



RESULTATS DE L'ENQUETE SUR LES CONDITIONS DE TRAVAIL AU CH LAVAU

SOMMAIRE

1. Les effets sur la santé.....page 2
2. Vos conditions de travail.....page 4
3. Les relations au travail.....page 10
4. Globalement.....page 16
5. Revendications/actions.....page 18
6. Qui a répondu.....page 19
7. Analyse des résultats.....page 20
8. Que va faire la CGT.....page 23

Nous voulons tout d'abord remercier toutes celles et ceux qui ont pris la peine de répondre au questionnaire qui comportait 70 questions.

Connaître vraiment les conditions de travail et le ressenti de tous n'est pas chose facile.

Mesurer et analyser les conditions de travail et leurs répercussions sur la vie professionnelle et privée sont des objectifs que s'est fixée la CGT du CH LAVAU devant une certaine insatisfaction au quotidien et une gestion du personnel parfois aléatoire.

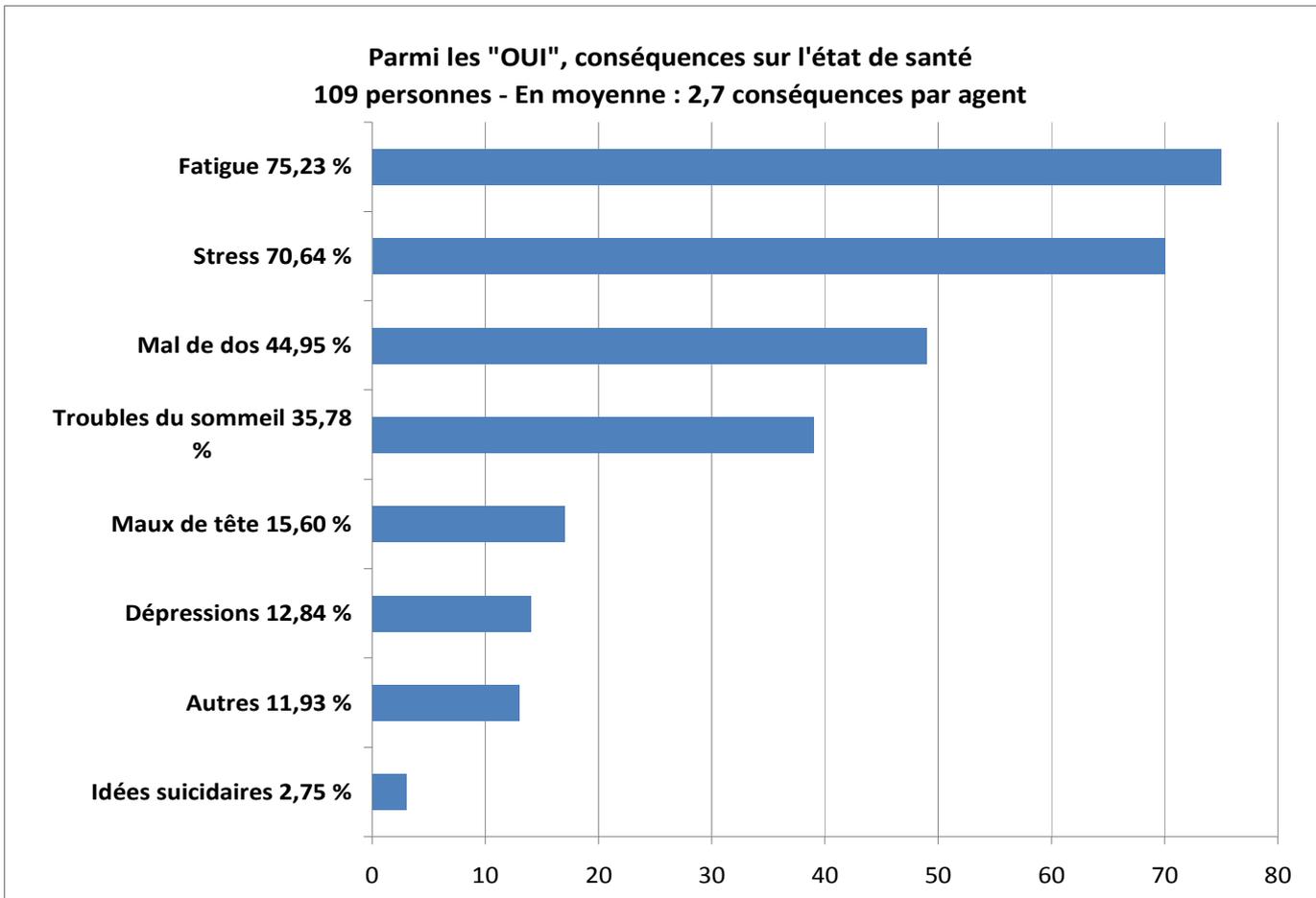
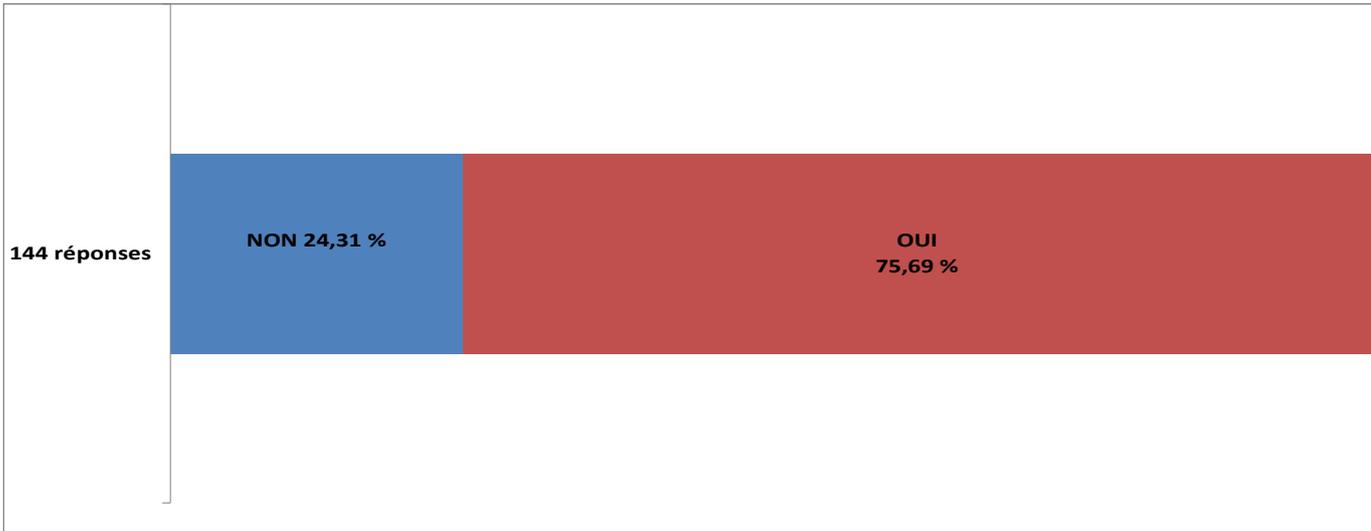
Faire une évaluation des attentes du personnel dans un hôpital suppose de définir clairement ce que l'on cherche à mesurer. Dans un contexte de restructuration important de notre hôpital, d'économies drastiques et d'austérité, il est important pour vos élus CGT d'arriver à cerner en termes de satisfaction, ce qui relève de la responsabilité de la Direction. Tant dans le domaine professionnel que celui de votre santé, ce qui revient au lieu, au poste, à la fonction, à la reconnaissance dans l'établissement.

Le syndicat CGT s'est ainsi donné les moyens de mesurer le plus finement possible vos conditions de travail.

Il était primordial d'obtenir l'avis du plus grand nombre de personnes possible pour en ressortir des statistiques pertinentes. C'est chose faite. Les presque **180** retours du questionnaire CGT nous ont permis de pointer précisément les problèmes rencontrés dans l'exercice de vos fonctions.

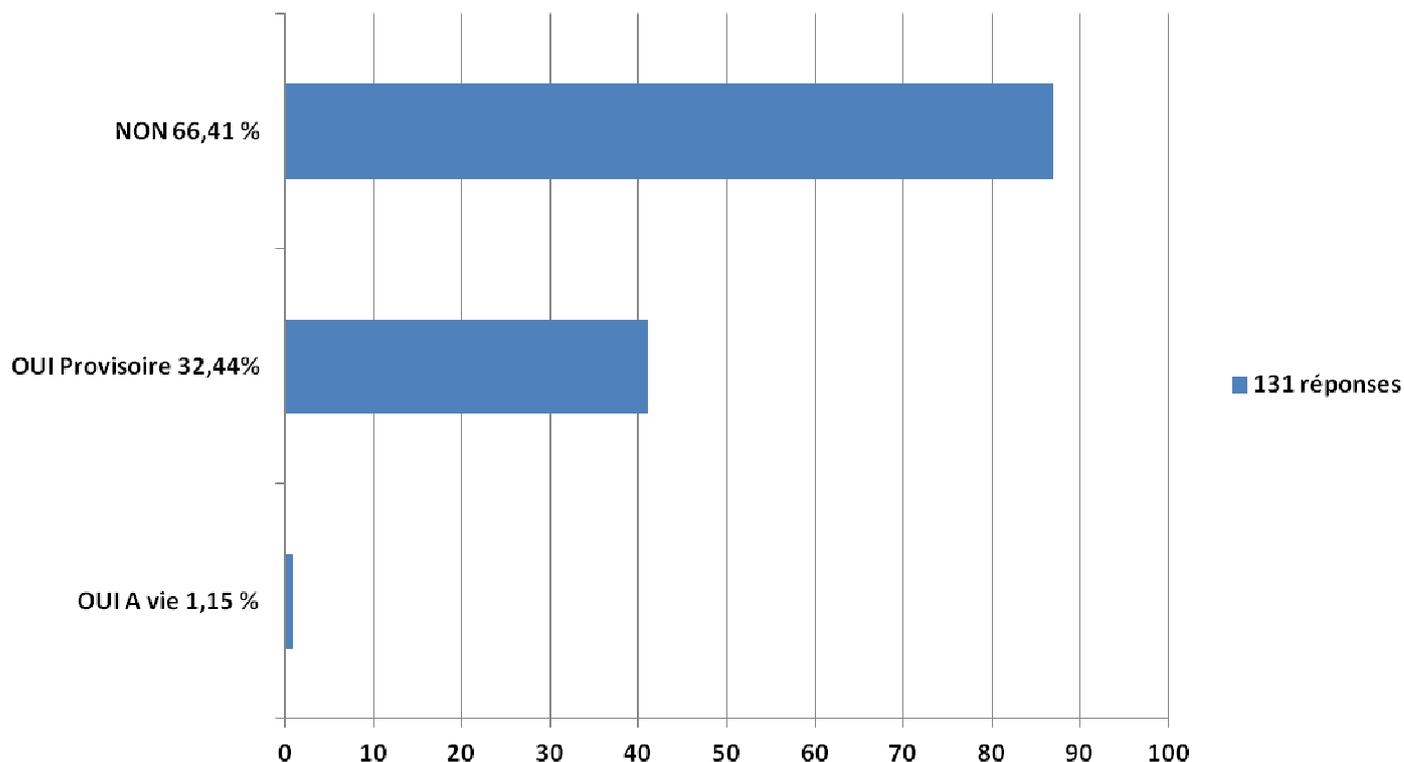
I. LES EFFETS SUR LA SANTE

Vos conditions de travail ont-elles engendré des problèmes de santé ?



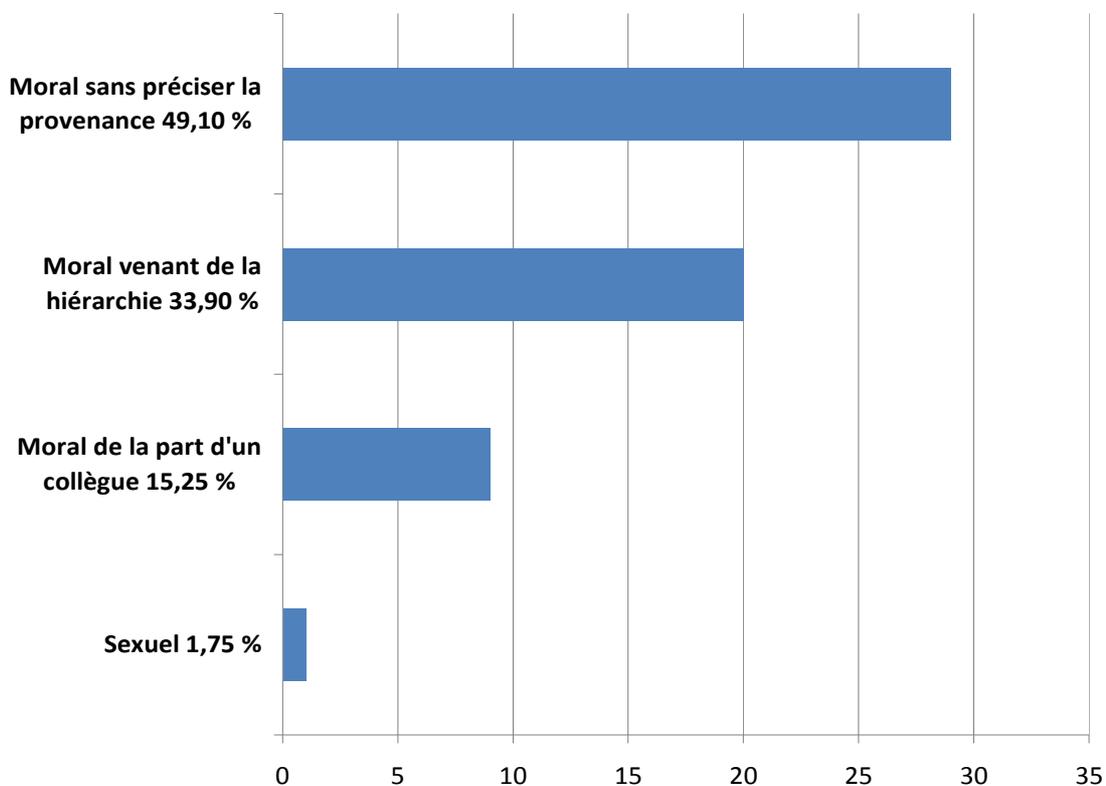
Dans « autres » : Douleurs à l'épaule, Prises et pertes de poids, sciatiques, tendinites, irritabilité, troubles digestifs

Suivez-vous un traitement médical à ce sujet ?



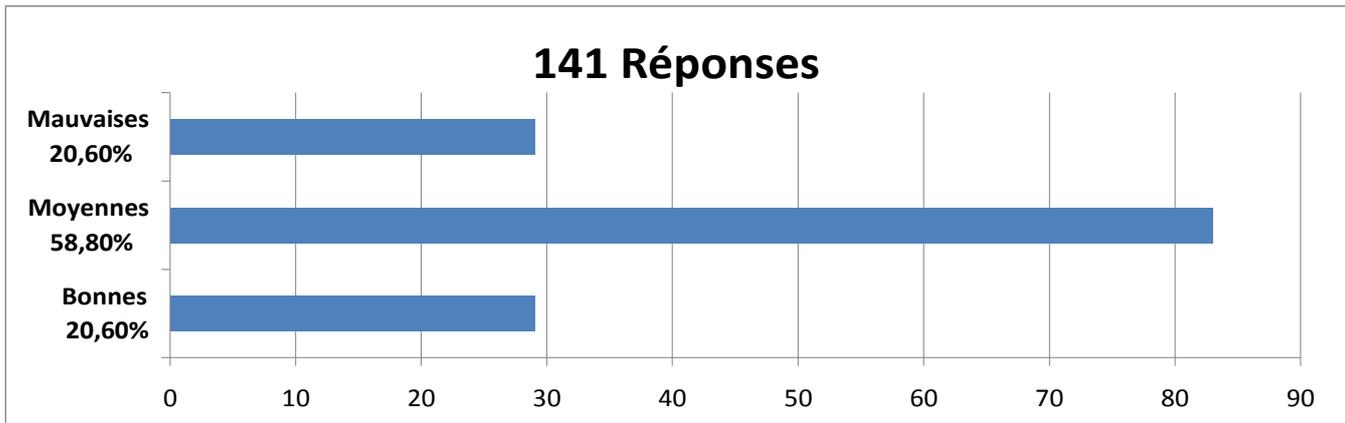
Harcèlement

sur 59 agents ayant signalé en être victime

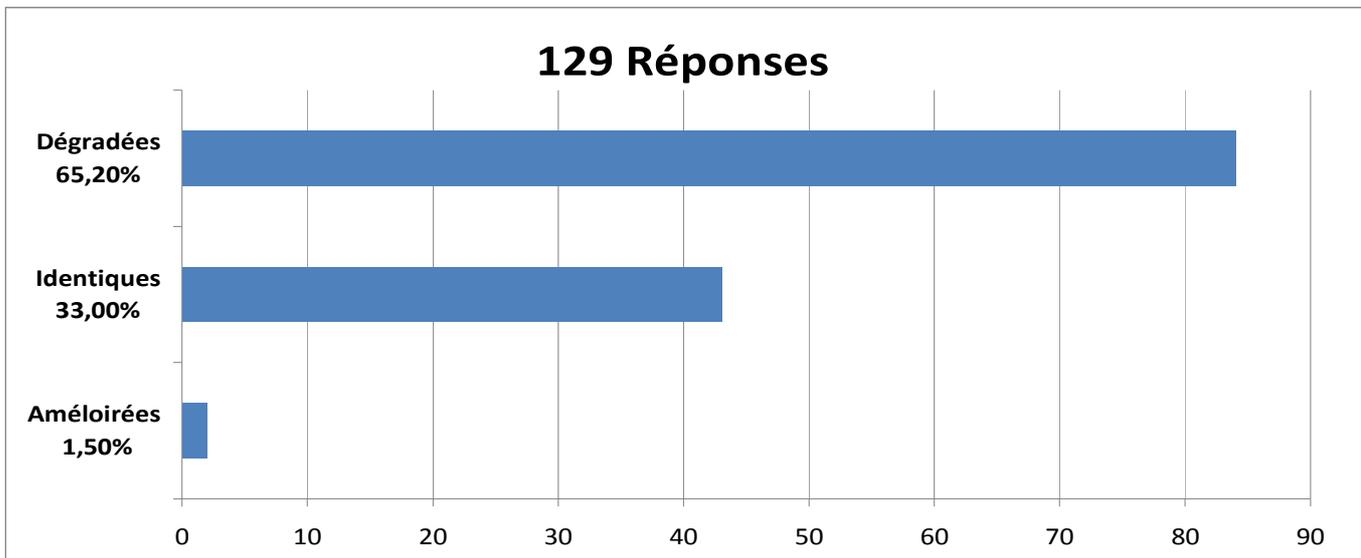


II. VOS CONDITIONS DE TRAVAIL

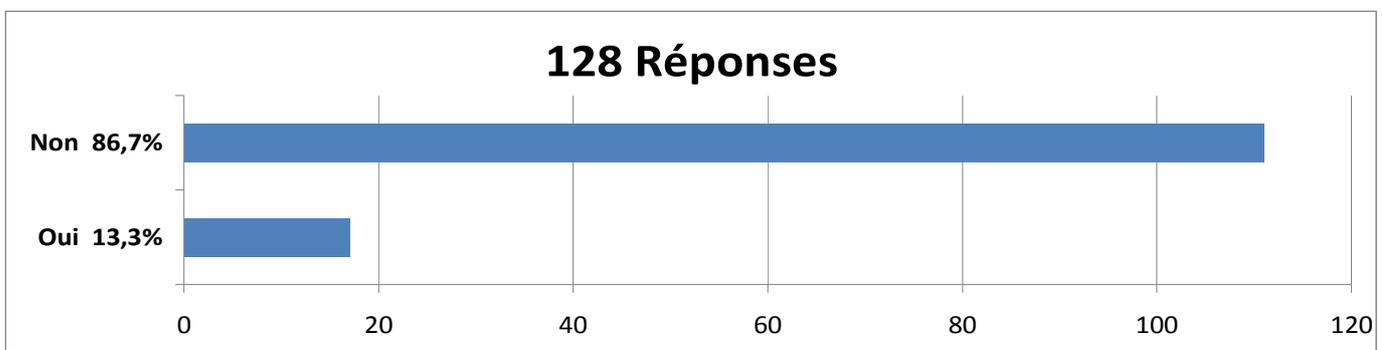
Considérez-vous vos conditions de travail ?



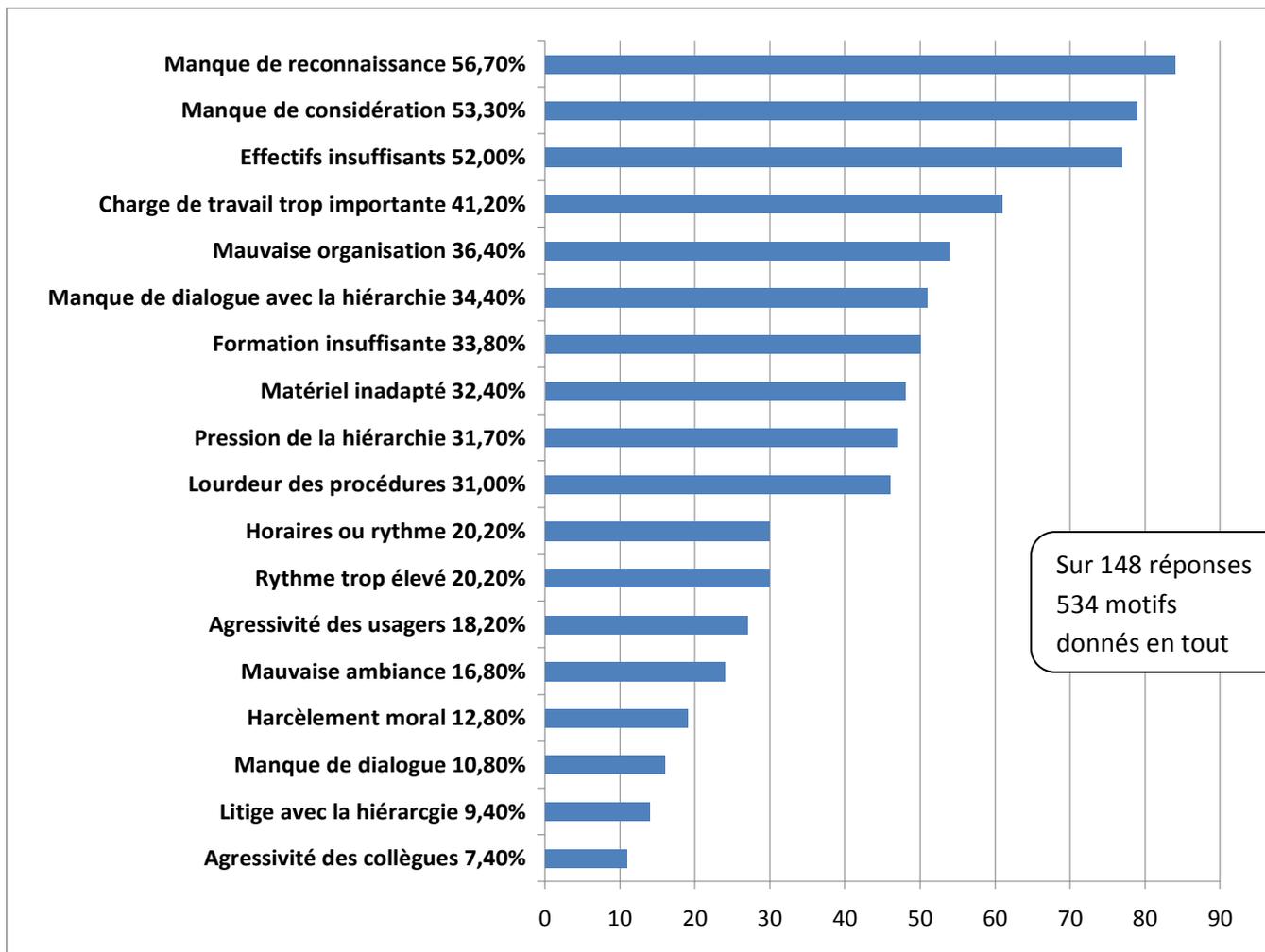
Sur 3 ans se sont-elles ?



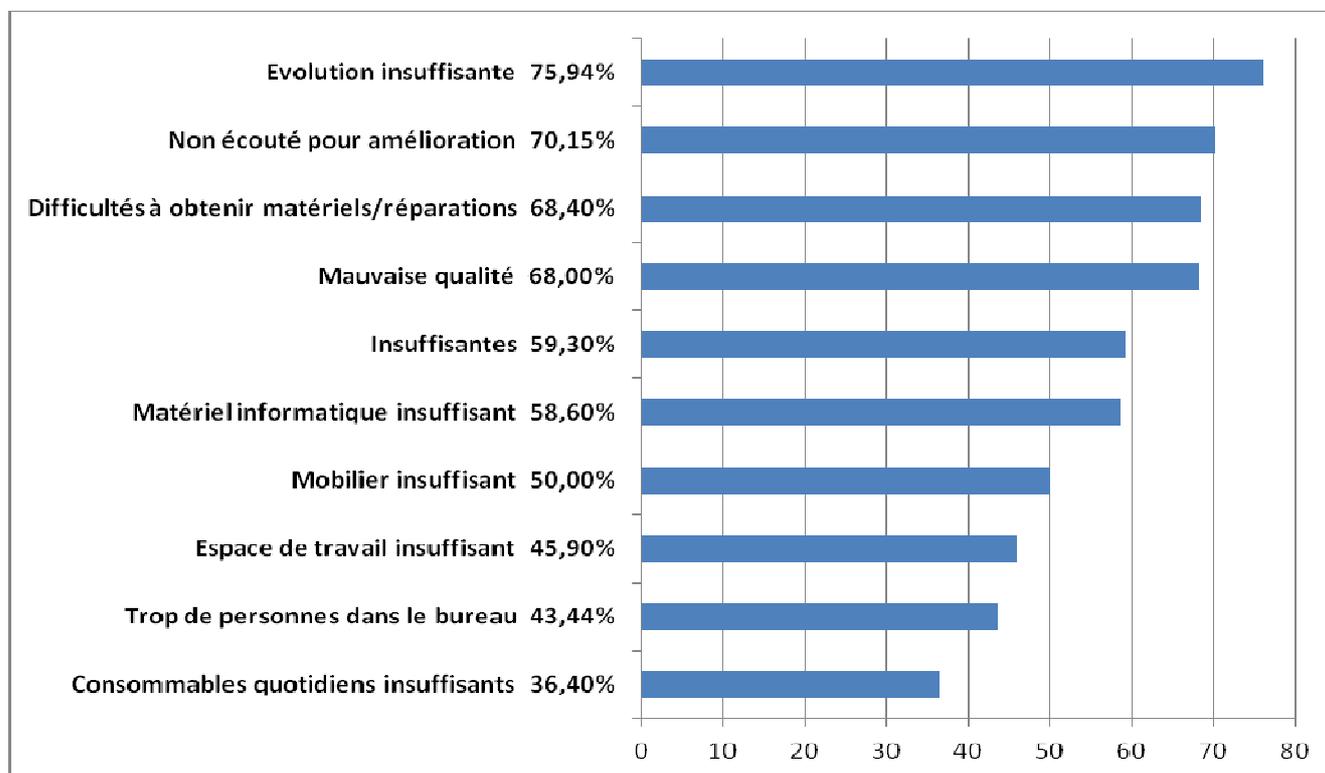
Etes-vous optimistes sur leur évolution future ?



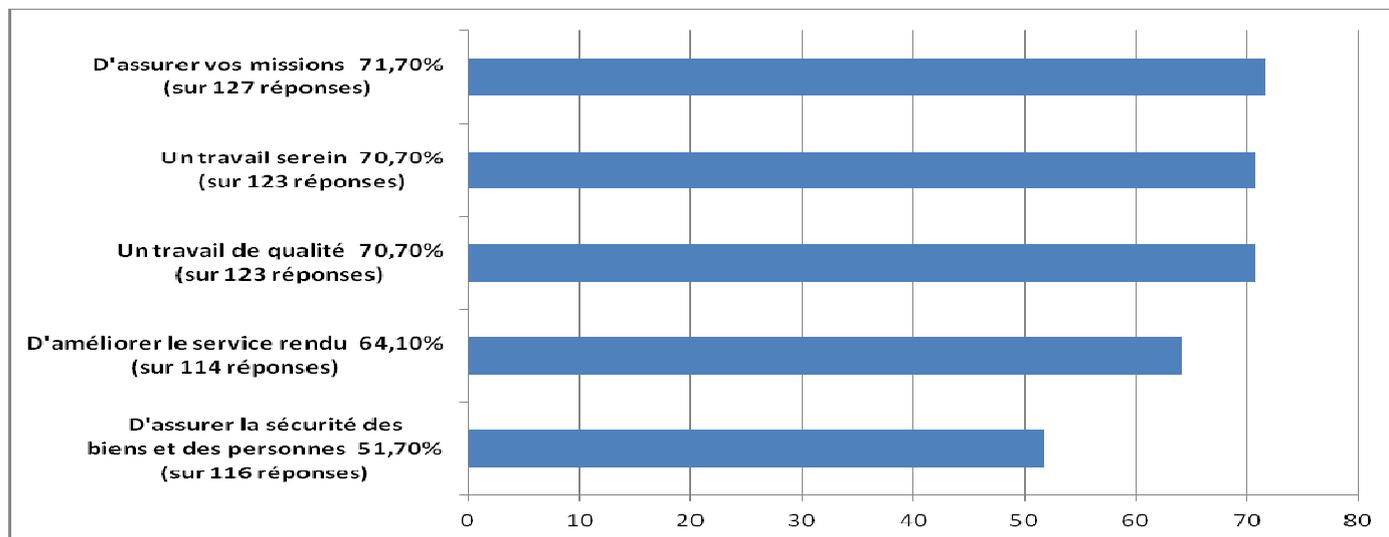
Principaux motifs d'insatisfactions



Condition matérielle

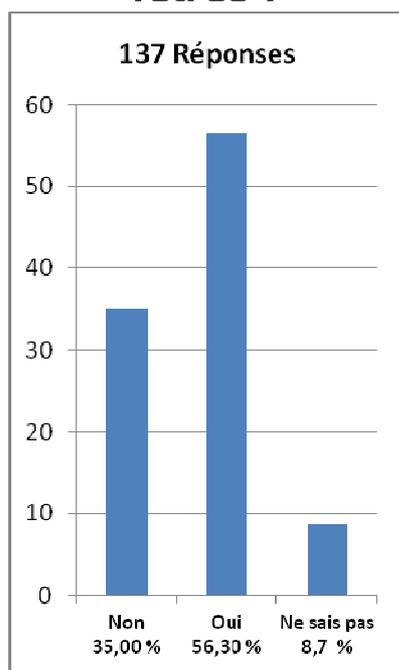


Les moyens à disposition ne permettent pas :

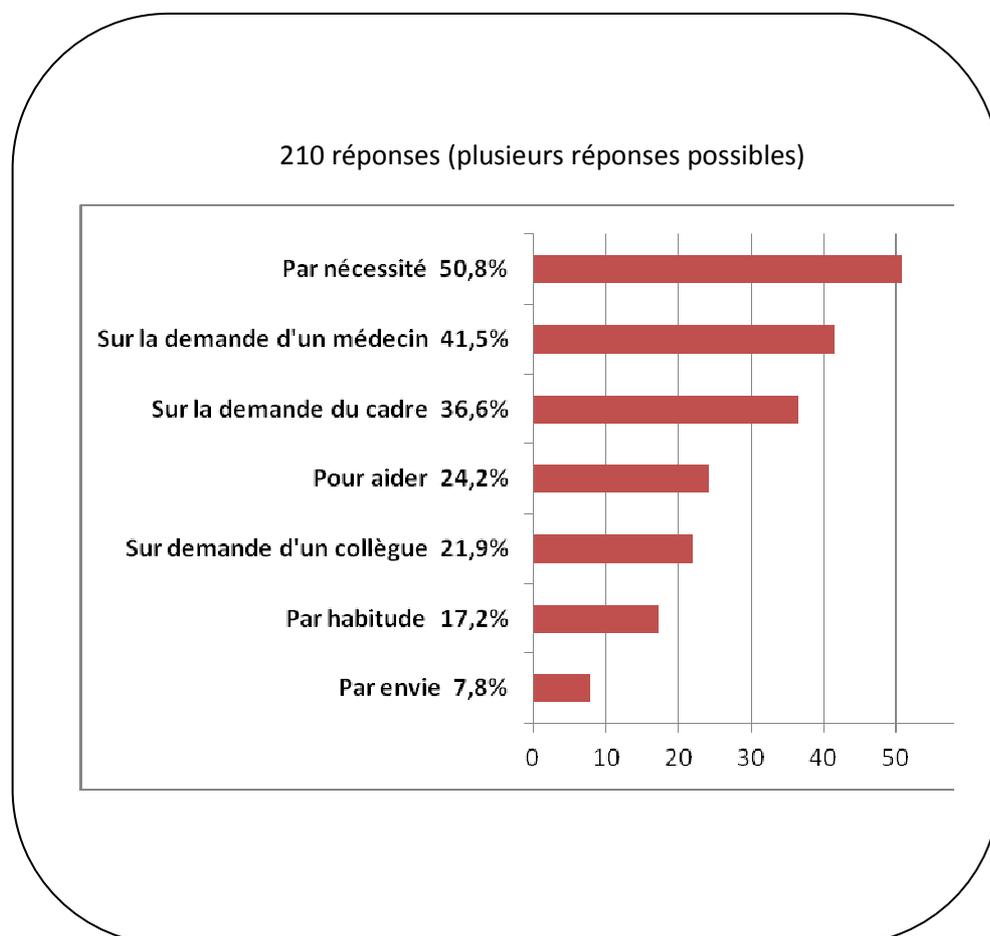


%

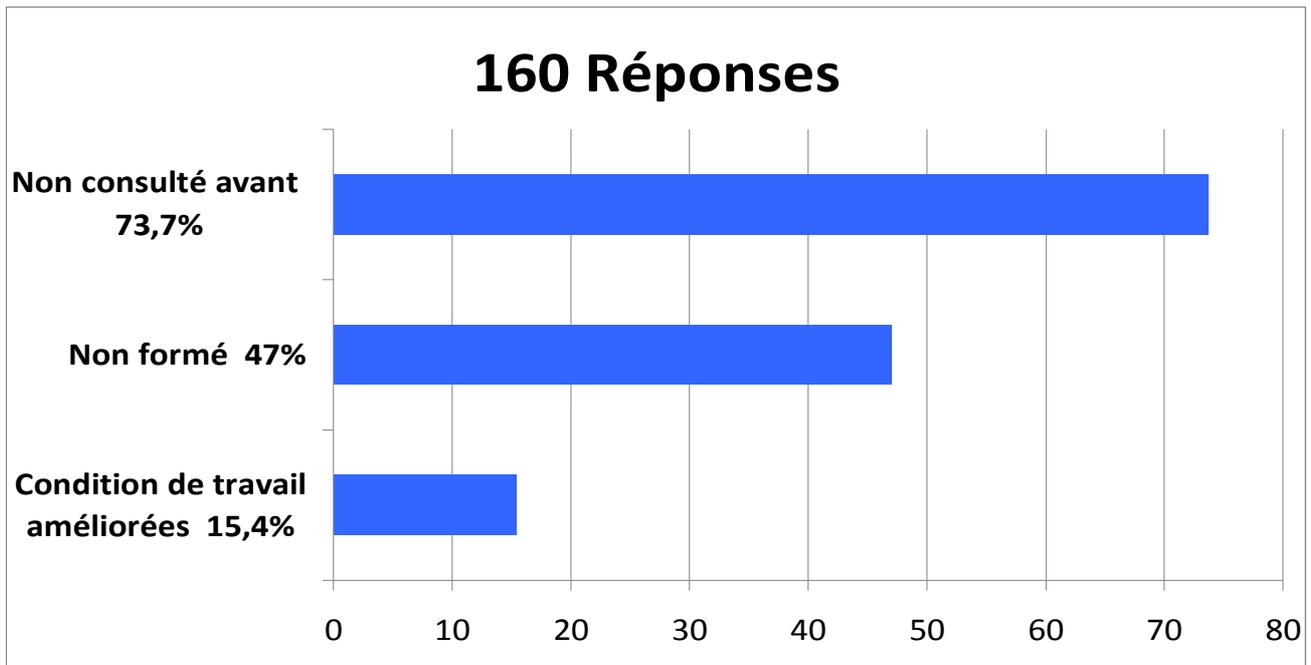
Pensez-vous prendre des responsabilités qui ne sont pas les vôtres ?



Parmi les « OUI » :



Votre poste de travail a changé :

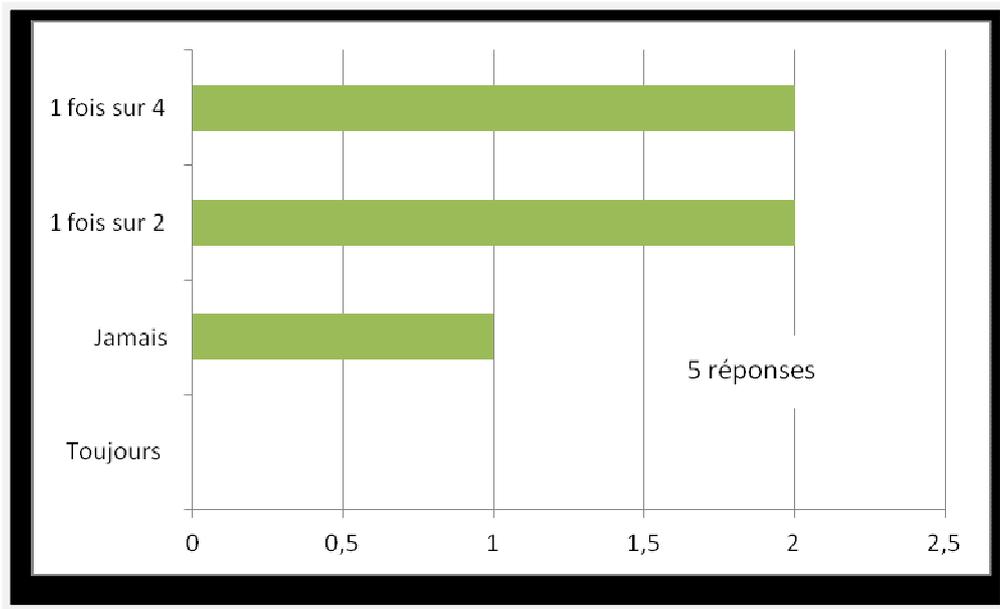
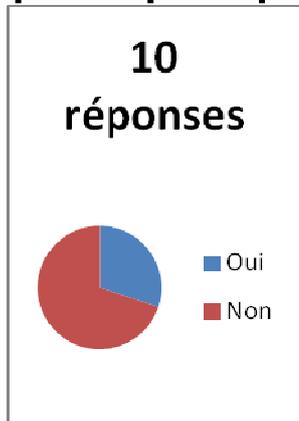


Parmi les 84.6% qui n'ont pas vu leurs conditions de travail s'améliorer suite à un changement de leur poste de travail : réponses anonymisées

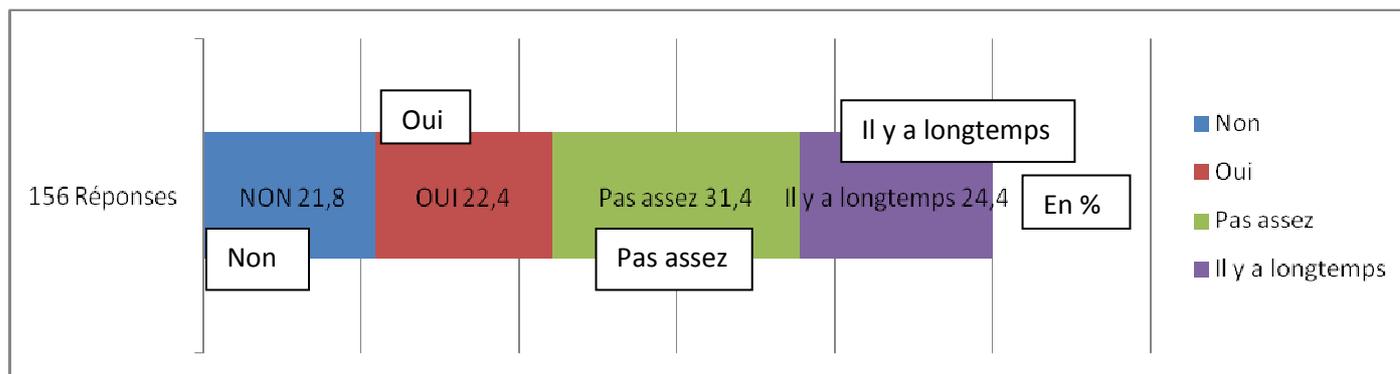
- trop de travail avec matériel inapproprié
- De plus en plus difficile de poser des congés et des récupérations
- pas de fiches de poste
- missions floues
- fonction non reconnue
- être sur plusieurs postes sur la même journée
- service plus lourd
- augmentation des passages aux urgences
- augmentation de la charge de travail, pas de reconnaissance, maltraitance
- trop de ménage à faire
- baisse des effectifs
- poste en moins et charge de travail qui augmente
- on oublie les patients au bénéfice de l'administration
- astreintes sur le CHIC
- Moins de temps auprès des patientes car on nous rajoute toujours de nouvelles tâches.
- On nous demande toujours plus avec moins d'effectifs.
- Aucune écoute. Plus de travail, moins de personnel.

Vos restrictions sont respectées :

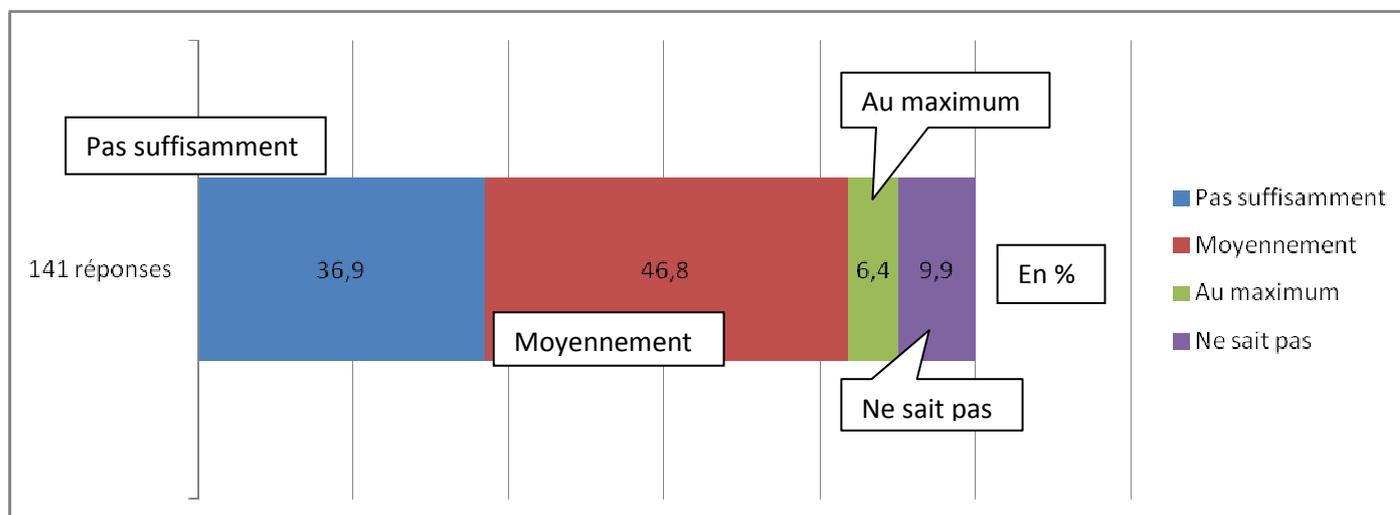
**Postes aménagés :
Avez-vous une fiche
de poste spécifique ?**



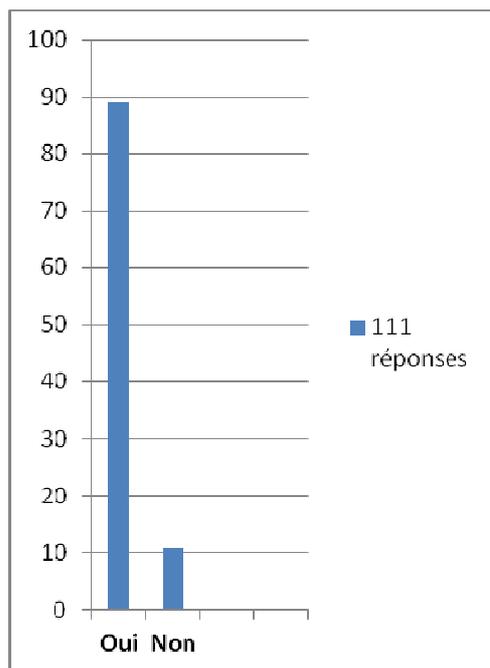
Etes-vous sensibilisés aux risques ?



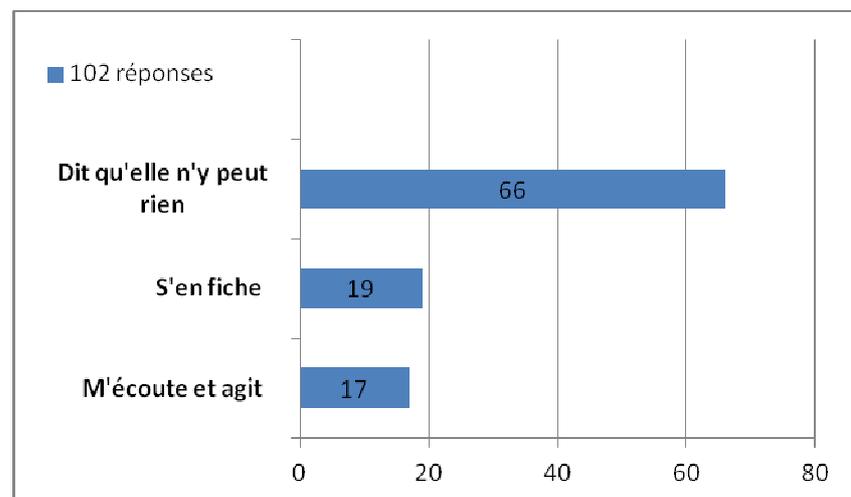
Pensez-vous être protégés des risques ?



Avez-vous des idées d'amélioration ?



Si oui, ma hiérarchie :

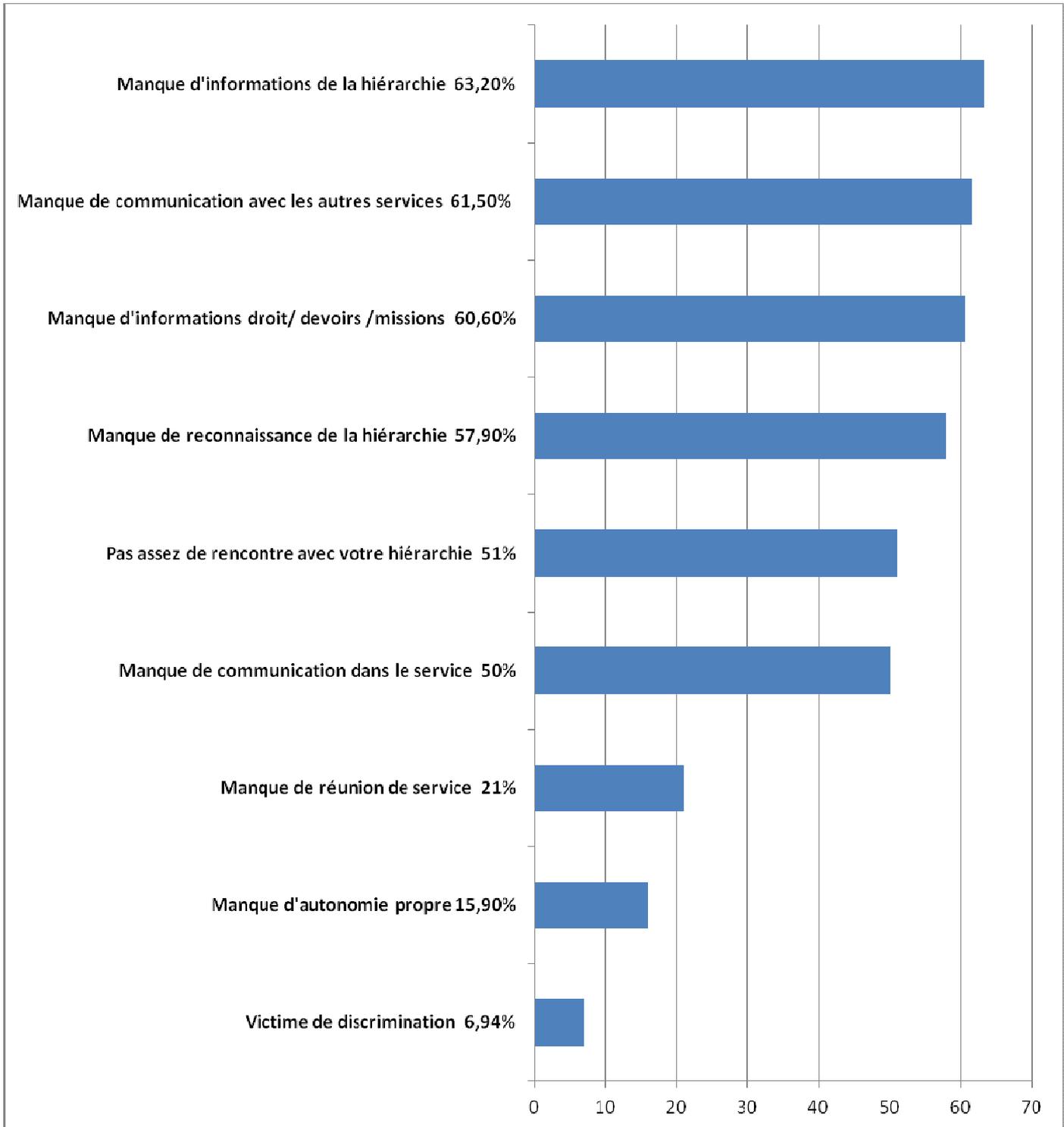


A la question « êtes-vous satisfaits de vos horaires de travail », 81 % des agents ayant répondu disent OUI

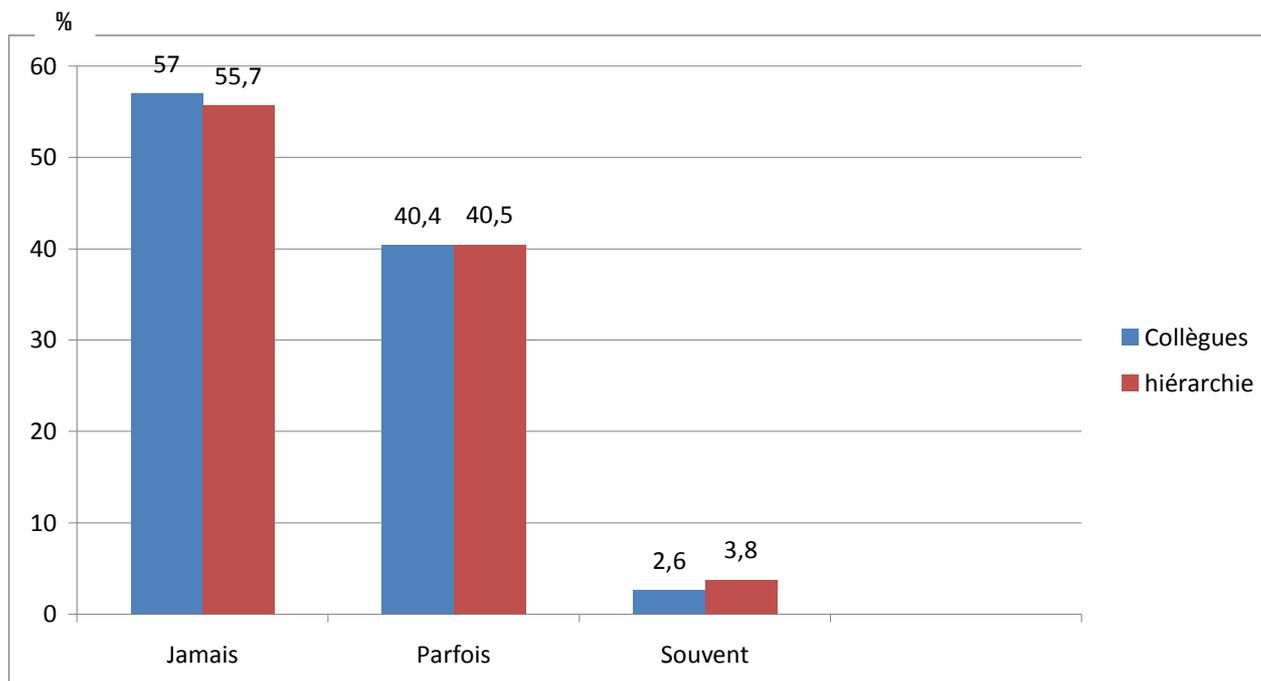
Parmi les 18% d'insatisfaits de leurs horaires :

- ☒ Alternances Jours/Nuits + 12 heures difficiles.
- ☒ Trop d'heures sup.
- ☒ Fini trop tard le soir
- ☒ Horaires irréguliers
- ☒ Trop tôt le matin (env. 1/2h) - Trop tard le soir (env. 1/2h).
- ☒ Trop de changements d'horaire.
- ☒ Trop de dépassement horaire
- ☒ Les 12 heures seraient bien.
- ☒ Charge de travail trop importante
- ☒ Rythme anarchique, très fatigant.
- ☒ En 10h ou 12h, ce serait bien.
- ☒ Pas de vie de famille.
- ☒ Alternance jour/nuit
- ☒ Mais mon planning change souvent et parfois sans concertation.
- ☒ Alternance astreintes puis WE et journée de travail
- ☒ Repos coupés + beaucoup de soirs par manque d'effectifs.
- ☒ Les repos ou CA sont supprimés pour combler manque effectif
- ☒ Les horaires ne sont pas fixes.

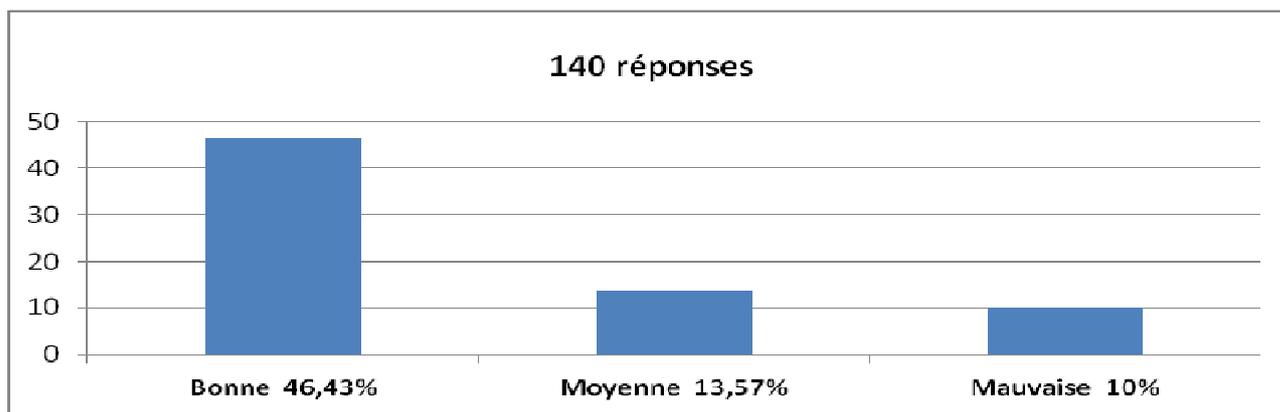
III. LES RELATIONS DE TRAVAIL



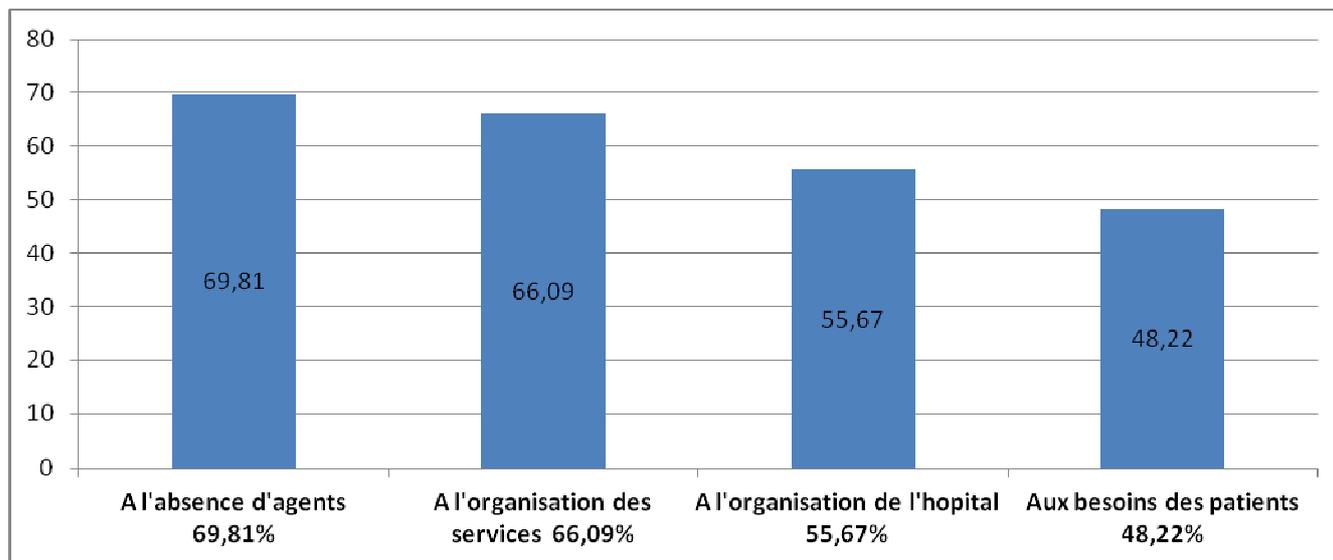
Etes-vous en conflit avec vos collègues/la hiérarchie ?



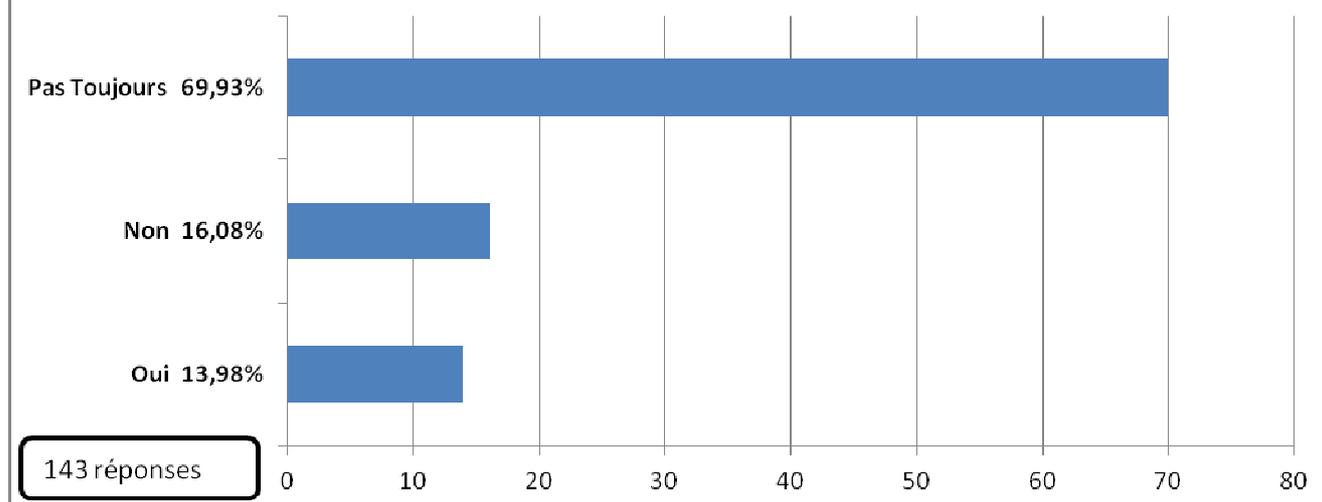
Relation avec les médecins :



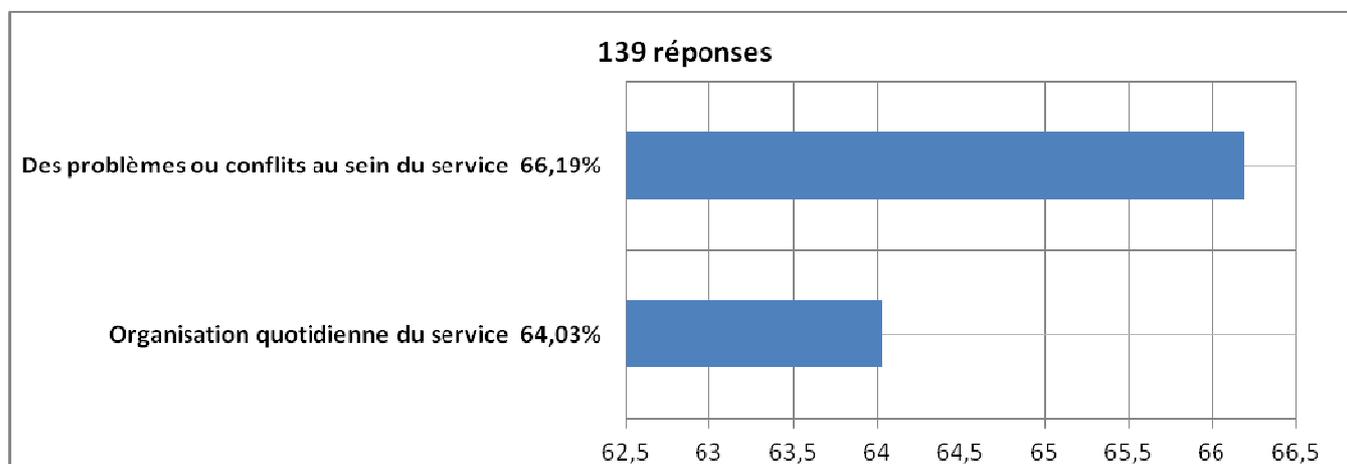
Les médecins ne s'adaptent pas suffisamment :



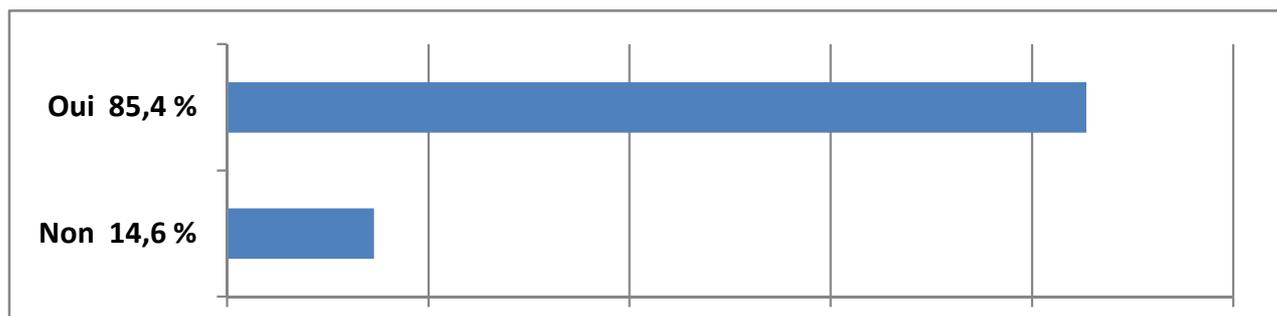
Vos supérieurs hiérarchiques assument-ils toutes leurs responsabilités?



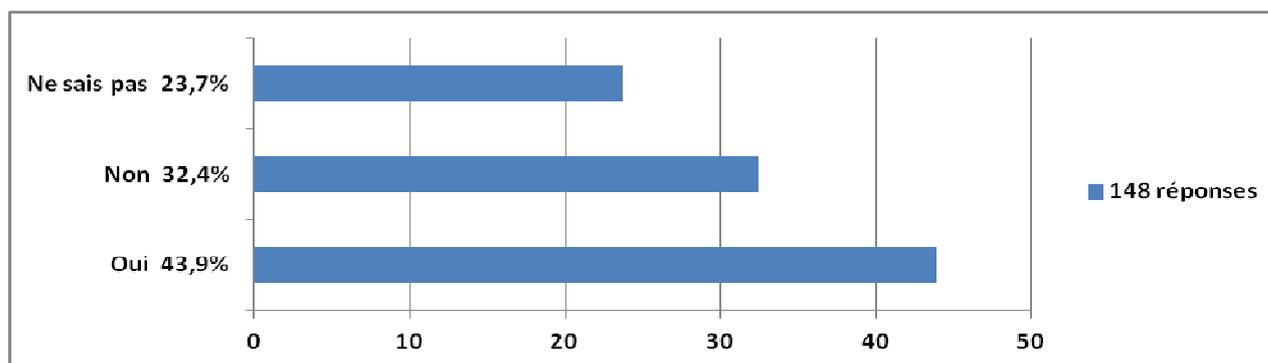
Le chef de service ne s'occupe pas suffisamment de :



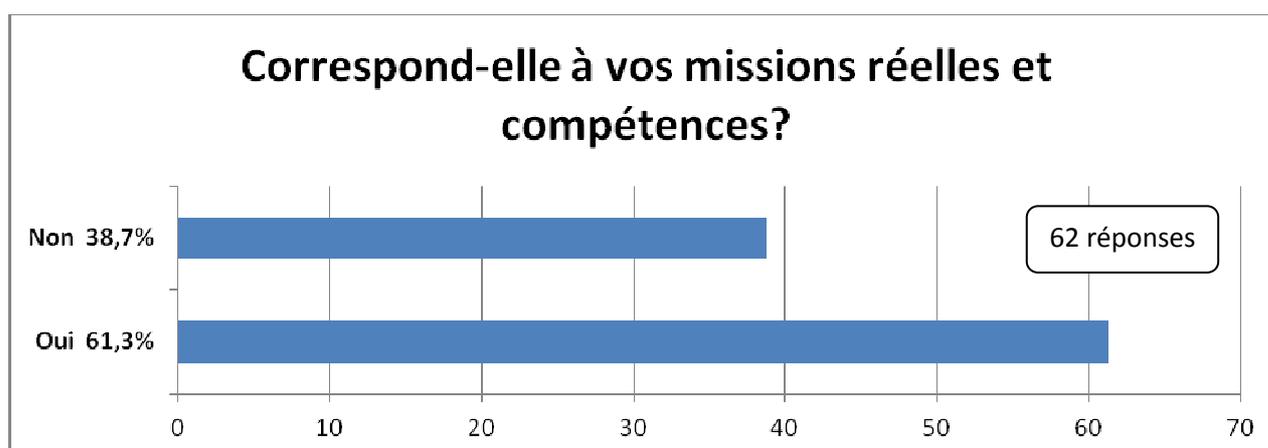
Etes-vous satisfaits de vos horaires de travail ?



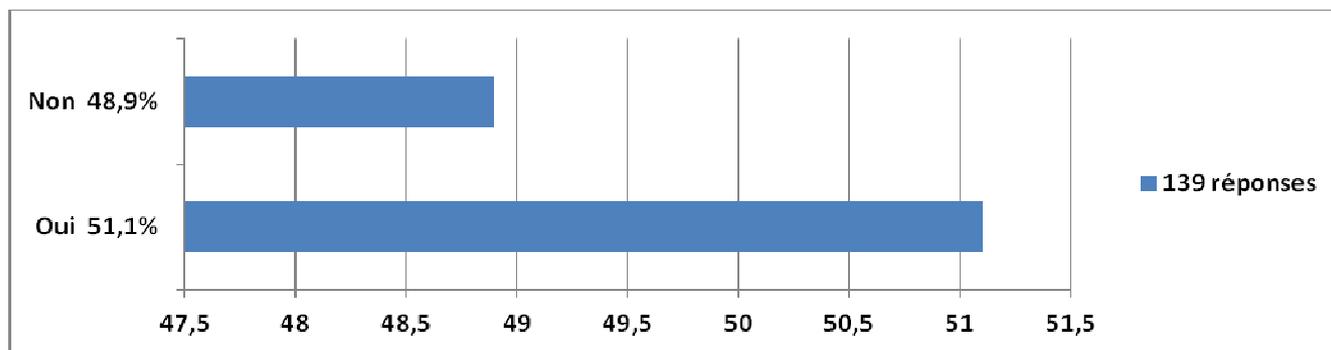
Avez-vous une fiche de poste ?



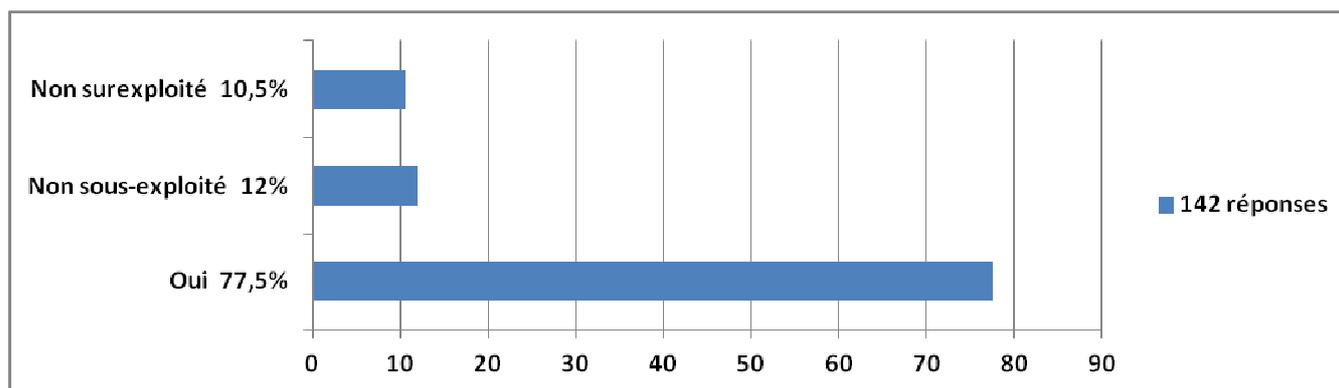
Correspond-elle à vos missions réelles et compétences?



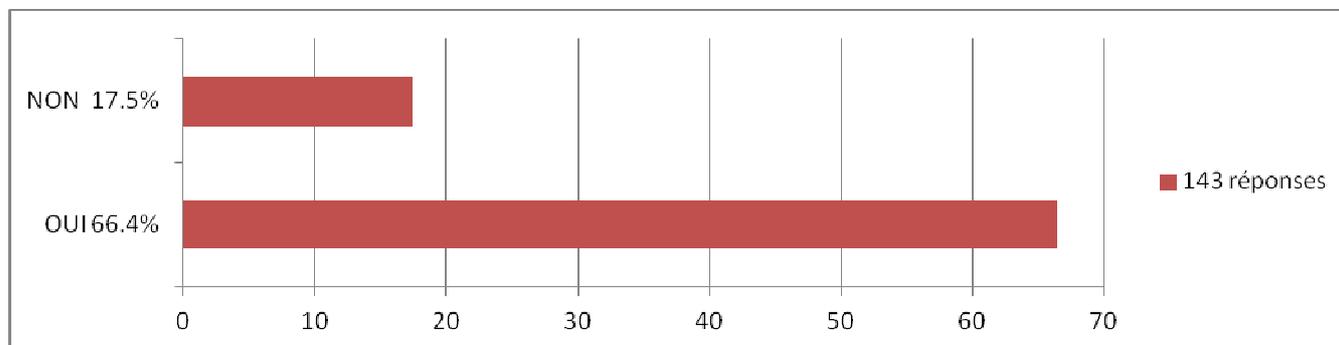
Connaissez-vous le projet de service ?



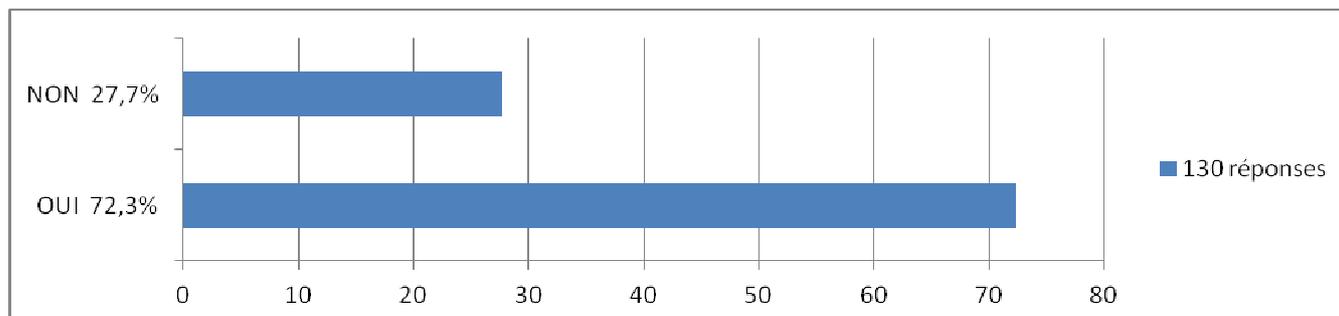
Votre poste correspond-il à vos compétences ?



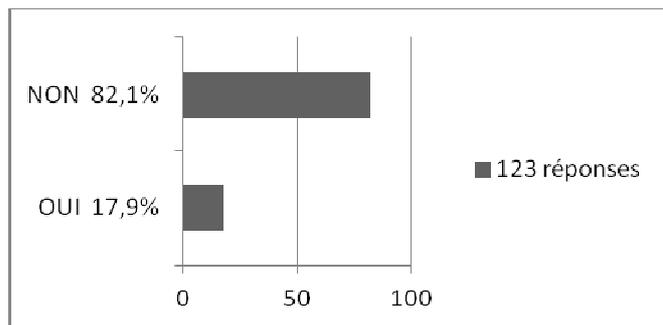
Votre poste correspond-il à vos envies ?



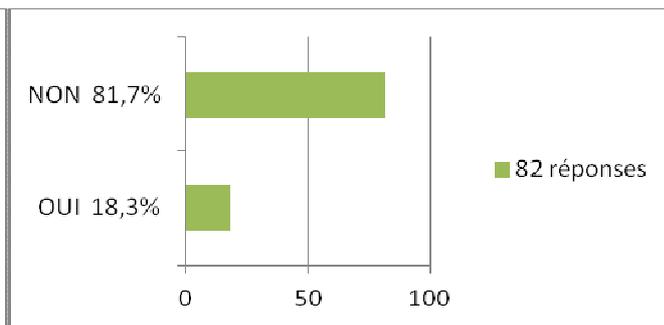
Souhaitez-vous voir évoluer vos missions ?



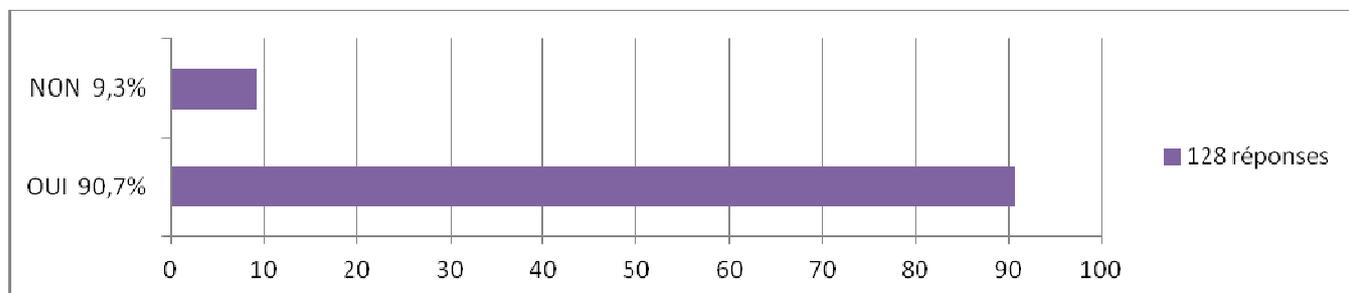
Souhaitez-vous changer de poste ?



Souhaitez-vous changer de service ?

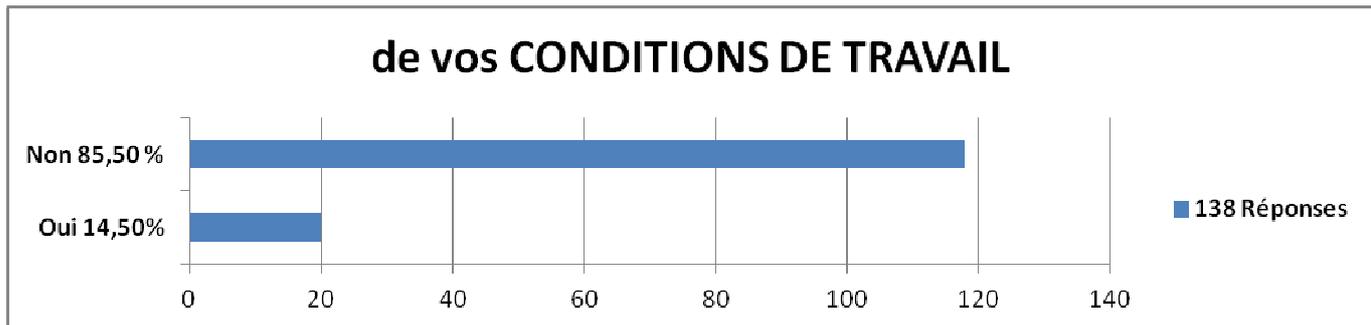
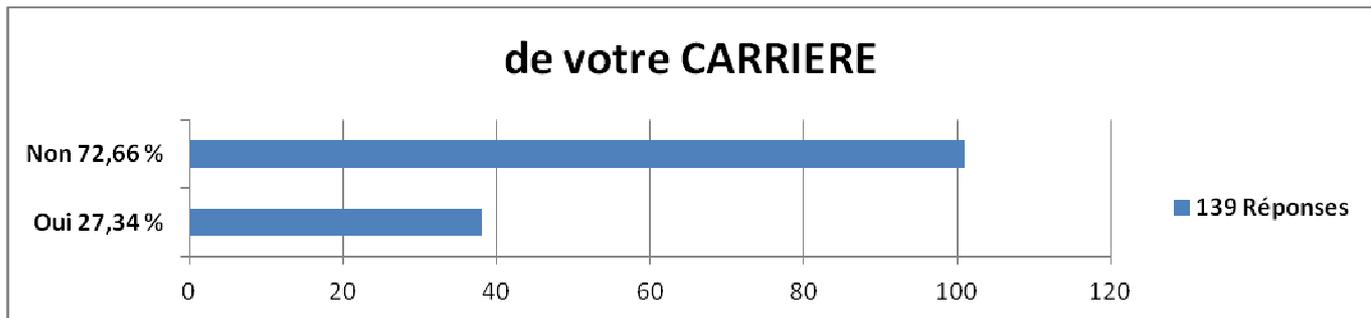
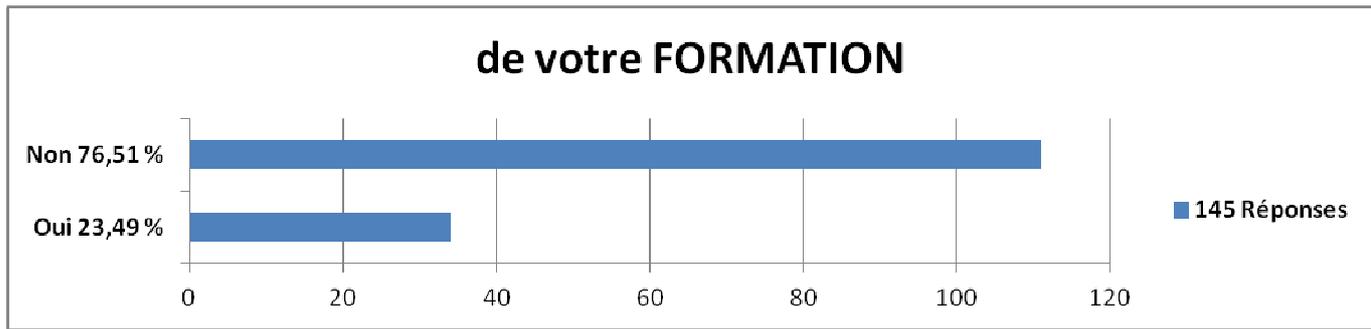


Souhaitez-vous avoir des formations ?

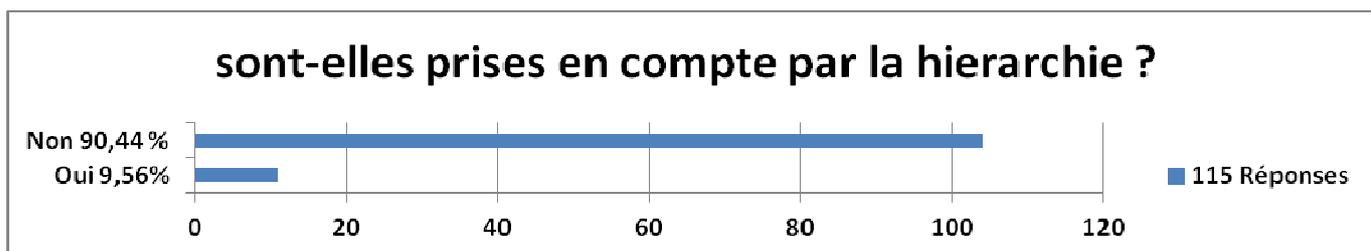
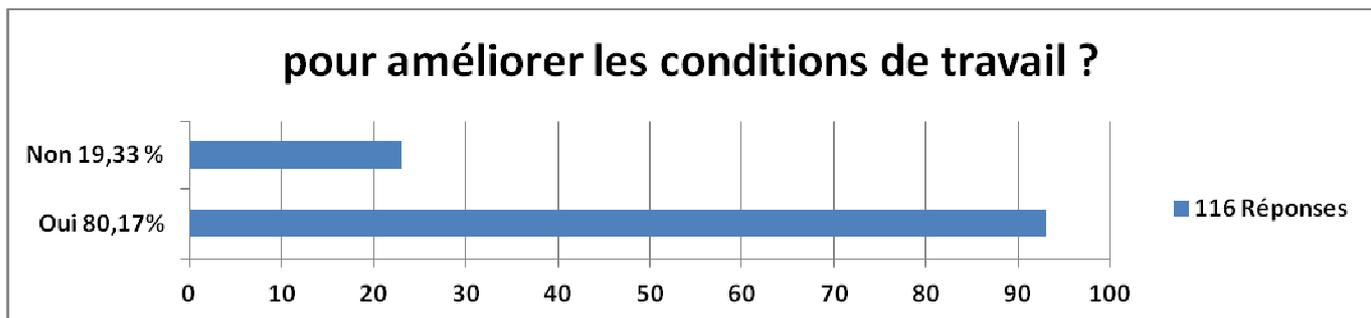


IV. GLOBALEMENT

Avez-vous le sentiment que l'hôpital s'occupe correctement ? :



Avez-vous des solutions ?



Commentaires libres :

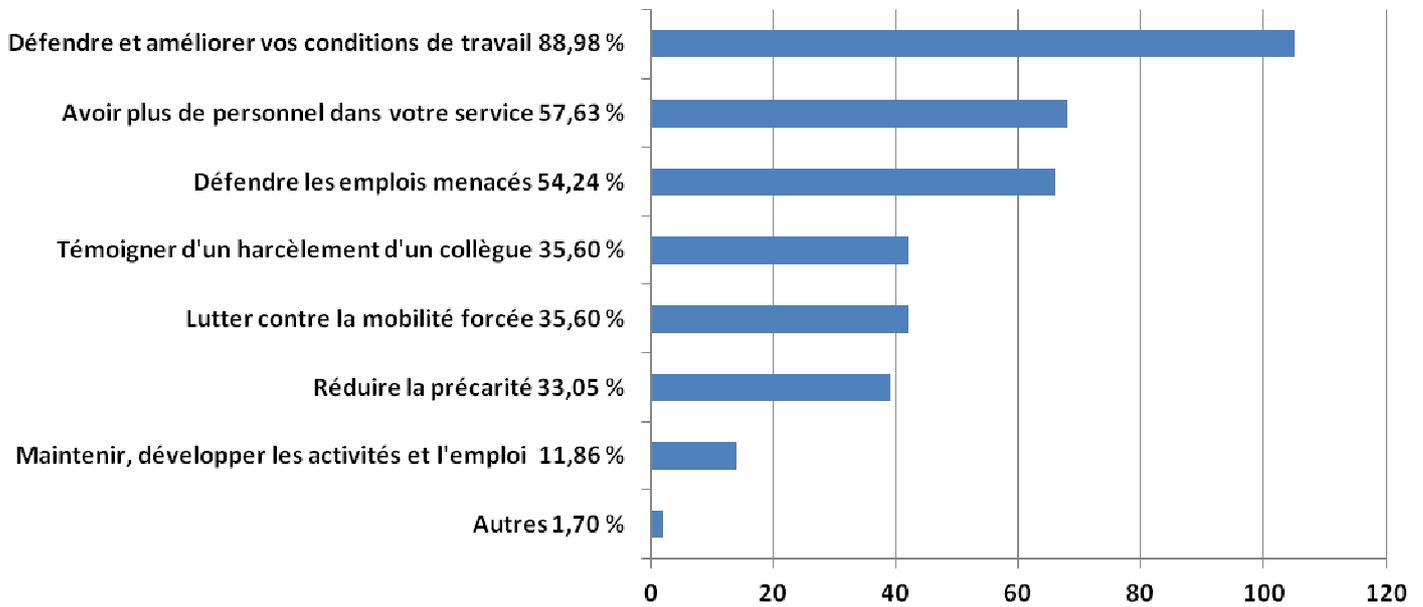
- l'hôtellerie en médecine est une charge importante de travail, d'autant plus que le weekend nous n'avons pas d'ASH.
- impact des conditions de travail sur la vie privée.
- c'est triste d'être juste un « fonctionnant » pour des gestionnaires de personnel un peu de douceur ne ferait de mal à personne
- sentiment de discrimination par rapport aux différentes évolutions de carrière : pénalisées par les congés maternité
- hiérarchie non soutenante et pas objective privilégiant le copinage.
- pas de reconnaissance administrative
- maintient des agents dans le flou artistique
- Rendre les locaux et les équipements plus ergonomiques et plus adaptés
- échelon a l'embauche pas le même pour tous
- manque d'effectif « je fais le travail pour 2 »
- manque de moyens, surtout humain. Poids des obligations de rentabilité
- refus des demandes de formations
- dégradation des conditions de travail et de la considération des postes de travail : glissement des tâches.
- restrictions budgétaires : notre rôle se réduit souvent au gardiennage et aux tâches administratives
- on nous demande d'être multi-polyvalents
- manque d'écoute de la part des cadres
- toujours la même réponse de la part de la hiérarchie : pas de budget



V. REVENDICATIONS – ACTIONS

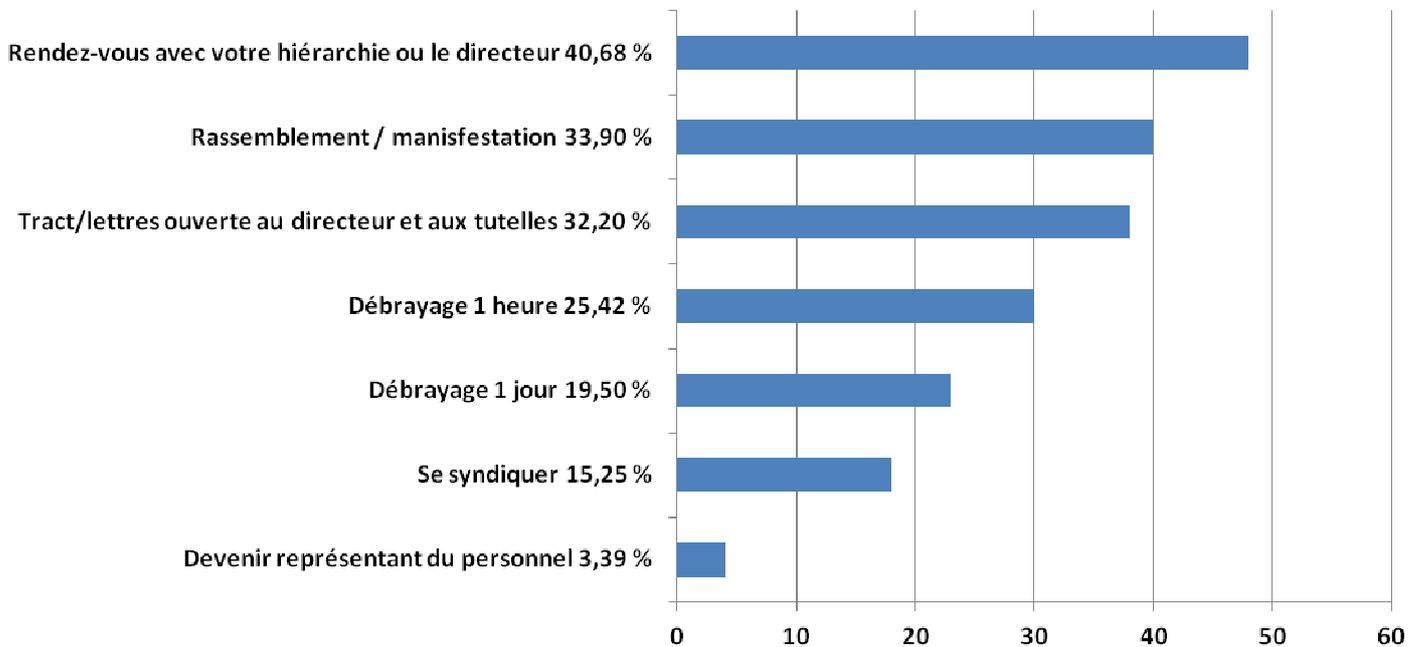
Vous seriez prêt à agir pour :

118 questionnaires : plusieurs réponses possibles



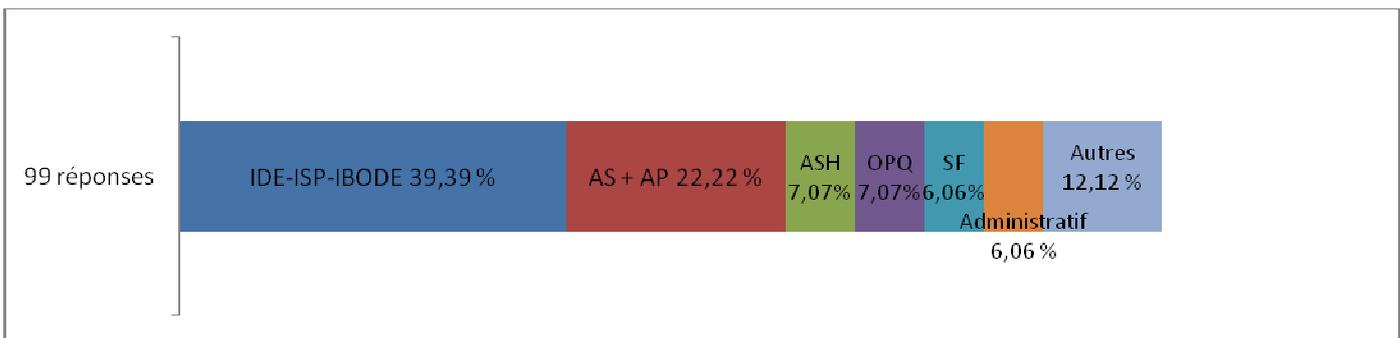
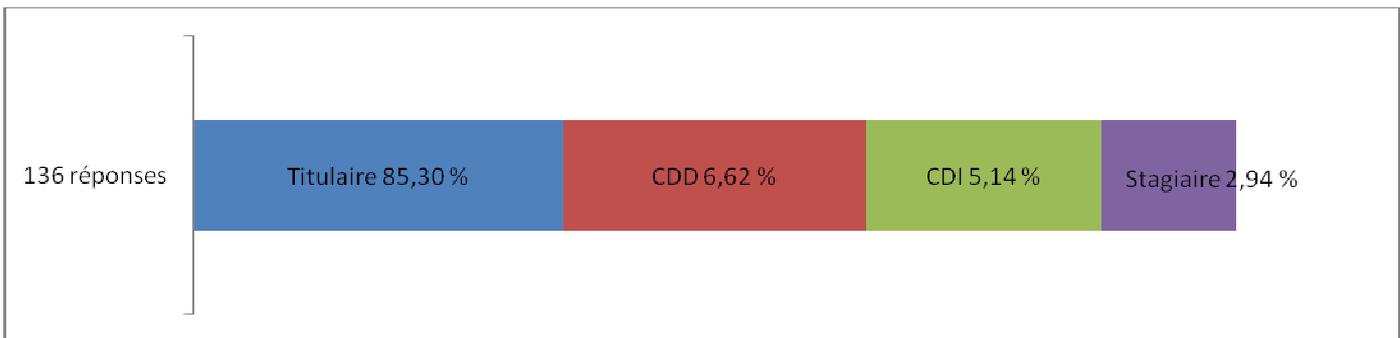
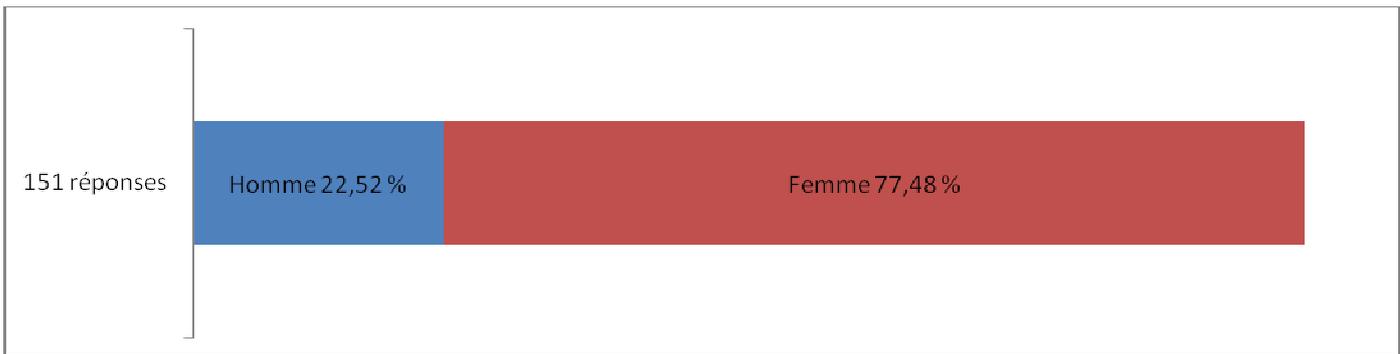
Par quels moyens ?

118 questionnaires : plusieurs réponses possibles



VI. QUI A REPONDU ?

180 questionnaires nous ont été retournés sur environ 800 envoyés (22,50%)



ANCIENNETE :

MINI = 1 AN MAXI = 38 ANS



VII. Analyse des Résultats

1. Les effets sur la santé.

- 2 agents sur 3 font un lien direct entre des problèmes de santé et les conditions de travail. La fatigue, le stress, les dorsalgies arrivent en 1^{er}. 12,8% sont impactés moralement.
- On remarque que 59 agents se considèrent comme victime d'un harcèlement moral. Si la plus part des agents ne signalent pas la provenance, 1/3 d'entre eux précise que ces situations sont générées par la hiérarchie.

Tous ces agents doivent nous contacter, ils ne doivent pas rester seuls face à ces problèmes urgents.

2. Les conditions de travail.

- Si 60 % des agents considèrent leurs conditions de travail comme « moyennes » ils sont plus de 70% à considérer que les moyens mis à leur disposition ne leur permettent pas d'assurer leurs missions, de fournir un travail de qualité et de travailler sereinement.
- 65% font état d'une dégradation en 3 ans. L'inquiétude s'accroît quant à l'avenir et de nombreux agents craignent une détérioration. A noter qu'1 agent sur 2 (51.7%) considère ne pas avoir les moyens d'assurer la sécurité des biens et des personnes...

Le principal motif est le manque de reconnaissance et de considération, et 52% mettent en avant le manque d'effectif. Les absences maladie non remplacées, les congés maternité, l'augmentation de la charge de travail et la banalisation du travail en sous effectif sont des sujets majeurs de préoccupations et d'insatisfactions des équipes.

- A noter, que 33,8% des agents font état d'une formation insuffisante et de problèmes d'accès à la formation.
- Autre fait marquant 6 agents sur 10 pensent prendre des responsabilités qui ne sont pas les leurs, la plupart du temps par nécessité souvent sur demande d'un médecin ou de l'encadrement.

- Nous constatons que la grande majorité des agents trouve les conditions matérielles insuffisantes et que leurs avis, leurs propositions ne sont pas pris en compte. Ces manques peuvent empêcher un travail serein, d'assurer les missions et même d'empêcher un travail de qualité. A souligner les ¾ des agents signalent une évolution insuffisante des conditions matérielles, ne se sentent pas écoutés pour les améliorer et pire ont des difficultés pour obtenir du matériel (informatique, mobilier, bureau exigus) !
- Dans la plupart des situations où le poste de travail a changé les ¾ des agents ne sont pas consultés et l'impact sur l'amélioration des conditions de travail est inexistant pour 9 agents sur 10. L'absence de consultation de la hiérarchie dans ces situations est préjudiciable et surtout regrettée par les agents placés mieux que quiconque pour faire des propositions.
- Pour terminer, 1 agent sur 2 dit être moyennement protégé des risques liés à son travail.

3. Les relations de travail

- Pour plus de la moitié des professionnels interrogés les principales insatisfactions concernent le manque d'information et de communication de la hiérarchie. Le manque de reconnaissance et de considération reviennent de façon récurrente (6 agents sur 10).
- Les rares agents qui se considèrent reconnus à leur juste valeur soutenus et écoutés par la hiérarchie perçoivent de façon plus positive leur état de santé.
- Les relations de travail avec le corps médical sont plutôt bonnes malgré le manque d'adaptation des médecins face à l'absence d'agents, à l'organisation et la vie des services. Signalons tout de même que 48% des réponses pointent un manque d'adaptation aux besoins des patients.
- 70% des agents trouvent que les supérieurs hiérarchiques n'assument pas toujours leurs responsabilités.
- Dans l'ensemble Les agents sont satisfaits de leurs horaires de travail, et ils ne souhaitent changer ni de poste ni de service.
- En revanche ils sont plus de 90% à souhaiter avoir accès à des formations.

GLOBALEMENT :

La majorité du personnel interrogé est satisfaite de son poste, qui correspond à ses compétences et à ses missions.

Ceci étant 8 agents sur 10 ont le sentiment que l'hôpital ne s'occupe pas correctement de leur carrière, leur formation et des conditions de travail.

4 . Intensification du travail

Nous avons relevé que l'**intensification du travail** ne se traduit pas seulement par une course contre la montre ou une charge de travail trop élevée.

Ces différents constats ne permettent pas de saisir toutes les facettes de l'intensification du travail, car le secteur hospitalier a cette particularité : le travail consiste à prendre soin de personnes malades. Pour les soignants, l'intensification se caractérise ainsi par un **arbitrage permanent**, dans le cadre de la prise en charge médicale, **entre ce qui relève des soins purement techniques et ce qui relève de l'accompagnement humain** et empathique des patients.

Or, ces deux niveaux du soin sont indissociables. Ils sont intimement liés, et c'est justement leur imbrication qui fait sens pour le personnel soignant. De fait, « prendre soin » implique une réciprocité: c'est parce que « je prends soin du patient » que « je prends soin de moi » et c'est parce que « je prends soin de moi » que « je peux prendre soin du patient ».

En résumé : on peut prendre soin des patients en prenant soin des équipes.

De façon générale pour tous les agents, administratifs, logistiques, techniques et soignants quand le temps manque, quand les effectifs manquent, les conséquences sur le travail sont immédiates et impliquent des ajustements permanents, des compromis pour tout de même arriver à faire ce qui est nécessaire.

Le personnel du CH LAVOUR est dynamique et motivé, malheureusement la Direction ne se montre pas toujours à la hauteur de l'engagement du personnel.

Les agents s'épuisent moralement et physiquement pour réussir à faire bien et tout leur travail, parfois à trouver un sens à ce qu'on leur demande de faire.

Ainsi, les questions des moyens, des effectifs supplémentaires pérennes, de la formation, de l'écoute et de la reconnaissance sont au centre des problèmes.

VIII. Que va faire la CGT ?

Nous allons remettre cette enquête au Directeur, au DRH, à la Direction des soins, au Directeur des services économiques, au Directeur des services financiers, à la médecine du travail, les Autorités de tutelles et l'inspection du travail. Nous vous ferons part de leurs éventuelles réponses.

Nous présenterons ensuite cette étude au CHSCT et débattrons avec la Direction. Dans ses domaines de compétences le CHSCT doit prendre les décisions nécessaires à la prévention des risques et à la réduction des impacts négatifs du travail sur la santé.

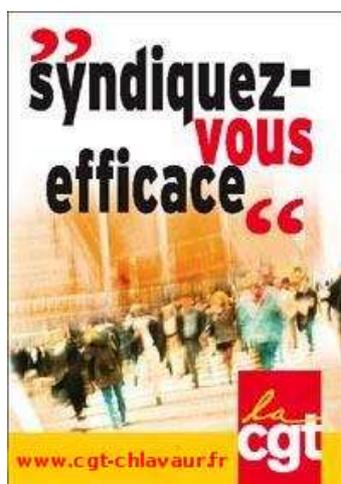
Nous envisageons également de publier cette enquête, d'informer les structures CGT départementales, régionales et de la diffuser en externe.

Grâce à votre participation nous pourrons nous appuyer sur cette enquête dans le cadre de l'élaboration du futur projet d'établissement qui comportera un volet social. La CGT prendra toute sa place dans cette élaboration et portera vos attentes, vos demandes et vos préoccupations.

Nous interviendrons également dans toutes les instances.

Merci encore pour votre participation.

ENSEMBLE NOUS POUVONS AGIR SUR NOS CONDITIONS DE TRAVAIL.



Lavour le 15 janvier 2013