

FICHE DE LECTURE / EXEMPLE**ELEMENTS BIBLIOGRAPHIQUES**

TITRE : L'organisation du travail à l'hôpital : évolutions récentes

AUTEUR : Marie CORDIER

EDITEUR : DREES (Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques), Ministère du Travail, des Relations sociales, de la Famille, de la Solidarité et de la Ville, Ministère du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat, Ministère de la Santé et des Sports

NOM DE LA REVUE : Etudes et Résultats

DATE : novembre 2009

Numéro : 709

MOTS CLEFS : *HOPITAL, ORGANISATION DU TRAVAIL, PERSONNEL MEDICAL, INFIRMIER, TRAVAIL, PROFESSIONNEL DE SANTE, EVOLUTION*

INTRODUCTION

Cette étude est le résultat de l'**enquête** menée par la DREES en 2006 sur les changements organisationnels et l'informatisation dans le secteur hospitalier (COI).

Cette enquête concerne les **professionnels des établissements de santé publics et privés** (médecins, pharmaciens, cadre de direction, infirmières, aides soignantes...).

Les **thématiques** abordées sont les rythmes et les horaires de travail, le collectif, l'entraide, la responsabilité. L'analyse des réponses permet d'appréhender les évolutions récentes de l'organisation du travail à l'hôpital. Elle permet de dresser un panorama des conditions de travail perçues par les professionnels de ce secteur.

Trois points peuvent être dégagés : un travail collectif aux horaires atypiques ; un rythme de travail soutenu ; un fort sentiment de responsabilité.

DEVELOPPEMENT**Un travail collectif aux horaires atypiques**

De cette analyse se dégage un certain nombre de contraintes liées au secteur de la santé mais également à la mission de service public des établissements hospitaliers publics ou privés : **égalité d'accès et continuité des soins**.

La première caractéristique de l'organisation du travail à l'hôpital est le **travail collectif**. 74% des salariés déclarent travailler en **coopération permanente** avec leurs collègues ou leur hiérarchie. Ce sont les infirmières qui déclarent travailler le plus en collectif permanent.

L'entraide entre collègues est particulièrement développée dans ce secteur. En effet, l'enquête révèle qu'en cas de surcharge de travail ou de difficulté, 86% des salariés du secteur de la santé déclarent se faire aider par leurs collègues.

Le travail les week-ends et les nuits est également une caractéristique majeure de ce secteur. Le cumul des trois contraintes (samedi, dimanche, la nuit) est d'ailleurs très fréquent pour les infirmières.

Les astreintes font partie de l'organisationnel et les horaires de travail sont majoritairement imposés. 72% des salariés de la santé interrogés ont des horaires imposés.

En ce qui concerne **la durée du travail**, malgré un protocole spécifique pour les personnels médicaux, la moitié du personnel médical à temps complet déclarent travailler plus de 50 heures par semaine.

Un rythme de travail soutenu

L'enquête montre une **accentuation des contraintes des rythmes de travail** : les **délais de réponses** sont très courts et les **exigences de réponses** de la part des collègues ou des patients sont fortes. 46% des agents hospitaliers ont ressenti une hausse des contraintes du rythme de travail entre 2003 et 2006.

Les **pics d'activités** se sont également accentués. Lors de ces périodes, le **respect des procédures de qualité et des délais** est parfois difficile à réaliser. Le sentiment de ne pas toujours faire face à la charge de travail est présent.

L'isolement, l'appauvrissement et la précarité de la population accentuent encore plus le rythme de travail des personnels de santé.

Un fort sentiment de responsabilité

L'étude constate qu'un fort sentiment de **responsabilité** anime les professionnels de santé, ainsi qu'une **forte implication** dans leur travail. 76% des personnes interrogées affirment qu'une erreur dans leur travail peut entraîner des conséquences dangereuses pour la sécurité d'autres personnes.

L'étude souligne également l'importance du rôle des infirmières au niveau de la **gestion des ressources humaines**, tant dans le cadre de l'organisation du service, que dans la prise en charge des malades, que de l'encadrement des étudiants et de la formation de leur équipe.

CONCLUSION

Cette analyse livre des éléments d'enseignements intéressants sur les évolutions récentes de l'organisation du travail à l'hôpital. Elle donne une image assez réaliste des conditions de travail du secteur hospitalier : à savoir une organisation où la collaboration, la coopération, le collectif joue un rôle important. Une organisation aux horaires atypiques (dimanche, nuit), une organisation où le dépassement de la durée habituelle de travail est fréquent.

De nouveaux enjeux pour la profession

Cette étude met en lumière également un certain nombre de difficultés d'ordre organisationnel, lors des pics d'activités. Les exigences de délais et les demandes de réponses s'accroissent et posent problème du point de vue du respect des procédures.

Elle révèle également que cette profession doit relever de nouveaux défis face à la montée de l'appauvrissement de la population.