

1^{er} Baromètre

Le Bien être dans la FPH

La Gazette
SantéSocial


mgas

 **emploi public.fr**


PRAGMA
Artisan de la relation humaine

Février-Mars 2014

Objectifs de l'étude

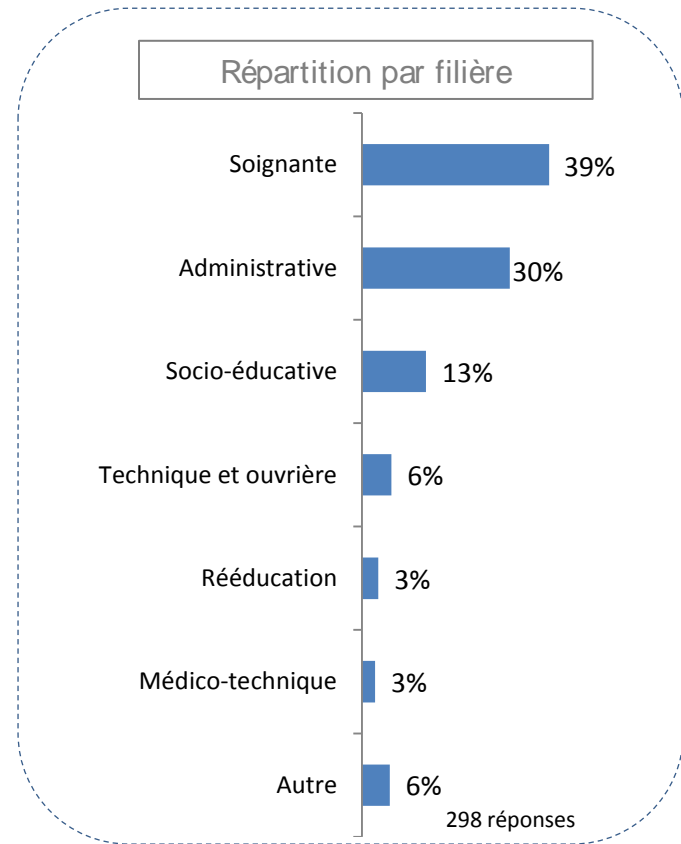
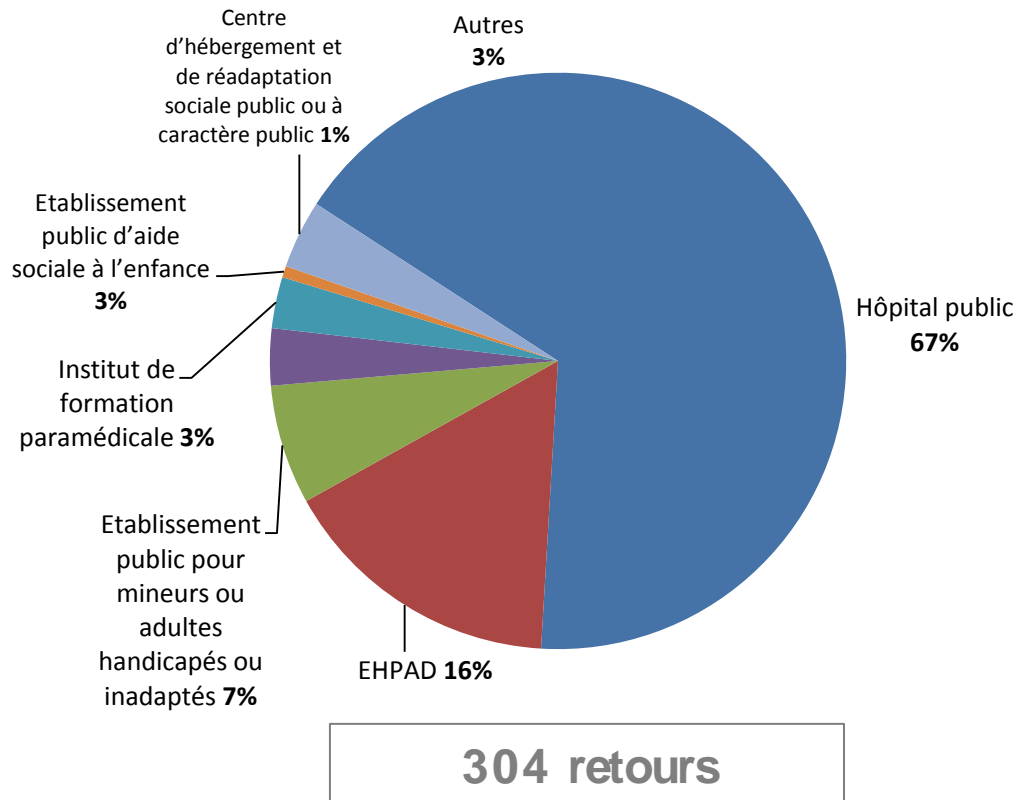
- La Gazette Santé-Social et emploiublic.fr, en partenariat avec la MGAS, réalisent auprès de l'ensemble des agents de la fonction publique hospitalière le premier baromètre sur la satisfaction et le bien-être des acteurs de la santé publique.

METHODOLOGIE

- | | |
|-------------------------------------|--|
| • Mode de passation : | Enquête réalisée sur une plateforme Internet (Are You Net) |
| • Traitement des résultats : | Service Marketing Pôle Collectivités locales Groupe Moniteur |
| • Analyse : | Service Marketing Moniteur et Pragma |
| • Cible : | Agents de la fonction publique Hospitalière |
| • Nombre de répondants : | 304 |
| • Dates du terrain : | du 11 décembre 2013 au 9 février 2014 |

Structure et échantillon

Vous travaillez dans :



Résultats détaillés

La Gazette
SantéSocial


mgas

 **emploi public**.fr


PRAGMA
Artisan de la relation humaine

Une satisfaction relative ainsi qu'une fierté à travailler dans la FPH et dans leur établissement

Etes-vous globalement satisfait de travailler dans la fonction publique hospitalière ?

Réponses : 300

ST NON

ST OUI

SANS
OPINION

16%

3% 13%

63%

18%

81%

3

Êtes-vous globalement satisfait de travailler dans votre établissement ?

Réponses : 299

24%

7% 17%

58%

16%

74%

2

Vous diriez... « Je suis fier(e) de travailler dans mon établissement »

Réponses : 298

23%

6% 17%

53%

18%

71%

6

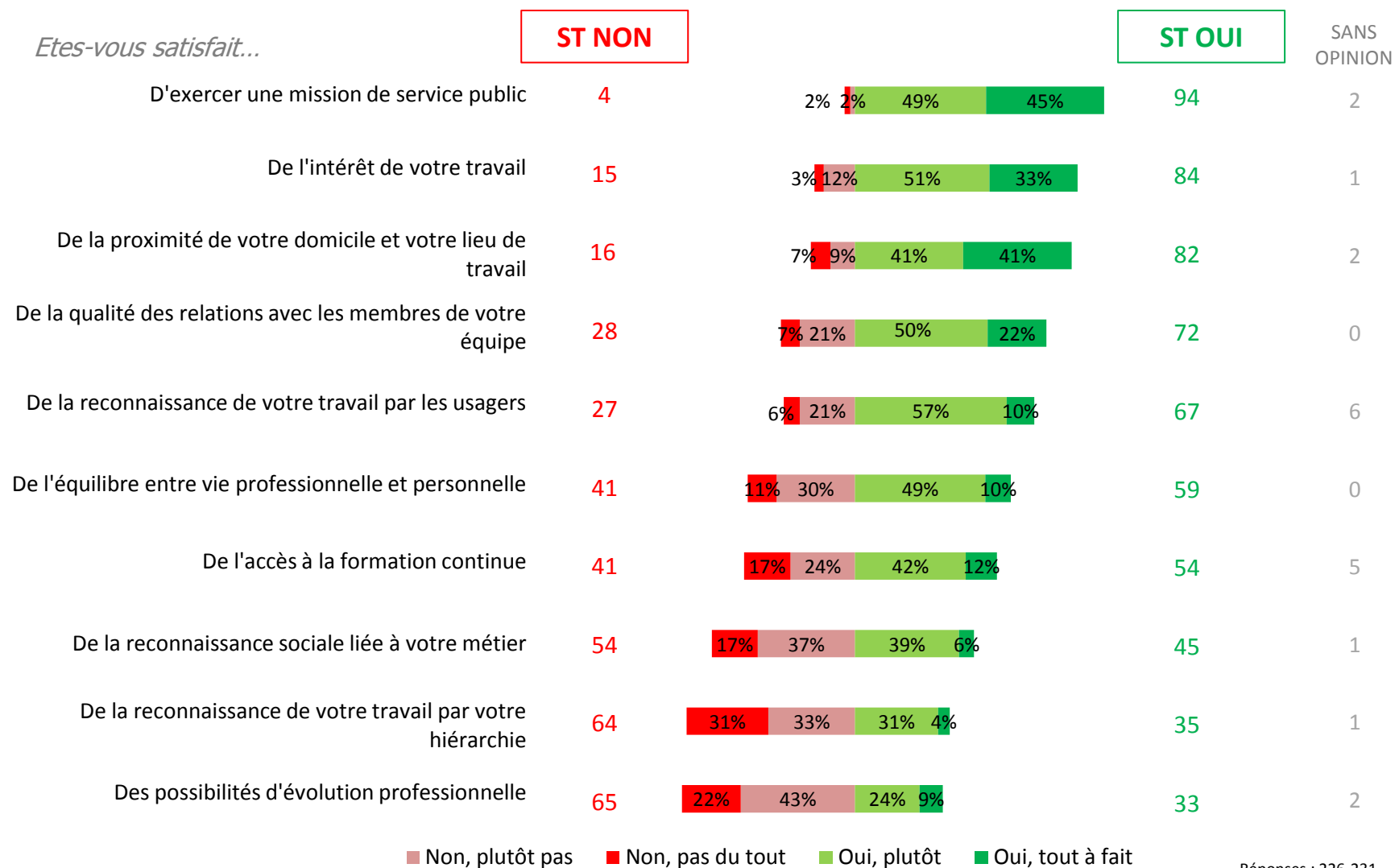
■ Non, plutôt pas

■ Non, pas du tout

■ Oui, plutôt

■ Oui tout à fait

Une satisfaction à exercer une mission de service public
 mais un manque de reconnaissance de leur travail par leur hiérarchie.
 Les possibilités d'évolution professionnelle également décriées et une réserve
 quant à la reconnaissance sociale liée à leur métier.



Des moyens humains et matériels jugés insuffisants

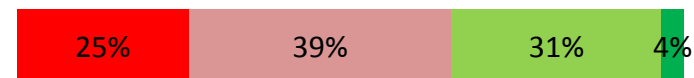
Considérez-vous avoir **les moyens humains** suffisants pour réaliser correctement votre travail ?

Réponses : 299

64% estiment ne pas avoir les **moyens humains** suffisants

ST NON

64



ST OUI SOP

35

1%

■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ Oui, plutôt ■ Oui tout à fait

Les moyens matériels ?

Réponses : 297

47% estiment ne pas avoir les **moyens matériels** suffisants

ST NON

47



ST OUI SOP

52

1%

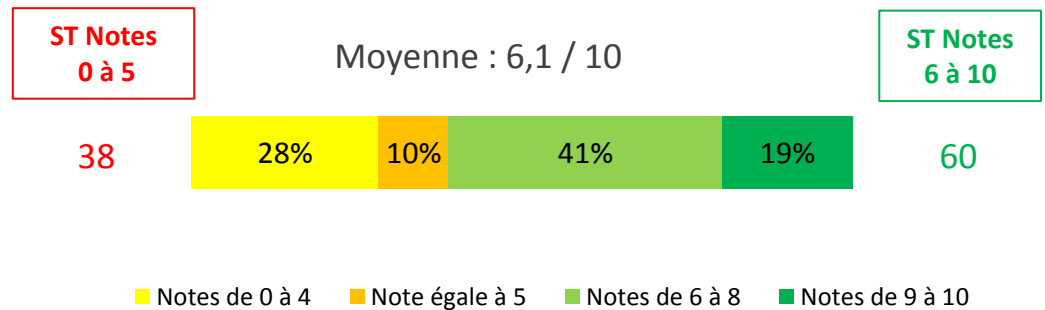
■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ Oui, plutôt ■ Oui tout à fait

La pression de la hiérarchie plus fortement ressentie que celle des usagers

Sur une échelle de 1 à 10, comment qualifieriez-vous la pression que vous ressentez **de la part de votre hiérarchie** ?

1 correspondant à une très faible pression et 10 à une très forte pression

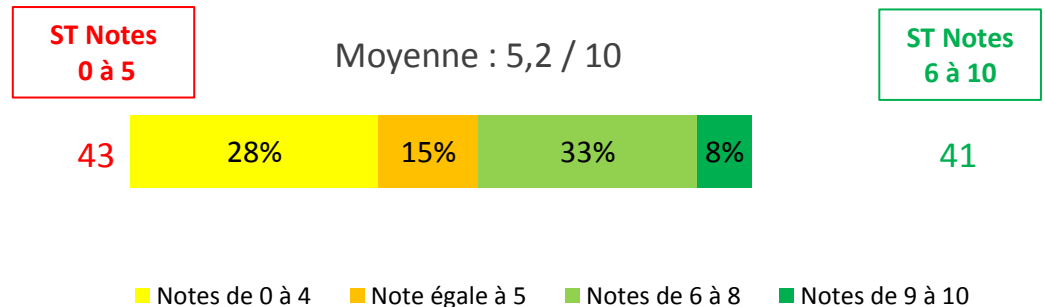
Réponses : 298



Sur une échelle de 1 à 10, comment qualifieriez-vous la pression que vous ressentez **de la part des usagers** ?

1 correspondant à une très faible pression et 10 à une très forte pression

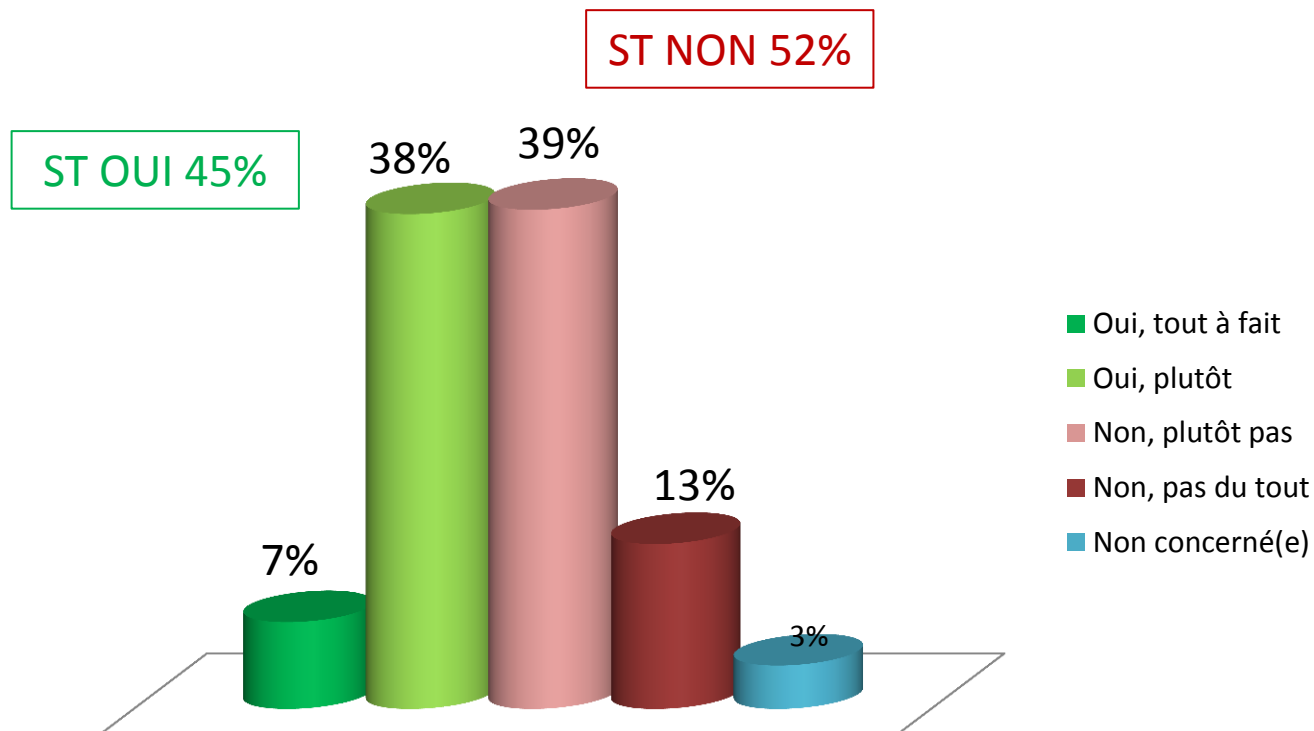
Réponses : 298



Un manque de soutien suffisant pour faire face à des situations particulières

Dans mon établissement je bénéficie **d'un soutien suffisant** pour faire face à des situations particulières (le décès d'un patient, le risque d'erreur, la prise de décision, le conflit au sein d'une équipe, les agressions verbales,...) :

Réponses : 297



Des dispositifs de prévention et de traitement des risques psychosociaux estimés inadaptés aux besoins

Disposez-vous dans votre établissement de dispositifs de prévention et de traitement des risques psychosociaux ?

Réponses : 297

OUI 40%

NON 35%

Ne sait pas 25%

Selon vous, ces dispositifs vous semblent-ils adaptés aux besoins ?

Réponses : 280

ST NON

ST OUI SOP

39

29

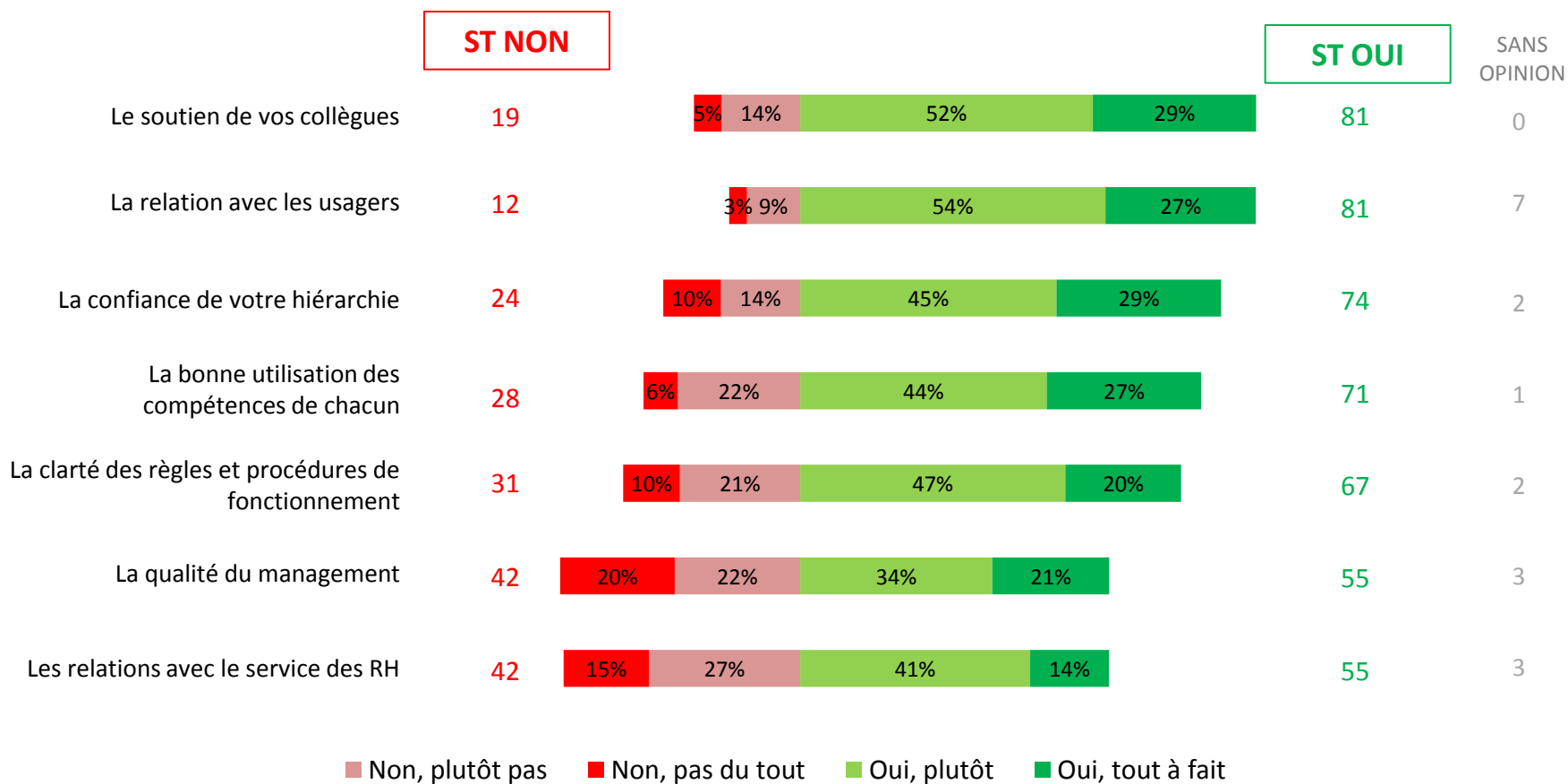
32%



■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ Oui, plutôt ■ Oui tout à fait

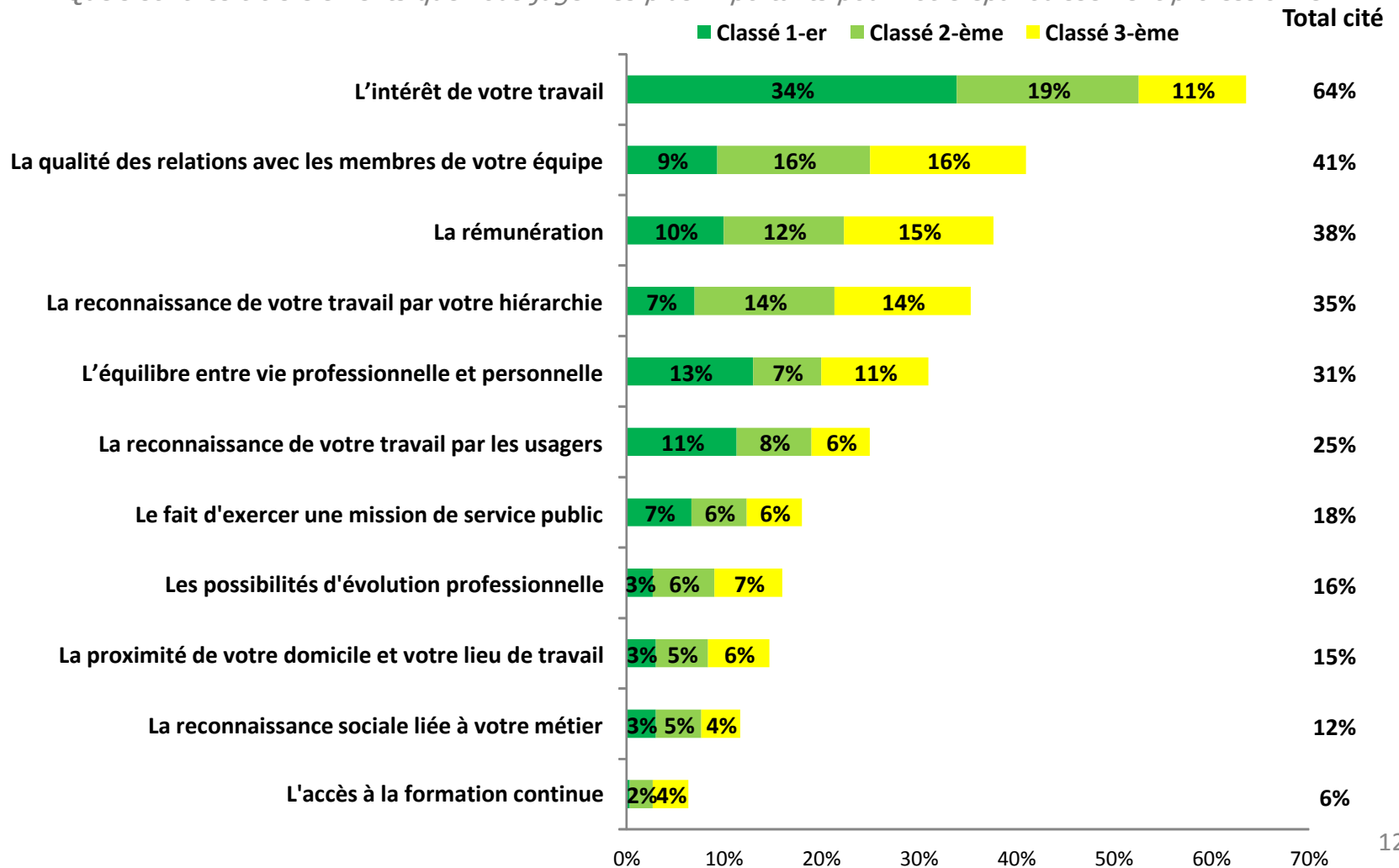
Confiance de la hiérarchie, soutien des collègues et relation avec les usagers : les 1ers éléments qui facilitent l'exercice de leur activité

Les éléments suivants facilitent-ils l'exercice de votre activité ?



Intérêt du travail, qualité des relations dans l'équipe et rémunération : les éléments clés qu'ils jugent nécessaires pour leur épanouissement personnel

Quels sont les trois éléments que vous jugez les plus importants pour votre épanouissement professionnel ?

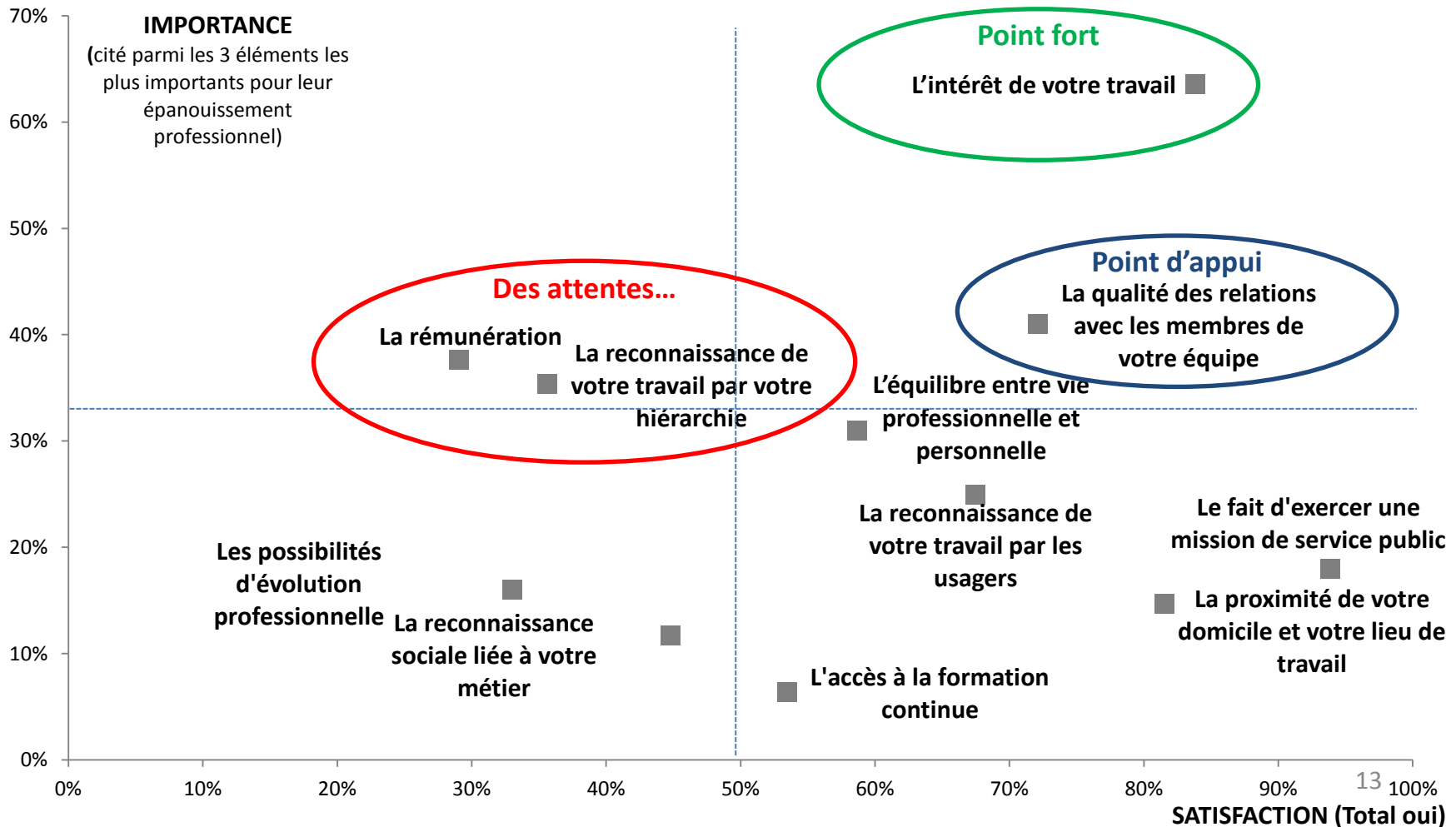


Attentes, points forts et points d'appui

Croisement de la satisfaction (Q5) et de l'importance (Q6)

Q5 - Etes-vous satisfait de... (Total oui)

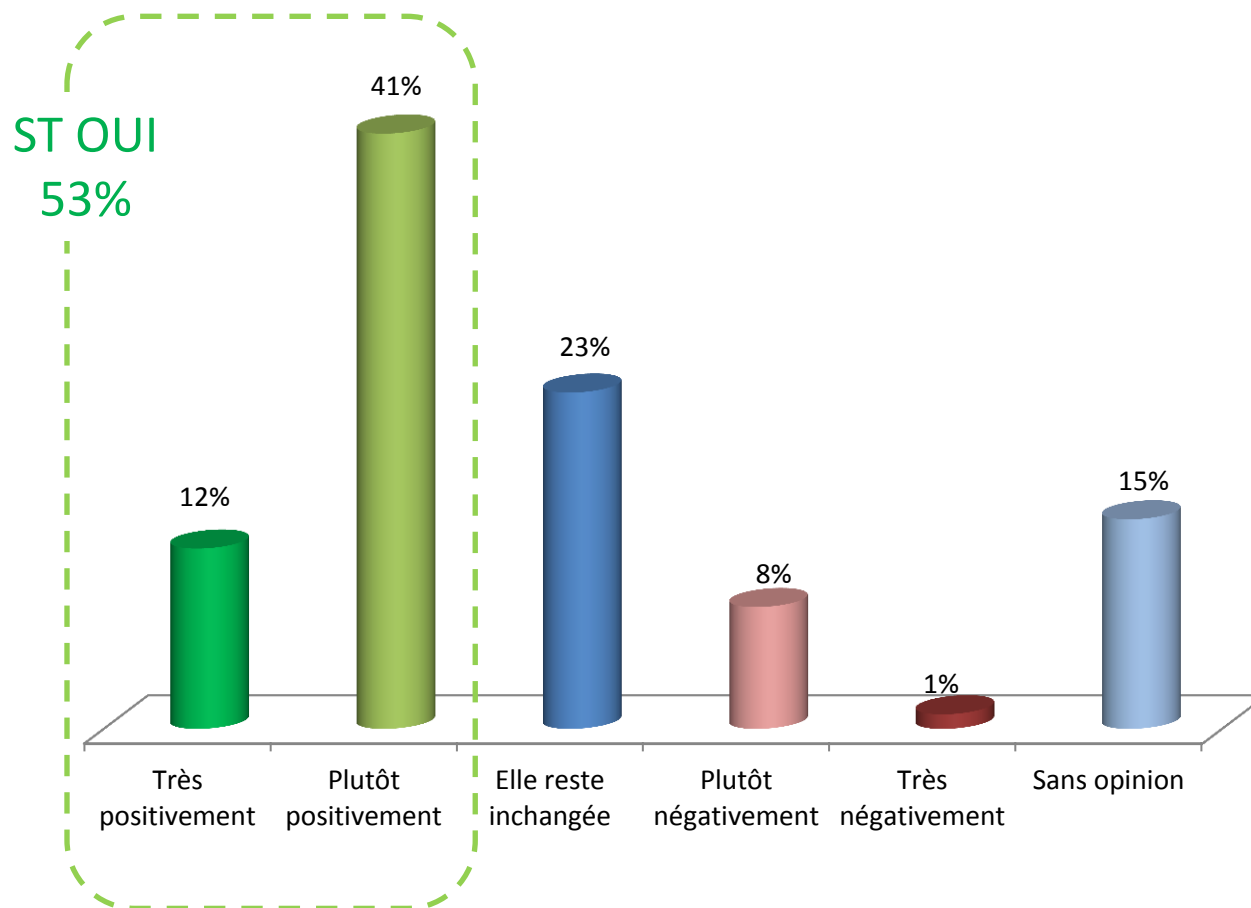
Q6 - Quels sont les trois éléments que vous jugez les plus importants pour votre épanouissement professionnel ?



La relation avec le patient : une relation qui évolue positivement selon eux

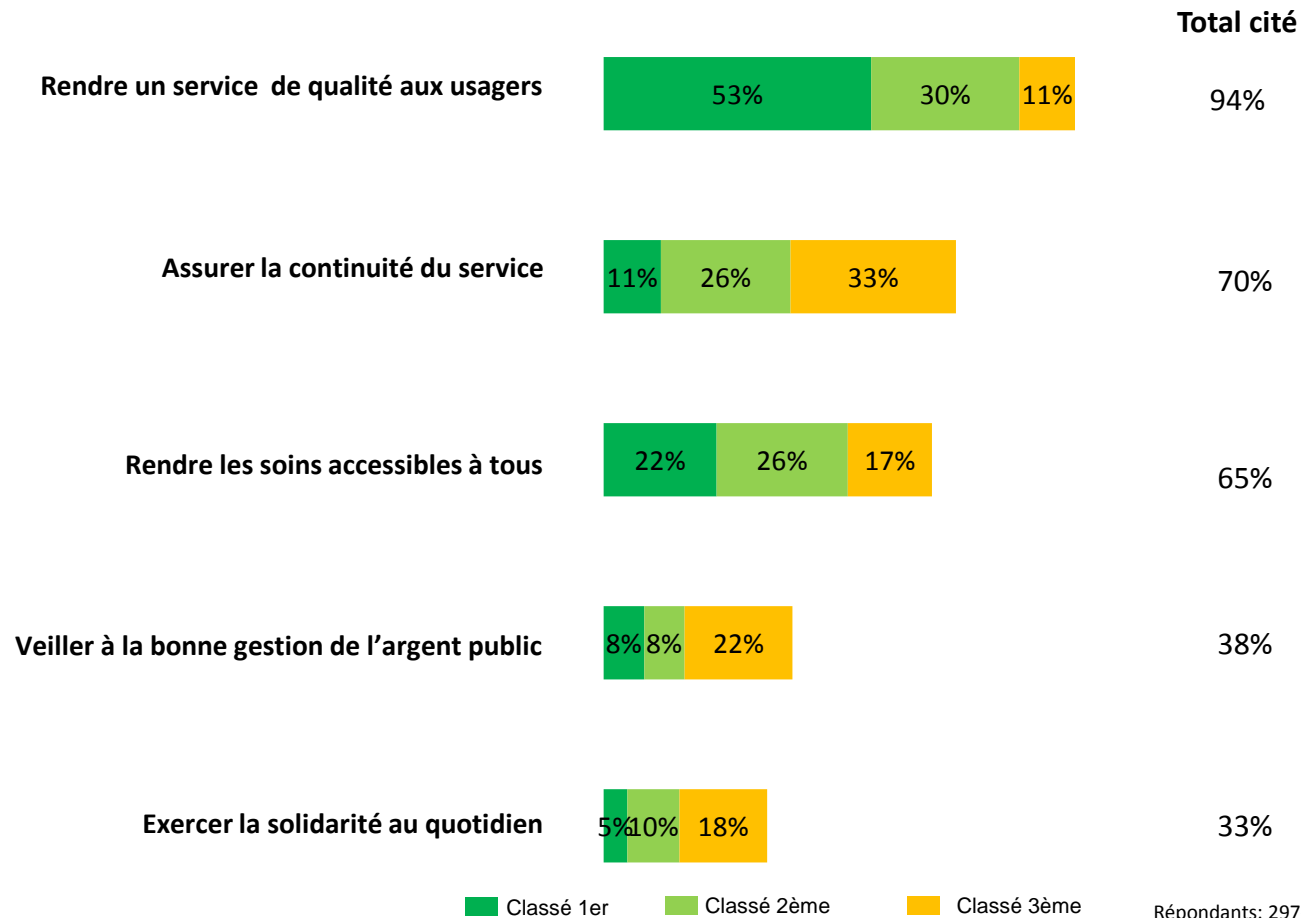
Globalement, comment évolue votre relation avec les patients ?

Réponses : 299

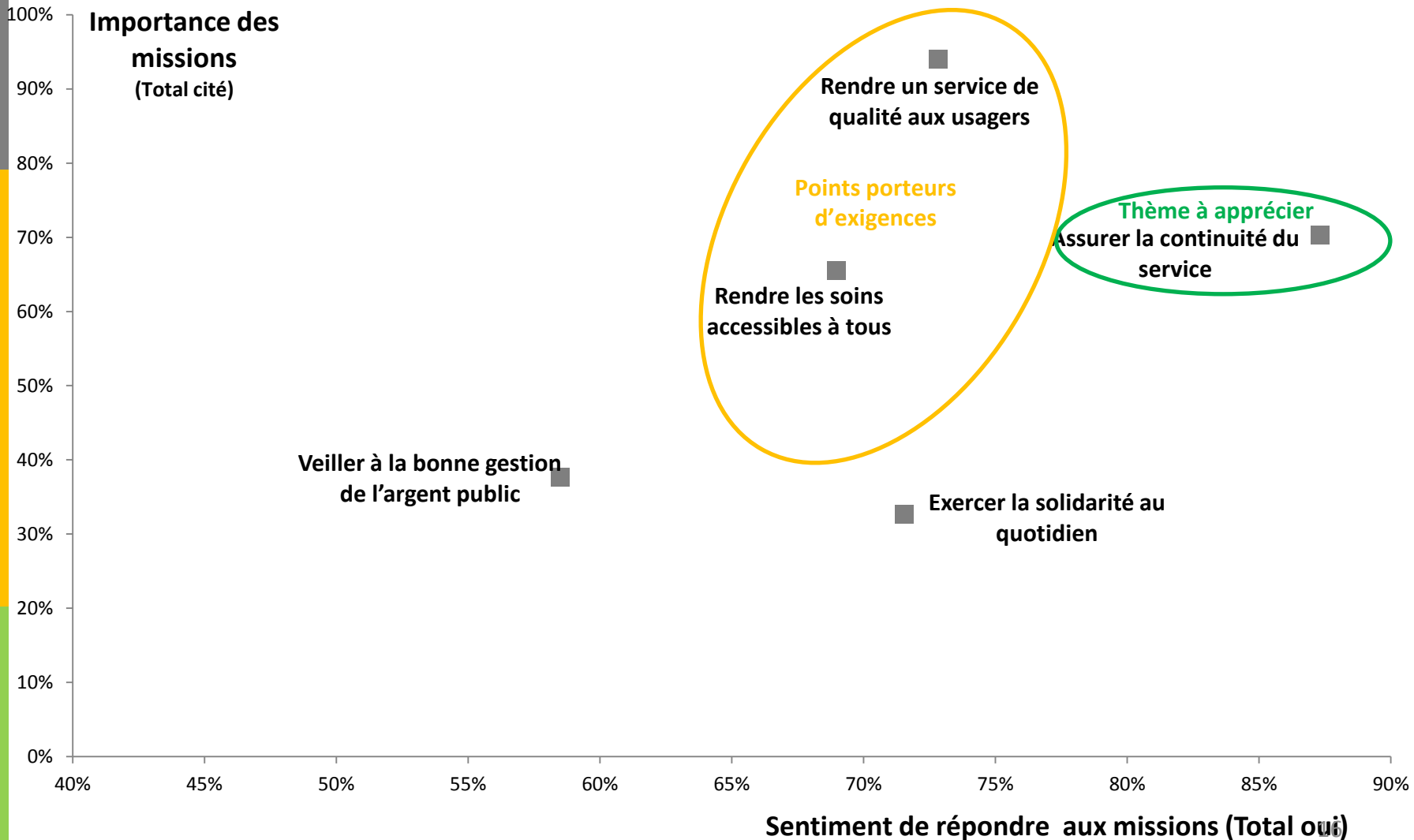


Rendre un service de qualité aux usagers : la mission jugée la plus importante

Quelles sont les 3 missions que vous jugez les plus importantes ?

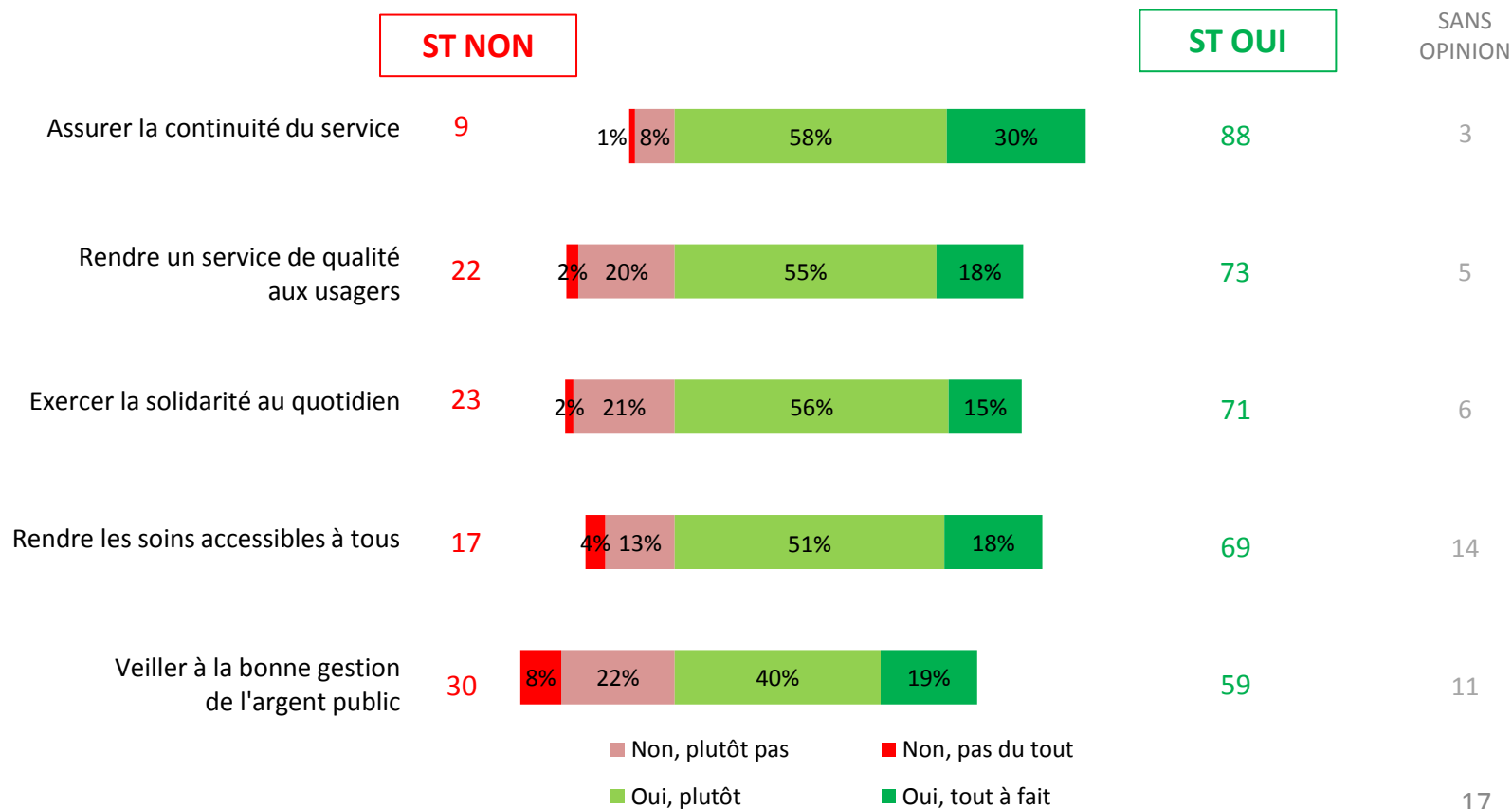


Importance des missions et sentiments d'y répondre



Un sentiment fort de remplir aux missions de service public...

Dans l'exercice de votre activité, avez-vous le sentiment de répondre aux missions de service public suivantes ?



... un sentiment satisfaisant d'être utile et d'avoir un travail en cohérence avec ses valeurs personnelles...

Vous diriez...

ST NON

ST OUI

SANS
OPINION

" J'ai le sentiment de faire un travail utile"

8



91

1

" Mon travail me permet d'être en cohérence avec mes valeurs personnelles"

23



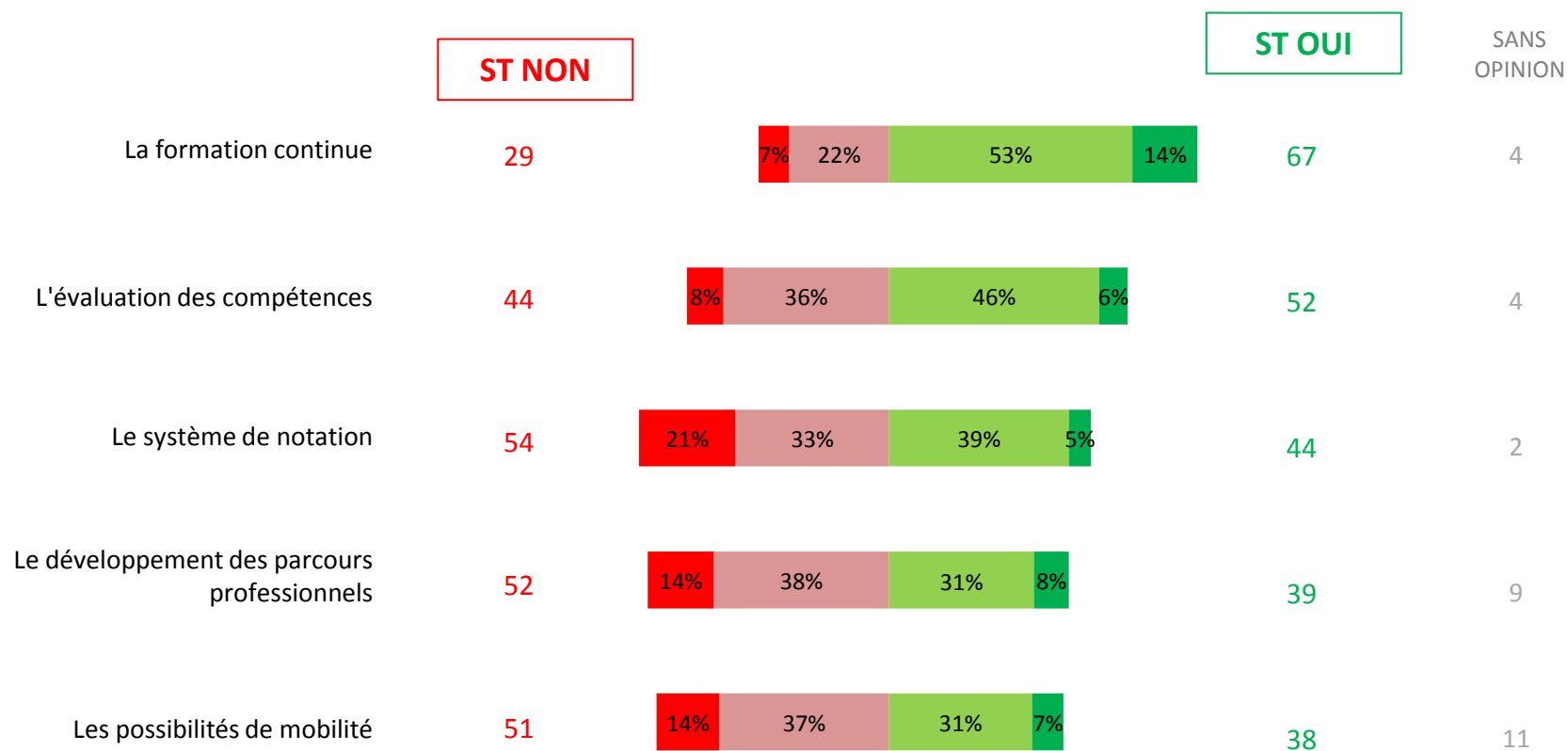
75

2

- Non, plutôt pas
- Non, pas du tout
- Oui, plutôt
- Oui, tout à fait

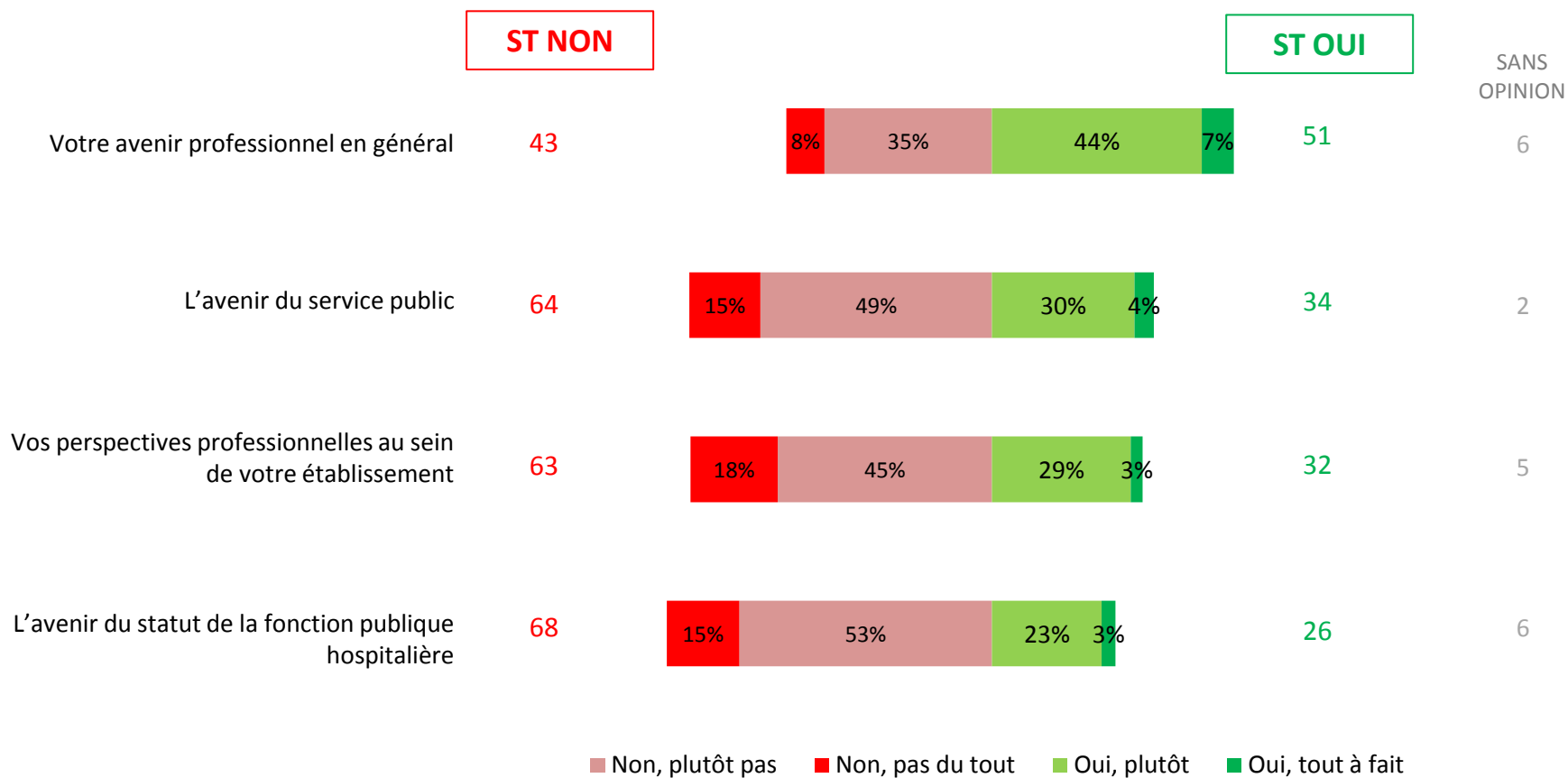
...mais une insatisfaction observée concernant le développement des parcours professionnels et les possibilités de mobilité

Les dispositifs suivants mis en place dans votre établissement sont-ils satisfaisants ?



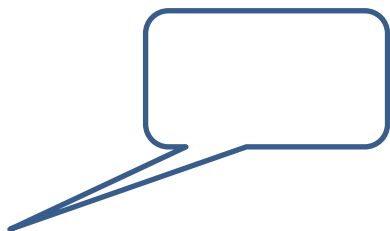
Un manque de confiance dans l'avenir du service public et dans celui du statut de la FPH

Dans quelle mesure **avez-vous confiance** dans les points suivants :

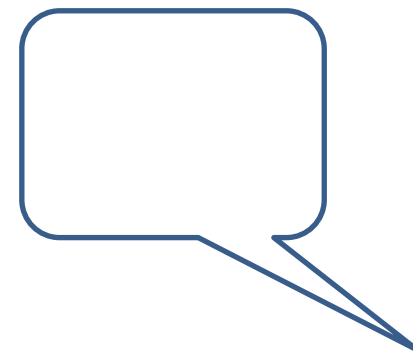


■ Non, plutôt pas ■ Non, pas du tout ■ Oui, plutôt ■ Oui, tout à fait

Quand les agents de la FPH s'expriment...



-Analyse des Verbatim-



La Gazette
SantéSocial



mgas

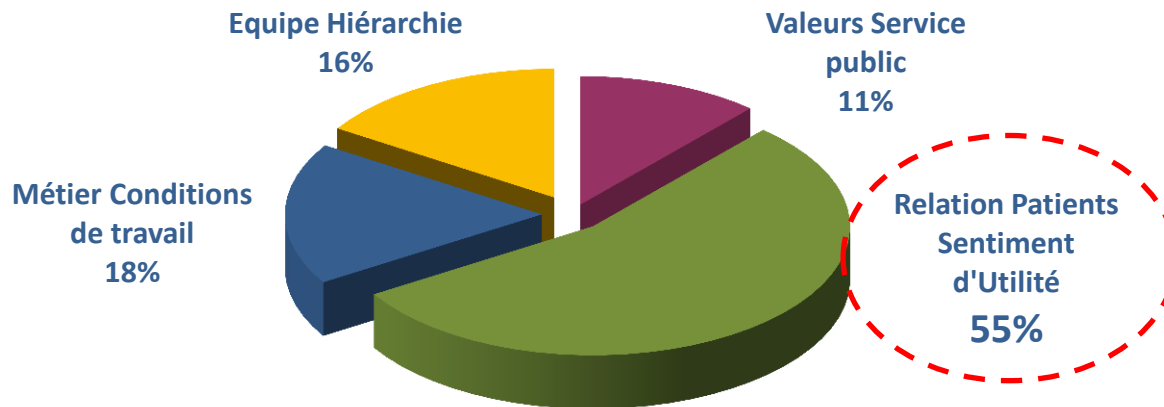


emploi public.fr



PRAGMA
Artisan de la relation humaine

Principales satisfactions



- 184 répondants ont complété la question ouverte sur les principales satisfactions qu'ils éprouvaient dans leur métier.
- Dans ces verbatim, 267 termes contribuent à l'expression de cette satisfaction.

Les éléments de satisfaction se classent en quatre catégories qui se regroupent en deux familles :

I / Service au patient et service public :

- le service rendu au patient est central ; il concentre 55% des items et insiste sur l'utilité et la recherche de qualité dans l'exercice du métier. *«J'aime le contact avec les patients». «La relation avec les patients » « La qualité des soins » « La diversité des soins».*
- *Cette mission est complétée par les valeurs et la notion de service public (11%) « répond à une mission de service public» «Partage des missions, valeurs, visions». – « Travailler dans un établissement dont la philosophie est humaniste envers les usagers. »*

II / La dimension professionnelle.

- L'intérêt du métier, les conditions de travail recueillent (18%) des items : *« exercer le métier d'infirmière , travailler dans un service public (hôpital) C'est le plus beau métier du monde!!!!!!! »*
- Le travail en équipe qui s'accompagne parfois d'une bonne entente avec la hiérarchie (16 %) : *« les relations interpersonnelles dans les équipes et avec les partenaires - ma relative liberté dans l'organisation de mon travail ».*

SATISFACTION : Verbatim sélectionnés

Sentiment d'utilité / valeurs / qualité du travail / reconnaissance des usagers / relations entre collègues

« Donner à ceux qui ne peuvent plus faire les gestes du quotidien, leur donner un peu le sourire et essayer de soulager leur souffrance »

« Etre en contact avec les usagers, les rassurer, les soutenir, les orienter »

« Avoir un sentiment d'utilité publique pour rendre les soins accessibles à tous sans discrimination quelconque »

« Un travail régulier de formation, d'information et de partage. Une réflexion collective et participative »

« Avoir confiance dans mes collègues »

« Développer un service public au-delà de la pression hiérarchique, m'entêter à appliquer des soins de qualité »

« Donner du bonheur aux personnes »

« Organiser mon travail comme je l'entend » »

« Etre entourée de collègues cadre et d'équipes pour qui accompagner humainement et dignement les résidents et leur famille a encore du sens »

« Travailler avec une cadre supérieure qui sait se positionner face à la direction et qui a le soucis du bien-être »

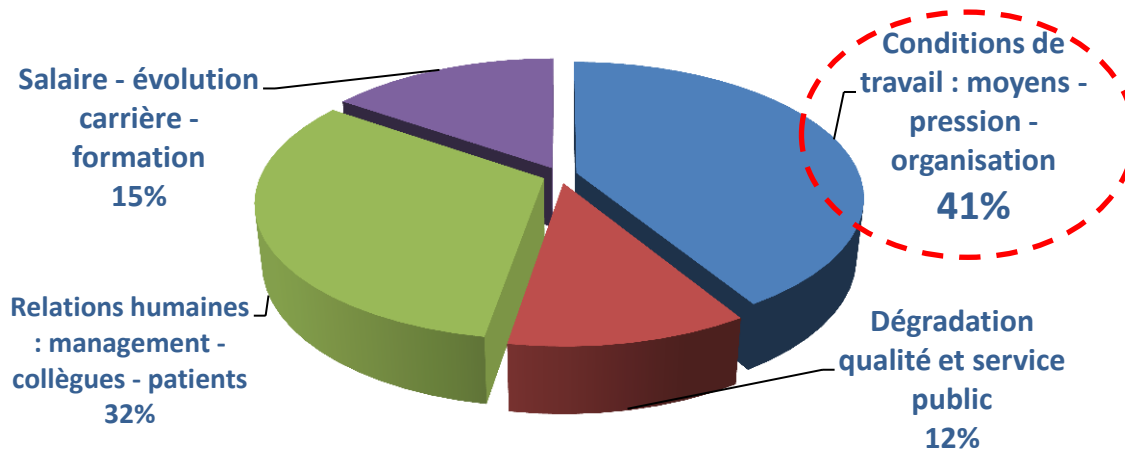
« Accompagner moralement et psychologiquement les usagers »

« Un travail intéressant, varié avec du relationnel, de la nouveauté, des formations pour évoluer. L'absence d'ennui et de routine »

« Les sentir évoluer et se sentir bien dans l'institution »

« Le sentiment de « devoir accompli » lorsqu'un patient a bénéficié d'une bonne prise en charge »

Principales insatisfactions



- 203 répondants ont complété la question ouverte sur les insatisfactions qu'ils éprouvaient dans leur métier.
- Dans ces verbatim, 325 termes contribuent à l'expression de cette insatisfaction.

Les éléments d'insatisfaction s'inscrivent dans deux grandes catégories :

I / Les conditions de travail (41% des insatisfactions) - la dégradation du niveau de prestation (12%).

- La dégradation des conditions de travail est marquée. Le manque de moyens, matériel et humain entraîne une forte pression sur l'activité.
- Le manque de temps, le poids des normes et les problématiques d'organisation pèsent sur la qualité du service rendu au patient et les notions de rentabilité sont souvent mal perçues. « *Mon métier, d'une grande noblesse, est bradé par les impératifs gestionnaires actuels, dégradé par l'épuisement des équipes lui-même induit par les choix managériaux et financiers effectués depuis de trop longues années.* »

II / Les relations humaines (32%) et l'évolution professionnelle (15%).

- Un tiers des facteurs d'insatisfaction concerne les relations humaines. Principalement les problématiques de management et l'absence de reconnaissance de la hiérarchie. Dans ce contexte, les relations entre collègues, le manque de concertation et de communication sont elles aussi pointées avec parfois une incidence sur les relations avec les patients. « *Travail mal reconnu et mal payé. Politique de management non développée, pas d'objectifs définis, pas de reconnaissance du travail des agents et de leur disponibilité par la direction, des usagers de plus en plus exigeants ...* »
- La rémunération, les possibilités d'évolution de carrière font l'objet de critique assez vives.

INSATISFACTION : Verbatim sélectionnés

Conditions de travail / perspectives d'évolution / pression / moyens

« Le manque de moyens notamment humains. Les exemples de décisions, de choix budgétaires incompréhensibles au regard des problématiques du travail au quotidien »

« Trop de travail, trop de pression, trop de projets à conduire dans un délai trop court »

« J'aimerais une vraie reconnaissance salariale en rapport avec nos responsabilités sans cesse croissantes! »

«salaire de misère »

« La non reconnaissance de la pénibilité du travail de nuit par nos décideurs »

« Le chacun pour soi »

« Le manque de réactivité de l'établissement pour s'inscrire dans une formation. Des années d'attente pour obtenir finalement une formation qui ne convient plus au travail effectué »

« Absence de perspectives d'évolution, c'est impossible d'obtenir une mutation pour un poste plus proche de mon domicile »

« Le passage aux 35H n'a pas réduit ma charge de travail, ni participer à l'embauche d'autres agents »

« Je déteste la façon dont je suis obligée d'exercer mon métier par manque de moyens financiers. Si le secteur privé est largement financé par l'argent public, le service public est largement privé de tout »

« Le manque d'investissement de certains collègues, parfois nous sommes à la limite de la maltraitance »

«L'image négative du fonctionnaire véhiculée par les gens »

«Le millefeuille réglementaire. Les décrets d'application manquants. Les nouvelles mesures réglementaires à effet rétroactif. »

«La désorganisation de l'administration »

«Pas de reconnaissance professionnelle, tout est urgent ! » 25

Éléments de fierté : Verbatim sélectionnés

« Pourriez-vous décrire en quelques mots un événement/ moment/ situation de travail survenu récemment et dont vous êtes tout particulièrement fier(e) ? »

- 125 répondants ont décrit des situations de travail dont ils étaient fiers.

Les événements et situations décrits concernent deux catégories : le patient / le cadre professionnel

I / l'amélioration de la santé des patients et la reconnaissance qu'ils expriment. 65 retours

« J'ai été heureuse de constater récemment les énormes progrès d'un usager très handicapé qui est dans notre centre depuis un certain temps. »

« création d'une relation avec une patiente avec des troubles de la mémoire, abandonnée par ses enfants, et qui petit à petit me reconnaissait et me remerciait d'être présente auprès d'elle. »

« Un mari qui ne cessait de nous remercier de lui avoir "rendu » sa femme comme elle était avant la survenue de graves troubles psychiques!

II / l'utilité professionnelle, la performance et l'amélioration du service et de l'établissement. 53 retours

« J'ai la chance de créer des supports qui sont utiles à l'établissement, au personnel comme aux patients. les voir arriver tous chauds de chez l'imprimeur et les trouver beaux me comble de bonheur l'espace d'un instant. »

« la certification de l'établissement avec l'impulsion menée par mes soins »

« l'hôpital a été labellisé récemment "hôpital amis des bébés" gage d'une qualité de prise en charge des parturientes en maternité. »

« bon classement de l'établissement parmi les hôpitaux dans les revues et hebdomadaires nationaux »

Une fierté qu'un des professionnels résume avec talent :
« Chaque jour est un challenge, chaque jour est une fierté »

Analyse

La Gazette
SantéSocial


mgas

 **emploi public.fr**


PRAGMA
Artisan de la relation humaine

L'importance du sens du travail

- **L'intérêt de leur travail est un élément majeur.** Les répondants en sont satisfaits (84% satisfaits, dont 33% très satisfaits) et c'est le principal élément qui favorise leur épanouissement professionnel. Ainsi, 91% ont le sentiment de faire un travail utile (dont 41% oui tout à fait). De plus, leur travail leur permet plutôt d'être en cohérence avec leurs valeurs personnelles (75% oui, dont 25% oui tout à fait).
- **Une forte majorité se déclare satisfaite de la reconnaissance de son travail par les usagers** (68% oui, dont 10% oui tout à fait) et 80% perçoivent la relation avec les usagers comme un élément qui facilite l'exercice de leur activité.
- Cependant, la reconnaissance sociale liée au métier, bien jugée insatisfaisante pour une majorité des répondants, n'apparaît que secondaire pour l'épanouissement professionnel des répondants.

Les relations de travail : un soutien dans l'exercice de son activité

- **La qualité des relations avec les membres de l'équipe est un point d'appui :** elle est appréciée par 78% des répondants et considérée comme participant à leur épanouissement professionnel par 41%.
- De plus, le soutien de ses collègues est un des principaux éléments qui facilitent l'exercice de leur activité (81% oui, 29% Oui tout à fait).

Des attentes vis-à-vis de leur hiérarchie

- **Classiquement, la rémunération et la reconnaissance de la hiérarchie sont des éléments en creux** sur lesquels les attentes peuvent être importantes.
- Si la qualité du management n'est perçue que par une petite majorité (55%) comme un élément facilitant l'exercice de leur activité (au même niveau que les relations avec le service des ressources humaines), ils sont près des deux tiers (74% oui, dont 29% oui tout à fait) à déclarer que la confiance de leur hiérarchie le leur facilite.
- **Les répondants ressentent cependant une certaine pression de la part de leur hiérarchie** (en moyenne 6/10, médiane : 7/10), plus importante que celle des usagers (en moyenne 5/10).
- **Parallèlement, plus de la moitié des répondants (52%) ne considèrent pas qu'ils bénéficient d'un soutien suffisant pour faire face à des situations particulières** et seule une minorité pense disposer, dans leur établissement, de dispositifs de prévention et de traitement des risques psychosociaux.

Des critiques sur l'évolution professionnelle, mais une certaine satisfaction vis-à-vis de la formation continue

- **Les possibilités d'évolution professionnelle, bien qu'insatisfaisantes pour une majorité des répondants, ne sont que secondaires** pour l'épanouissement professionnel des répondants.
- Ainsi, le développement des parcours professionnels au sein de l'établissement est peu apprécié (52% non satisfaits), de même que les possibilités de mobilité (50% insatisfaits).
- A noter cependant que 67% jugent positivement le dispositif de formation continue mis en place dans leur établissement et que l'accès à la formation continue est apprécié par 53% des répondants.

De plus, une majorité (52%) perçoit favorablement l'évaluation des compétences, bien que 54% soient critiques (dont 21% très critiques) sur le système de notation.

Un engagement modéré envers leur établissement

Ils n'expriment pas de fort engagement à l'égard de leur établissement :

- Ainsi, si 74% se déclarent satisfaits de travailler pour leur établissement, leur enthousiasme est très modéré (seuls 16% de oui tout à fait) et près d'un quart des répondants (24%) ne se dit pas satisfait d'y travailler.
- De même, 71% se disent fiers de travailler pour leur établissement, mais seuls 18% en sont très fiers (et 22% ne le sont pas).
- La proximité entre domicile et lieu de travail est source de satisfaction (82% oui), mais elle n'est pas contributive de leur épanouissement professionnel et ne suffit pas à préserver l'équilibre vie professionnelle et vie privée qui est jugé positivement seulement par 59% des répondants, tandis que 40% en sont insatisfaits.

Le service public : une mission satisfaisante, mais pas forcément épanouissante

- **Ils sont globalement satisfaits de travailler pour la fonction publique hospitalière (81% oui, 18% Oui tout à fait), mais sans enthousiasme.** Ainsi, exercer une mission de service public leur paraît satisfaisant (94% ont sont satisfaits, dont 45% avec enthousiasme), bien que cela participe peu à leur épanouissement professionnel (cité par 18% seulement comme un des 3 éléments favorisant leur épanouissement professionnel).
- **Rendre un service de qualité aux usagers est très nettement la mission qu'ils jugent la plus importante.** Assurer la continuité de service et rendre les soins accessibles à tous sont également cités par une majorité des répondants comme faisant partie des 3 missions les plus importantes. Veiller à la bonne gestion de l'argent public et exercer la solidarité au quotidien paraissent secondaires.
- **Alors que c'est la principale mission évoquée par les répondants, ils ne sont pas totalement convaincus de rendre un service de qualité aux usagers (23% non ; 73% oui, 18% oui tout à fait).** De même, ils manquent d'assurance en ce qui concerne rendre l'accessibilité des soins à tous. Assurer la continuité de service est la mission à laquelle ils considèrent le mieux répondre.

Le service public : une mission satisfaisante, mais pas forcément épanouissante (suite)

- **De plus, ils sont particulièrement critiques sur les moyens humains dont ils disposent** dans leur travail (65% non, dont 25% non pas du tout) et ne sont pas vraiment convaincus par les moyens matériels (53% satisfaits, dont 6% oui tout à fait).

Plus globalement, ils manquent de confiance dans l'avenir de la fonction publique :

- seul un tiers des répondants (34%) déclare avoir confiance dans l'avenir du service public
- seul 26% ont confiance dans celui du statut de la fonction hospitalière
- **Ils ont également des doutes pour leur avenir,** que ce soit pour leur perspectives professionnelles au sein de l'établissement (63% n'ont pas confiance) ou, dans une moindre mesure, pour leur avenir professionnel en général (43% n'ont pas confiance).