

## COMMUNIQUE DE PRESSE

Contacts presse :  
Wellcom  
Maguelonne Deschard  
T. 01 46 34 60 60  
[maguelonne.deschard@wellcom.fr](mailto:maguelonne.deschard@wellcom.fr)

A Paris  
28 mars 2017

ANFH  
Cécile Apollis  
265, rue de Charenton  
75012 Paris  
Tél. : 06 14 88 44 76  
[c.apollis@anf.fr](mailto:c.apollis@anf.fr)

### Les risques psychosociaux en établissement hospitalier

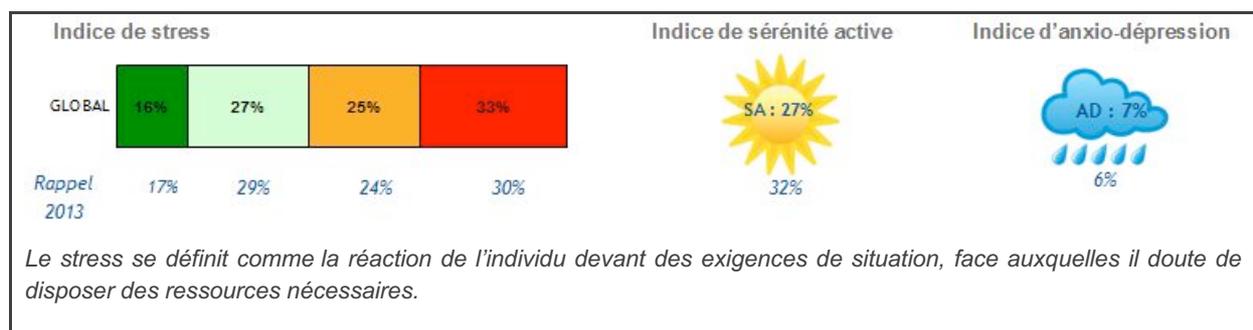
#### Une nouvelle enquête auprès de 45 établissements des Régions Languedoc-Roussillon et PACA

Les délégations ANFH Languedoc-Roussillon et PACA ont lancé en 2013 une étude de type « baromètre social » en partenariat avec le Fonds National de Prévention de CNRACL et les ARS des deux régions, réalisée auprès de 40 établissements réunissant plus de 20 000 répondants. Cette enquête, intégrée dans un projet global, réunissant formation et prestations d'accompagnement, a permis aux établissements d'évaluer l'ampleur du phénomène des risques psychosociaux (RPS) et ses causes dans la perspective d'élaborer des politiques de prévention adaptées.

Trois ans plus tard, l'ANFH, en partenariat avec l'ARS PACA, a renouvelé cette enquête auprès des établissements des deux régions, leur permettant ainsi d'actualiser leur politique de prévention RPS au regard de l'évolution du ressenti de leurs agents. Cette nouvelle étude a été adressée en octobre 2016 à 45 établissements réunissant environ 80 000 agents.

35% des personnels interrogés ont répondu à l'enquête, soit plus de **27 000 agents dont 2000 médecins**. Cette moyenne de 35% résulte de taux de retours très hétérogènes, variant entre 23% et 100% selon les établissements. De manière générale, la participation à l'enquête s'est accrue considérablement entre 2013 et 2016, traduisant une volonté des agents de s'exprimer sur leurs conditions de travail et une confiance en ce type de démarche suite à la première expérience de 2013.

#### L'évolution de l'état de santé des agents en établissement



Les résultats de cette nouvelle enquête traduisent une légère dégradation de la situation ressentie en établissement. Les résultats mettent en évidence **une hausse du niveau de stress par rapport à 2013 avec 33% des agents exprimant un niveau de tension ayant un impact sur leur travail**. A titre comparatif, les experts dans ce domaine considèrent que la norme pour une entreprise est de l'ordre de 16 à 18 %.

En parallèle, le niveau de sérénité active diminue avec 27% de répondants exprimant un niveau élevé de bien être, et celui d'anxio-dépression est en hausse d'un point avec 7% d'agents présentant de forts risques anxio-dépressifs qui nécessitent une vigilance particulière.

Au regard de l'analyse des différentes dimensions interrogées dans l'enquête, cette dégradation du ressenti des agents au travail résulte de différents facteurs :

- > Une charge de travail ressentie comme plus importante
- > Un conflit de valeurs plus prégnant qui se traduit par un sentiment d'incohérence entre la manière d'exercer son travail et ses valeurs personnelles
- > Un sentiment de dégradation des conditions de travail
- > Un sentiment d'insécurité face à l'avenir avec une difficulté à se projeter au sein de l'établissement

Néanmoins, malgré un recul sur ces thématiques, il demeure des thèmes ressources forts, évalués de manière très positives par les agents et sources de bien-être au travail :

- > Un attachement au métier très important et une grande satisfaction de la relation avec les patients
- > Un esprit d'équipe très présent, un sentiment de soutien du collectif et un plaisir à travailler ensemble
- > Une confiance exprimée en ses propres compétences et celles des autres
- > Un soutien du management de proximité en légère hausse par rapport à 2013

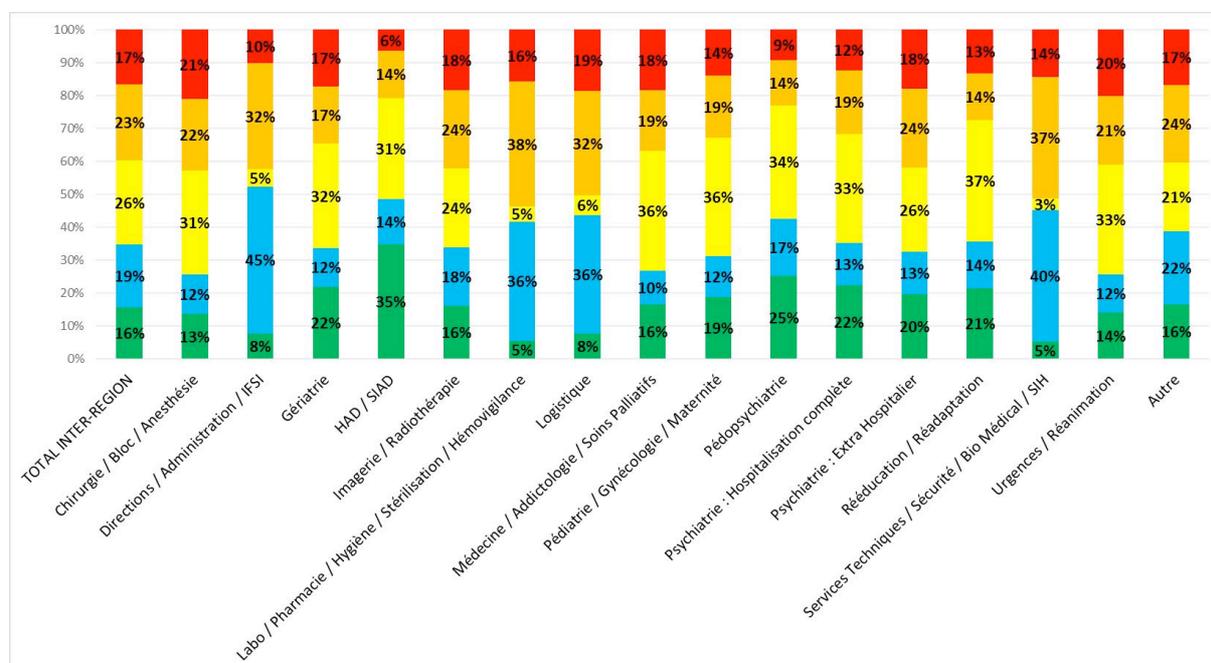
## Des disparités marquées entre établissement

Il est difficile d'appréhender la situation des établissements sur la base de ces données interrégionales dans la mesure où ces résultats d'ordre généraux masquent des disparités marquées, traduisant des situations de travail vécues très différemment selon les filières d'activité et les établissements d'appartenance.

### Des disparités marquées selon les spécificités des filières

Sur la base d'un traitement « typologique » des répondants, l'étude met en évidence 5 profils d'agents : 16% d'enthousiastes, 19% de satisfaits, 26% d'agents impliqués sous tension, 23% d'agents critiques et 17% d'insatisfaits en mal-être.

Le diagramme ci-dessous fait apparaître une variabilité considérable du ressenti des agents selon les filières d'activité. Cette disparité traduit des réalités multiples au sein des établissements et convoque les acteurs de la prévention à tenir compte des filières d'appartenance dans l'élaboration des politiques « RPS ».



**Les enthousiastes** : Ils se caractérisent par des niveaux de réponses très positifs et un engagement fort. Ils ont une image positive de leur établissement, adhèrent aux orientations mises en œuvre et ont confiance en l'avenir.

**Les Satisfaits** : Ils sont globalement satisfaits, mais souhaiteraient être plus informés et impliqués dans les décisions les concernant.

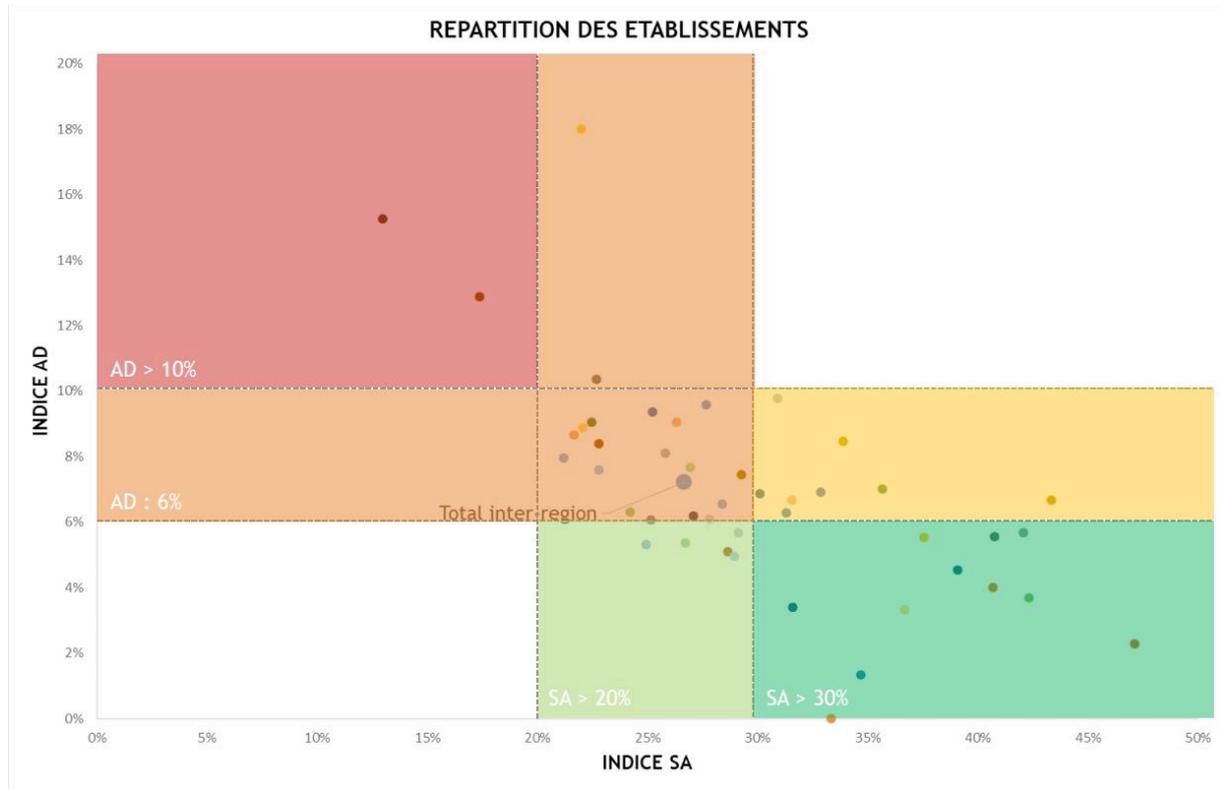
**Les agents impliqués sous tension** : Ils expriment un fort attachement à leur métier mais ressentent beaucoup de tension dans leur travail, sont critiques vis à vis des conditions de travail et inquiets pour l'avenir. Ils se sentent mal reconnus, insuffisamment soutenus et manquent d'information.

**Les agents critiques** : Plutôt satisfaits de leur travail, ils émettent de nombreuses critiques vis à vis des conditions de travail, du management, se sentent très mal informés et peu reconnus pour leur travail. Ils n'expriment cependant pas de difficultés majeures à gérer la tension et la charge de travail

**Les Insatisfaits en mal être** : Insatisfaits de leur travail, ils sont très critiques sur tous les sujets. Leurs réponses révèlent un réel mal-être et pour certains une grande souffrance. Ils ont une perception très critique de leur établissement et des évolutions à venir.

## Des situations différentes selon les établissements

Répartition des établissements selon les niveaux d'Anxio-Dépression (AD) et de Sérénité Active (SA)



Cette matrice positionne les établissements selon la proportion d'agents se trouvant en situation de sérénité active et en situation d'anxio-dépression. La dispersion des points traduit une disparité importante entre les établissements, les établissements les mieux positionnés se situant en bas à droite du graphique. Le bon positionnement de certaines structures met en évidence les possibilités d'évolution de l'ensemble des établissements.

## Les suites de l'enquête

Chaque établissement dispose de manière exclusive de son propre rapport de résultats. Il s'agit désormais pour chacun de communiquer en interne sur ces résultats, d'instaurer des moments de partages autour de ces données avec les agents. Ces échanges permettront alors une appropriation des chiffres, une compréhension des situations vécues et la possibilité pour les établissements d'adapter et d'enrichir leurs politiques sociales.

La professionnalisation des acteurs, l'internalisation des compétences, les outils conçus et fournis dans le cadre du projet mené par l'ANFH entre 2013 et 2015 constituent des ressources pour les établissements dans ces travaux. De plus, le projet a permis l'émergence d'un réseau des référents RPS et QVT au niveau interrégional. Ce collectif perdure au travers de journées régulières d'échanges de pratiques, permettant aux différents acteurs de se nourrir du collectif pour continuer à faire vivre et pérenniser les politiques de prévention RPS initiées depuis 3 ans.

Les délégations ANFH Languedoc-Roussillon et PACA remercient l'ensemble des répondants à l'enquête ainsi que les référents des établissements pour leur mobilisation et leur dynamisme dans la mise en œuvre de ce baromètre social.

## L'ANFH en bref -

**OPCA de la fonction publique hospitalière**, l'Association Nationale pour la Formation permanente du personnel Hospitalier (ANFH) est agréée par le **Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé** pour **collecter et gérer les fonds consacrés au financement du plan de formation** (2,1% de la masse salariale), du **Congé de formation professionnelle (CFP)**, **congés pour VAE** et pour **Bilan de compétences** (0,2% de la masse salariale), des **études promotionnelles** (0,6%), de la **formation professionnelle des travailleurs handicapés pris en charge par les ESAT** (4,8%) et du **Développement professionnel continu (DPC) médical** (0,5% et 0,75% de la masse salariale médicale)

En complément de la gestion des 797 millions d'euros collectés, l'ANFH offre à ses adhérents un ensemble de **services** visant à **les accompagner dans la gestion de la formation, des compétences et des métiers** : veille, information, offre de formation, outils méthodologiques, supports de communication...

Reposant sur trois valeurs structurantes -**paritarisme, solidarité et proximité**- plus de 1000 administrateurs et 26 délégations régionales œuvrent depuis 1974 pour l'**égalité d'accès à la formation continue et le développement des compétences des agents** employés par les établissements sanitaires, médico-sociaux et sociaux publics, soit plus de 800 000 personnes.

