

Bilan 2021 de l'Observatoire de la Souffrance Au Travail d'APH (OSAT)

The logo for OSAT consists of the letters O, S, A, and T. The 'O' is pink, the 'S' is dark blue, and the 'A' and 'T' are light blue.

Observatoire de la Souffrance Au Travail

L'Observatoire de la Souffrance au Travail a été lancé le 7 décembre 2017 par Action Praticiens Hôpital, en reprenant un travail originellement porté par le SNPHARE, puis Avenir Hospitalier.

C'est une plateforme en ligne sur laquelle les personnels médicaux hospitaliers peuvent déclarer les situations individuelles de souffrance en lien avec leur vie professionnelle, et qui permet, si nécessaire, la mise en place d'une action individuelle afin d'y faire face, ainsi que l'assurance d'une surveillance de type épidémiologique sur les causes de cette souffrance.

Devant l'absence de moyens aussi bien financiers qu'humains de ceux qui sont venus à bout de leur dévouement, l'OSAT a été contraint de décider un moratoire en décembre 2021 : cette décision a été validée par le conseil d'administration d'APH, représentant l'ensemble des composantes syndicales d'Avenir Hospitalier (AH) et de la Confédération des Praticiens des Hôpitaux (CPH).

Une enquête interne a montré que moins du tiers des écoutants « historiques » sont encore disponibles pour l'OSAT. Ces écoutants rappellent les déclarants qui le souhaitent : la durée du premier entretien est en moyenne d'une à deux heures (2 à 3 appels au total), ce qui en temps cumulé représente une à deux demi-journées de travail par collègue appelé. Cette mission est jugée difficile, mais utile ou indispensable pour l'ensemble de ces écoutants. Il est difficile de dédier du temps syndical spécifique à cette activité qui est très irrégulière... et souvent effectuée hors des heures ouvrables.

Le bilan détaillé de l'OSAT est publié sur le site d'APH : <https://aph-france.fr/Bilan-2021-de-l-Observatoire-de-la.html>

33 fiches de souffrance ont été déclarées en 2021 (24 % de CHU, 64 % de CH, 9 % d'EPSM). Les déclarants sont très majoritairement des PH, surtout des femmes, de tous les âges.

Les spécialités sont très inégalement représentées,

mais ce résultat est peu interprétable, d'une part parce qu'il arrive parfois des déclarations groupées (souffrance au travail de plusieurs personnes d'un service au sujet d'une situation commune), d'autre part parce que la promotion de l'OSAT est réalisée par nos syndicats, qui ont plus d'affinités pour certaines spécialités que d'autres.

Rappelons toutefois que certains syndicats d'AH et CPH sont généralistes, et que chacun d'entre vous peut adhérer à ces syndicats.

Le temps de travail médian est de 45 heures, avec des extrêmes allant de 35 à 60 heures.

Description de la souffrance

Le niveau de souffrance est auto-évalué, sur une échelle de 1 à 10, à 8 par les déclarants (médiane, IQR 7-9), avec un danger imminent pour soi dans 61 % des cas. L'antériorité de la souffrance au travail remonte à plus de 5 ans pour près d'un quart des déclarants. Pour 82 % des déclarants, leurs collègues étaient également en situation de souffrance au travail, mais celle-ci n'est connue de leur responsable que dans 27 % des cas.

La principale solution retenue par le déclarant était la soustraction à l'activité (recherche de mutation : 24 %, projet de démission : 33 %).

Les principales causes attribuées à la souffrance par les déclarants étaient un arbitraire flagrant lié à la gouvernance dans l'établissement (61 %), des conflits personnels uniques ou multiples (respectivement 45 et 21 %), une présomption de harcèlement moral au travail (45 % des déclarations), un dialogue impossible avec la gouvernance et/ou l'équipe (respectivement 45 et 30 %), des déficits en personnels médicaux (45 %) avec surcharge de travail (48 %), une désorganisation grave et chronique du service (42 %), un isolement professionnel (39 %), un conflit éthique (33 %), une pesanteur hiérarchique (30 %). Un focus sur le harcèlement moral est fait sur le site.

Le nombre de déclarants à l'OSAT est confidentiel, eu égard au nombre de praticiens exerçant à l'hôpital public. Pour diverses raisons (visibilité de l'OSAT auprès des praticiens, existence d'autres organismes dédiés à la souffrance au travail... et surtout sociologie des médecins sans doute !), les déclarations rapportées à l'OSAT ne sont que la face émergée de l'iceberg. Il est difficile, compte tenu des effectifs, de faire des

comparaisons statistiques entre les résultats des différentes années. Quoi qu'il en soit, l'arbitraire de la gouvernance, administrative et médicale, et les conflits interpersonnels sont les causes majeures de souffrance au travail de manière régulière.

Les « écoutants » sont les praticiens chargés de contacter les déclarants qui le souhaitent : ce sont des « pairs », c'est-à-dire des praticiens hospitaliers en activité, au fait des difficultés ambiantes de l'hôpital et, au mieux, de la spécialité concernée. L'aide apportée aux déclarants par l'OSAT n'a jamais été évaluée. L'OSAT n'a pas pour but de traiter les ressorts psychologiques de la souffrance au travail, mais simplement de permettre une écoute par un pair et de donner des solutions syndicales à certaines causes de souffrance au travail, et d'orienter vers une prise en charge médicale si besoin. En aucun cas il n'a les moyens ni la mission de se substituer à une prise en charge médicale des déclarants.

Des décisions seront prises avant la fin de l'année 2022 pour statuer sur l'évolution nécessaire de cet observatoire, puisque, paradoxalement, dans un contexte de crise majeure de l'hôpital public, la souffrance au travail est loin d'être absente de ce lieu de soin.

*Anne Geffroy-Wernet, Jean-François Cibien,
Richard Torrielli*

En l'absence de l'OSAT

- Le réseau SPS (Soins aux professionnels de Santé) association d'aide aux professionnels de santé et aux étudiants. Numéro d'écoute : 0805 23 23 36 - 24h/24 et 7j/7 <https://www.asso-sps.fr/>
 - Le Réseau Souffrance au travail : <https://www.souffrance-et-travail.com/>
 - Le 3114 est le numéro national de prévention du suicide 24h/24 et 7j/7.
 - L'association Mots, une unité clinique d'écoute, pour les médecins : Numéro d'écoute : 0608-282-589 <https://www.association-mots.org/>
 - Conseil de l'ordre : Numéro d'écoute : 0826 000 401
- (39 %), un conflit éthique (33 %), une pesanteur hiérarchique (30 %). Un focus sur le harcèlement moral est fait sur le site.