



## ENQUETE DU SNBH

# SOUFFRANCE ET MAL ETRE AU TRAVAIL DES BIOLOGISTES HOSPITALIERS

## SYNTHESE DES REPONSES - CONCLUSIONS

Fin mars 2018, le Syndicat National des Biologistes des Hôpitaux (SNBH) a réalisé auprès des biologistes hospitaliers une vaste enquête sur leur état de souffrance et de mal être au travail. Environ 2500 biologistes des hôpitaux publics, CH et CHU, ont été invités par courriel à répondre au questionnaire d'enquête mis en ligne. Répondre au questionnaire demandait entre 5 et 20 minutes et seules les réponses complètes (réponse à l'ensemble des questions posées) ont été exploitées, soit 499 réponses.

Pour les réponses obtenues, les décomptes présentés par items expriment le nombre de biologistes ayant coché ledit item et les pourcentages correspondants sont exprimés par rapport aux 499 réponses ; 344 biologistes déclarent être en état de mal être ou de souffrance au travail et 155 déclarent ne pas l'être).

La répartition hommes/femmes de 33% / 67% est représentative de la profession, l'âge médian est de 52 ans.

### Principaux enseignements issus des réponses complètes

- 1) 344 biologistes (soit 69%) se déclarent en situation de souffrance ou de mal être liée à leur travail
- 2) 46 sont ou ont été en arrêt de travail du fait de leur souffrance : la durée d'arrêt de travail moyenne est de 74 jours (médiane 30 jours, extrêmes 2 - 1095 jours)
- 3) 272 biologistes sont en situation de souffrance ou de mal être depuis plus d'un an
- 4) Les principales raisons de mal être et de souffrance, plusieurs réponses étaient possibles, sont :
  - la surcharge de travail citée 273 fois soit par 79% de ceux qui sont en souffrance (55% du total des réponses)
  - l'accréditation citée 264 fois soit par 76% de ceux qui sont en souffrance (53% du total des réponses)
  - le sentiment de moins bien faire son travail cité 246 fois soit par 71% de ceux qui sont en souffrance (49% du total des réponses)
  - les situations de harcèlement hiérarchique et/ou administratif ou de conflit sont citées 211 fois
- 5) Les conséquences sur la vie personnelle :
  - 249 biologistes déclarent une impossibilité de décrocher même en période de congés
  - 244 déclarent des troubles du sommeil
  - 203 disent être angoissés
  - 20 déclarent avoir des idées suicidaires
  - 111 ont eu recours à une aide médicale ou psychologique
  - 134 ont demandé à être déchargé de certaines de leurs responsabilités
  - 106 ont entrepris une démarche de retraite anticipée et/ou de reconversion
- 6) A la question « un de vos collègues est-il actuellement, ou a-t-il été récemment, en arrêt de travail suite à une situation de mal être professionnel ? » 187 biologistes répondent positivement
- 7) Pour 454 biologistes (91% des répondants) les conditions d'exercice de leur profession se sont dégradées au cours des dernières années, dont fortement dégradées pour 331 d'entre eux. Ils sont seulement 45, soit moins de 10%, à considérer que ce n'est pas le cas.

A la fin du questionnaire les biologistes qui le souhaitent pouvaient s'exprimer librement sous la forme d'un commentaire. Des extraits des 214 commentaires reçus, représentatifs de l'ensemble des biologistes qu'ils expriment une souffrance au travail ou non, sont rapportés à la fin du document de présentation des résultats.

## Conclusions de l'enquête

- 1) La surcharge de travail des biologistes hospitaliers est manifeste ; elle est certes exprimée d'abord par ceux qui sont en souffrance, cependant l'ensemble des biologistes (91%) estiment que les conditions d'exercice de leur profession se sont dégradées au cours des dernières années

Les motifs de cette surcharge de travail sont essentiellement liés :

- à l'accréditation au sens large : le temps médical consacré à l'accréditation est très important. Ce sont les biologistes qui portent la démarche d'accréditation des laboratoires hospitaliers et ils ne peuvent pas être remplacés dans cette tâche par les cadres ou par les techniciens
- aux réorganisations hospitalières ; les situations de fusion d'établissements et/ou de mise en place des GHT nécessitent des restructurations majeures qui viennent alourdir fortement la charge de travail
- la forte augmentation de la charge de travail des biologistes, depuis l'entrée en vigueur de l'accréditation obligatoire et avec la constitution des GHT, s'est effectuée à moyens humains constants, voire en diminution pour l'ensemble des personnels de laboratoires médicaux et non médicaux

Le temps médical manque et beaucoup de biologistes se plaignent de ne plus être en mesure de se consacrer suffisamment au cœur de leur métier au service des patients et des prescripteurs.

- 2) De nombreux biologistes sont en état de souffrance ou de mal être au travail. Beaucoup d'entre eux sont dans ces situations depuis plus d'un an et proches d'un burn-out.

De quoi se plaignent ceux qui souffrent ? :

- d'une surcharge de travail avec le sentiment fort « de ne plus y arriver, de moins bien faire leur métier »
- de vivre des situations de harcèlement hiérarchique et/ou administratif ou de conflit avec leurs collègues avec un niveau de stress croissant au sein des laboratoires

Quelles conséquences ? :

- angoisse et retentissement sur la vie personnelle, l'impossibilité pour certains de décrocher même lorsqu'ils sont en congés
- arrêt de travail
- idées suicidaires

La souffrance, le mal être des biologistes hospitaliers doivent être pris en compte dans l'accompagnement de la restructuration de l'offre de biologie médicale des hôpitaux publics.

- 3) L'accréditation à 100% de l'activité totale (d'un laboratoire) en 2020, telle que la prévoit la loi du 30 mai 2013, est irréaliste et ne sera pas possible pour les laboratoires des hôpitaux publics

Principalement pour deux raisons :

- en 8 ans, de 2010 à 2017, l'exigence d'accréditation à satisfaire (au 31/12/2017) a été portée à 50 % de l'activité. Tous les laboratoires atteignent les 50 % d'activité (en volume) accréditée avec environ 15 % des examens ; pour passer de 50 à 100 % d'activité accréditée, il reste ainsi potentiellement à accréditer 80 à 85 % des examens. Sachant que les laboratoires se sont d'abord accrédités sur les examens les plus prescrits et pour lesquels l'accréditation était la plus simple à conduire, et qu'ils y sont tous parvenus en 8 ans au plus, il paraît impossible qu'ils atteignent les 100 % exigés par la loi en moins de 2 ans (en comptant le délai in errant au dépôt d'une demande d'extension d'accréditation auprès du Cofrac)
- parce que les restructurations et regroupement d'activités dans le cadre des GHT imposent une harmonisation des systèmes de management de la qualité mis en place par les différents laboratoires regroupés au sein du GHT et que cela vient notablement compliquer la démarche d'accréditation.

Il est indispensable de rediscuter les modalités et les délais de l'accréditation « totale » des laboratoires avec les pouvoirs publics en y associant le Cofrac.