



Communiqué de presse

89% des collaborateurs ont du plaisir à venir travailler au CHUV

C'est l'un des résultats de la récente enquête de satisfaction du personnel réalisée au CHUV. Si elle se réjouit de ce résultat positif, la Direction générale tire parti des critiques que l'enquête révèle aussi et propose une série de mesures.

Soucieuse de créer les conditions d'un bon environnement professionnel pour les collaborateurs, la Direction générale du CHUV a mandaté l'Institut de médecine sociale et préventive de Lausanne pour conduire une enquête de satisfaction qui s'est déroulée du 10 septembre au 26 novembre 2007.

Au total, 4575 collaborateurs ont répondu à cette enquête qui leur a été soumise on-line et sur questionnaires papier. L'anonymat était garanti. 66% de ces répondants sont des femmes. 31% ont entre 30 et 39 ans. 34% ont 10 ans et plus d'activité au sein du CHUV. 65% ont un taux d'activité entre 81 et 100%. Autant de scores représentatifs des collaborateurs employés par le CHUV.

L'étude a porté sur 31 questions regroupées en neuf dimensions (environnement au travail, épanouissement au travail, charge de travail, absence de signes d'épuisement, encadrement, organisation du travail, fidélité, carrière, satisfaction globale).

Des résultats particulièrement positifs

La Direction se réjouit des résultats particulièrement positifs révélés par l'enquête. A titre d'exemple, concernant l'organisation et l'encadrement, 78% des collaborateurs se disent totalement satisfaits ou plutôt satisfaits de la façon dont leur travail est organisé, 90% sont même totalement satisfaits ou plutôt satisfaits de la façon dont leur supérieur apprécie leur travail. Les questions portant sur l'environnement de travail obtiennent des scores de personnes qui se disent tout à fait ou plutôt satisfaites (locaux, équipement, hygiène...) oscillant de 70 à 86%. Concernant les conditions et la charge de travail, 89% des employés estiment qu'ils ont la possibilité d'utiliser leurs compétences et aptitudes professionnelles. 82% affirment que leur situation de travail leur permet de concilier vie privée et professionnelle, 90% jugent l'ambiance avec leurs collègues bonne. Enfin, à la question: «Vous sentez-vous fier de travailler au CHUV?», 76% répondent par l'affirmative.

Des points à améliorer

Si elle apprécie ces résultats, la Direction générale entend néanmoins saisir l'occasion de cette enquête pour améliorer les conditions de travail des collaborateurs par le biais d'une batterie de mesures ciblées. Au rang des questions où la satisfaction est parmi la plus basse, on relève les salaires: 42% des collaborateurs sont tout à fait ou plutôt satisfaits de leur rémunération. Cette question avait été posée lors de précédentes enquêtes. Si, lors des trois dernières, on a observé que la satisfaction par rapport au salaire allait diminuant, en 2007, l'opinion à ce sujet semble se stabiliser. Il n'en reste pas moins que la réponse à cette préoccupation doit trouver sa place dans le cadre des négociations DECFO-SYSREM. Un second résultat appelle l'élaboration de mesures: si en moyenne 67% des répondants ne présentent pas de signes d'épuisement, en revanche un tiers en manifeste. Cette proportion

varie cependant selon les catégories professionnelles, les taux les plus problématiques concernant le personnel infirmier et parmi les médecins. L'enquête a également mis à jour des problèmes relatifs à l'équité de la charge de travail (31% des répondants se disent plutôt pas ou pas du tout satisfaits). Après la fixation de la semaine de 50 heures pour les médecins assistants et l'augmentation des effectifs (20% en 5 ans), la Direction générale poursuit ses efforts.

Parmi les mesures déjà en cours, on citera:

1. Les réallocations au budget 2008 de moyens financiers ciblés en fonction du développement de l'activité, de manière à engager du personnel supplémentaire pour un équivalent de 100 emplois à plein temps.
2. L'introduction de Systèmes d'allocation de ressources internes (SARI) au 31 mars 2008 qui corrigera les budgets des départements en fonction de leur activité.
3. Par ailleurs, la Direction s'engage à un suivi régulier de l'activité et des dotations de personnel pour réagir en temps utile à des variations inattendues d'activité.

Au rang des mesures décidées et à mettre en œuvre en 2008:

1. Au cours du premier semestre, il sera confié aux directions des départements la mission de conduire une analyse des résultats spécifiques de l'enquête de satisfaction.
2. Les opportunités de développement de carrière sont aussi insuffisantes: 33% des répondants trouvent que leur développement professionnel n'est plutôt pas ou pas du tout encouragé par leurs supérieurs et 52% estiment qu'une perspective de carrière n'est plutôt pas ou pas du tout possible. L'enquête a également mis en lumière des lacunes: 33% des répondants n'ont pas eu un entretien d'évaluation au cours des deux dernières années et 36% déclarent ne pas disposer d'un cahier des charges actualisé. En conséquence,
 - l'usage du cahier des charges actualisé sera établi pour tous les collaborateurs qui n'en disposent pas actuellement. Des objectifs spécifiques seront au besoin définis.
 - un entretien d'évaluation sera mené avec tous les collaborateurs.
 - la formation continue sera discutée avec tous les collaborateurs dans le cadre des entretiens d'évaluation.
 - des propositions de formation continue seront élaborées et diffusées à l'attention des cadres (gestion des collaborateurs, communication, évaluation).

Parmi les mesures à analyser en 2008 et à mettre en œuvre en 2009-2010:

1. L'amélioration des possibilités de développement professionnel à l'intérieur de l'institution.
2. L'analyse des raisons de l'absentéisme et la prise de mesures nécessaires au niveau de l'organisation et de la gestion des ressources humaines.
3. L'amélioration de l'offre des locaux de restauration dans la cité hospitalière.
4. L'analyse des problèmes éventuels dans les garderies.

De même qu'elle mène ce type d'enquête de satisfaction auprès de ses patients tous les six mois, la Direction du CHUV entend en conduire de similaires auprès de l'ensemble des collaborateurs tous les deux ans et tous les ans auprès des cadres. Par cette démarche, la Direction prend l'engagement de travailler à l'amélioration constante de l'organisation du CHUV et des conditions de travail des collaboratrices et collaborateurs.

Lausanne, le 21 janvier 2008