

Communiqué de presse, le 24 janvier 2024

## **Après trois ans de pandémie : moins de pression et de stress, mais tout de même plus de charge de travail**

**Bien que le personnel soignant des hôpitaux suisses ait ressenti moins de pression, d'épuisement et de stress au cours des douze derniers mois que lors des pics de la pandémie de Covid-19, la charge de travail et les heures supplémentaires ont cependant continué à augmenter. La satisfaction et la probabilité de vouloir continuer à travailler dans le secteur des soins ont légèrement augmenté, mais restent inférieures aux niveaux d'avant la pandémie. C'est ce que montre le rapport de gestion hospitalière des chercheuses et chercheurs de l'Université de Berne. De plus, dans le domaine de la numérisation, de nombreux hôpitaux ont un retard à rattraper.**

Depuis 2019, le rapport de gestion hospitalière Suisse de l'Institut de comptabilité d'entreprise et de contrôle de gestion (IUC) étudie tous les ans l'environnement de travail du personnel soignant et ceci en étroite coopération avec les hôpitaux suisses. En été et en automne 2023, Markus Arnold, Arthur Posch et Lynn Selhofer de l'IUC ont à nouveau mené une enquête auprès d'environ 3400 infirmières et infirmiers de 22 hôpitaux suisses. L'enquête actuelle permet de se faire une idée de l'environnement de travail après la pandémie de Covid-19 et de mettre en évidence ses répercussions. Pour la première fois, l'enquête s'est également intéressée à la numérisation dans les hôpitaux suisses.

### **La charge et la pression du personnel soignant sont moins importantes**

Les participant·e·s ont ressenti moins d'épuisement émotionnel (- 6,5%) et moins de pression temporelle (- 2,3%) (voir graphique 1) par rapport à la période de la pandémie de Covid-19. Le niveau de stress a également été jugé légèrement inférieur. L'engagement envers les patient·e·s est resté largement à un niveau élevé malgré la charge de travail au cours des cinq dernières années. « Il est remarquable de noter que pendant toute la durée de la pandémie de Covid-19, l'engagement pour les patient·e·s de la part du personnel soignant n'ait guère changé. Une bonne prise en charge a toujours été une préoccupation extraordinairement importante pour le personnel soignant », souligne Markus Arnold.

En revanche, la charge de travail de l'année dernière a même été jugée plus importante que celle de l'année précédente. Cela a été dû, d'une part, à une augmentation des heures supplémentaires et, d'autre part, en particulier à des changements de personnel au sein des services, à la restructuration de certains départements, mais aussi au recours à du personnel temporaire plutôt qu'à des emplois fixes. De nombreux hôpitaux sont désormais conscients que le personnel

temporaire bénéficie souvent d'un planning de service plus flexible et d'un meilleur salaire que les personnes avec un emploi fixe. Cela peut entraîner une augmentation de la charge de travail des personnes avec un emploi fixe en raison des services de nuit et de week-end. « Des mesures comme celles-ci peuvent certes briser les pics de charge à court terme, mais cette enquête montre qu'elles entraînent une charge de travail accrue à long terme chez le personnel soignant », explique Markus Arnold.

### **Les soins ont toujours besoin de soutien**

La satisfaction au travail générale augmente par rapport aux deuxième et troisième ainsi que quatrième et cinquième vagues du Covid-19. Elle est désormais presque revenue à son niveau d'avant le début de la pandémie. Un bon esprit d'équipe, un pouvoir de décision élevé, des possibilités de formation continue étendues et une utilisation complète du potentiel numérique ont été cités comme des facteurs d'influence positifs concernant la satisfaction au travail. En revanche, la satisfaction concernant la rémunération reste dans l'ensemble relativement faible et, malgré une légère augmentation par rapport aux deux dernières années, elle reste inférieure de 14% à la satisfaction d'avant la pandémie (voir graphique 2).

La probabilité de travailler dans le même service de l'hôpital ou de continuer à exercer la même profession dans deux ans a certes légèrement augmenté par rapport aux deux dernières enquêtes, mais elle reste en moyenne inférieure d'environ 5% aux valeurs enregistrées avant la pandémie (voir graphique 3). « Les conséquences de la crise Covid-19 et la situation difficile du travail sont ici particulièrement visibles dans les résultats. Le domaine professionnel a impérativement besoin de soutien », explique Arthur Posch.

### **La mise en œuvre de l'initiative sur les soins infirmiers se fait attendre**

Bien que l'initiative sur les soins infirmiers doive contrer les évolutions négatives en termes de charge de travail et de diminution de la probabilité de rester à l'hôpital et dans la profession, le niveau de mise en œuvre est jugé très faible, surtout dans les petits hôpitaux. 60% du personnel infirmier ont indiqué que leur hôpital ne travaillait pas encore activement à la mise en œuvre de l'initiative sur les soins infirmiers (par exemple en augmentant le nombre de places de formation initiale et continue, en améliorant la planification des équipes). Pour environ 70% des participant-e-s, les progrès dans la mise en œuvre ne sont pas encore vraiment visibles.

### **Besoin d'amélioration dans la numérisation des hôpitaux suisses**

Près de 90% du personnel infirmier ont déclaré que leur hôpital avait recours à un système numérique pour la documentation des soins. L'utilité de ces systèmes de documentation numérique est actuellement considérée comme moyenne. Leur qualité, notamment leur facilité d'utilisation, est également jugée comme pouvant être optimisée. « En moyenne, le personnel infirmier a indiqué que dans les services, seul environ 65% du potentiel numérique est exploité dans les tâches quotidiennes (traitement des documents, processus, communication). Cela montre que les hôpitaux suisses ont encore un retard à combler dans le domaine de la numérisation », explique Lynn Selhofer.

Il apparaît en outre qu'une exploitation élevée du potentiel numérique va de pair avec une qualité accrue des soins. Les services avec un plus grand degré de numérisation atteignent également un niveau plus élevé d'activités d'innovation (comme le développement de nouvelles approches de soins, l'introduction de nouvelles techniques). « La numérisation dans les hôpitaux permet non

seulement de travailler plus efficacement, mais elle favorise également l'innovation du personnel soignant et donc des hôpitaux », illustre Markus Arnold.

**Contact :**

Prof. Dr. Markus Arnold

Institut de comptabilité d'entreprise et de contrôle de gestion (IUC) de l'Université de Berne

Tél. +41 31 684 37 58 / E-mail [markus.arnold@unibe.ch](mailto:markus.arnold@unibe.ch)

Doctorante Lynn Selhofer

Institut de comptabilité d'entreprise et de contrôle de gestion (IUC) de l'Université de Berne

Tél. +41 31 684 37 58 / E-mail [lynn.selhofer@unibe.ch](mailto:lynn.selhofer@unibe.ch)

**Rapport de gestion hospitalière Suisse**

Le rapport de gestion hospitalière Suisse est un programme de recherche dans le cadre duquel Markus Arnold et Arthur Posch étudient régulièrement, depuis 2019, la situation professionnelle du personnel infirmier en étroite coopération avec les hôpitaux suisses. Le rapport de gestion hospitalière Suisse fait partie d'un projet de recherche pluriannuel de plus grande envergure « An Integrated Perspective on the Role of Nursing in Knowledge Translation ». Le projet est soutenu par le Fonds national suisse (FNS). Depuis septembre 2021, Lynn Selhofer est impliquée dans le rapport de gestion hospitalière Suisse en tant que doctorante.

[Plus d'informations sur le rapport de gestion hospitalière Suisse \(en Allemand\)](#)

[Rapport de gestion hospitalière Suisse 2023](#)

**Institut de comptabilité d'entreprise et de contrôle de gestion (IUC)**

L'Institut de comptabilité d'entreprise et de contrôle de gestion s'occupe de thèmes de comptabilité financière et managériale dans l'enseignement, la recherche et le conseil. Les recherches de l'IUC se concentrent sur l'utilisation et la conception des informations comptables et de performance pour la commande de l'entreprise et l'évaluation des performances, pour la commande par les encouragements et pour les décisions de gestion. Entre autres, l'IUC mène également des recherches sur le rôle des systèmes de gestion dans les domaines des soins de santé, des finances publiques et de la gestion des risques.

<https://www.iuc.unibe.ch>