



Rapport sur les résultats de l'enquête en ligne de DIGIQU@LPUB: Le secteur des services hospitaliers et de santé

European Social Observatory

With the financial support of the





Les résultats de l'enquête en ligne présentés ici ont été recueillis dans le cadre d'un projet de recherche européen intitulé "L'impact de la numérisation sur la qualité de l'emploi et le dialogue social dans les services publics (DIGIQU@LPUB)". Le projet est financé par la ligne budgétaire de la Commission européenne "Améliorer l'expertise dans le domaine des relations industrielles". Il est dirigé par l'Observatoire social européen (OSE) en partenariat avec la Fédération syndicale européenne des services publics (FSESP) et plusieurs instituts de recherche nationaux. En France, le projet a été mené en coopération avec Secafi - Goupe Alpha.

Le projet vise à contribuer à une meilleure compréhension de l'impact de la numérisation sur la qualité de l'emploi et le dialogue social dans les services publics européens. Pour ce faire, il décrit la perception qu'ont les travailleurs eux-mêmes des changements générés par la numérisation dans l'exécution de leurs tâches quotidiennes.

Le projet couvre trois secteurs des services publics - l'électricité (services publics), les administrations publiques (au niveau national, régional et local) et les hôpitaux (services de soins de santé) dans huit pays : Allemagne, Danemark, Espagne, Finlande, France, Hongrie, Italie et Pologne.

L'enquête en ligne DIGIQU@LPUB a été menée dans le cadre de la collecte de données primaires pour le projet. Elle a été lancée à la mi-avril 2022 et clôturée à la mi-septembre 2022. Elle a été principalement distribuée par le biais d'un envoi ciblé de courriels aux syndicats des pays concernés. Le nombre total de réponses s'élève à 7 621.

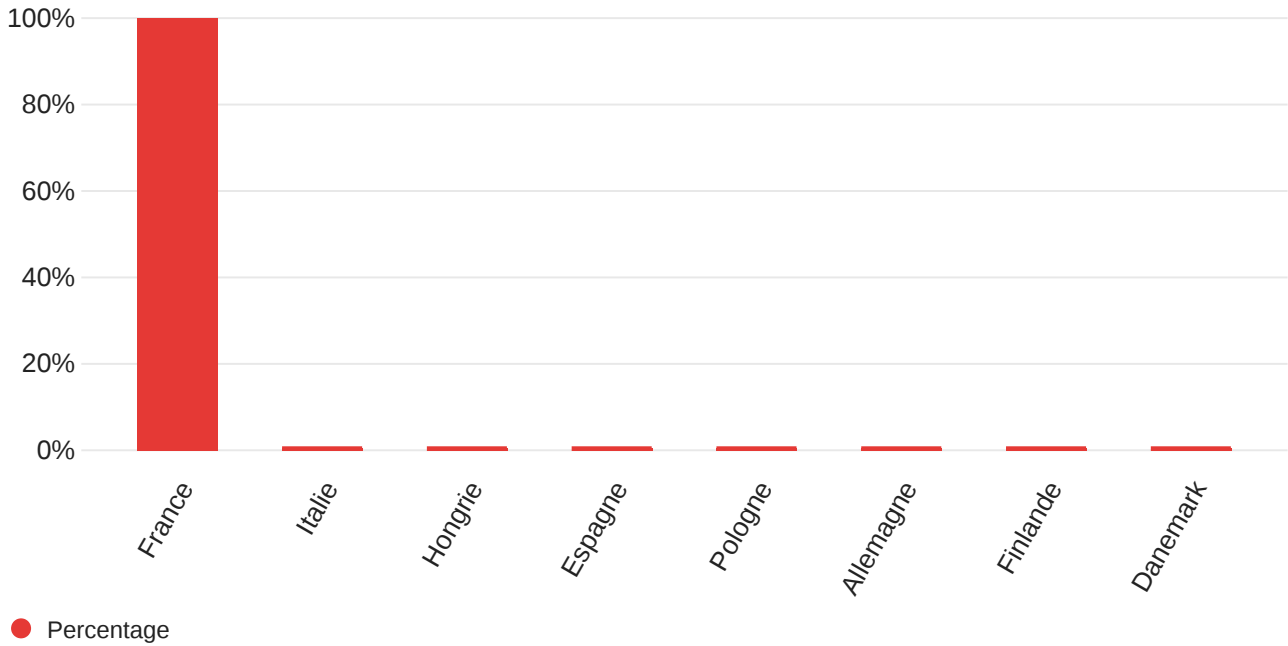
Dans cette fiche, vous trouverez les résultats pour la France dans le secteur des services hospitaliers et de santé.

Des informations plus détaillées sont disponibles sur le site web du projet : <http://www.digiquatpub.eu>.

Les données de cette fiche peuvent être citées en faisant référence au projet DIGIQU@LPUB, ainsi qu'en conformité avec les lignes directrices de la Commission européenne sur la diffusion des résultats des projets financés par l'UE.

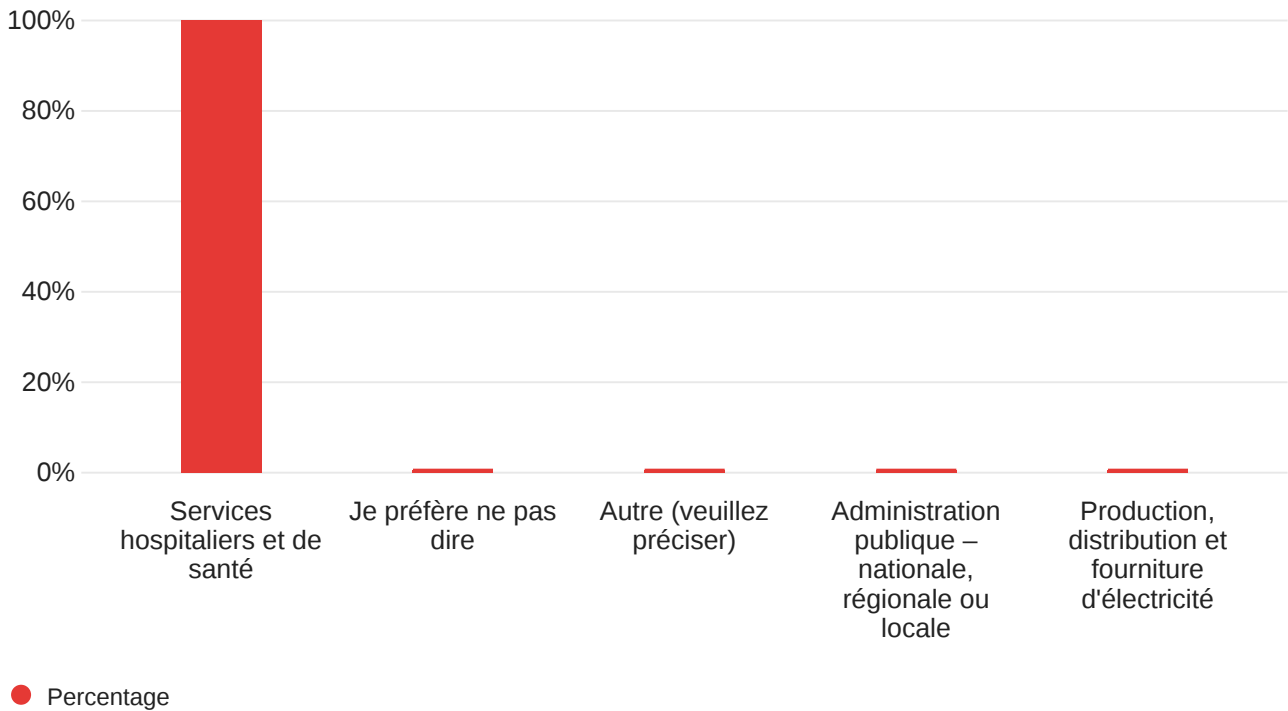
Q3 - Dans quel pays travaillez-vous ?

380 Responses



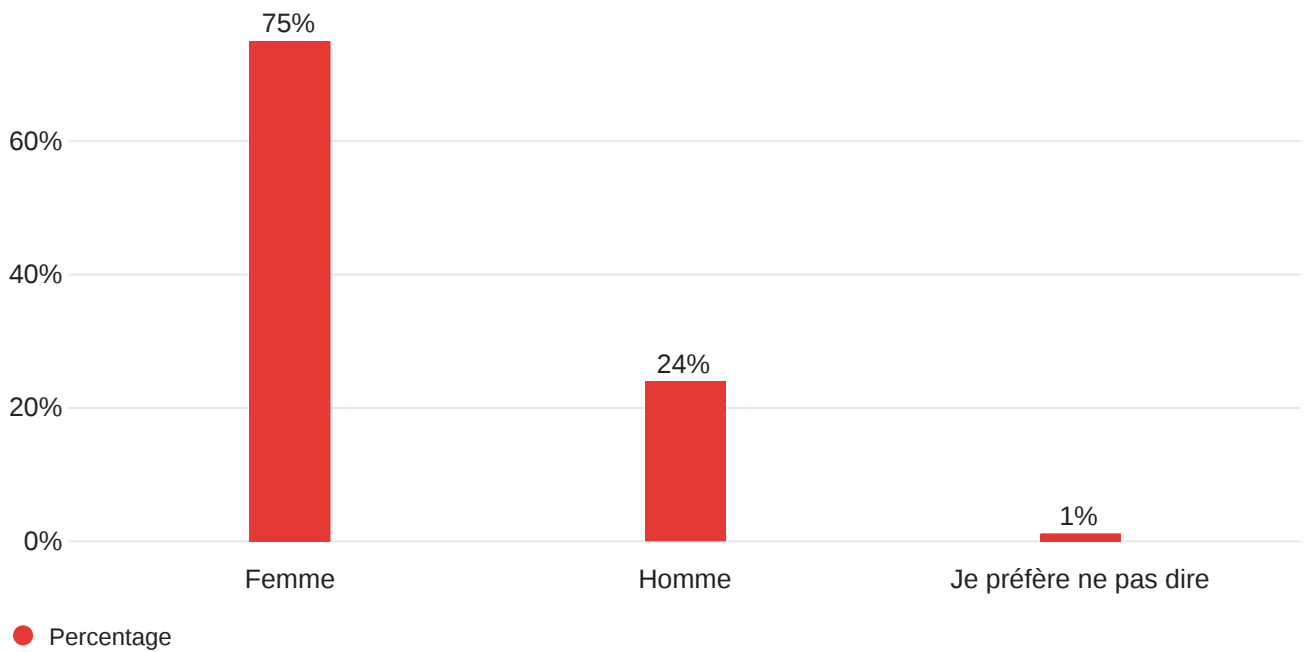
Q7 - Quel est votre secteur d'activité ?

380 Responses



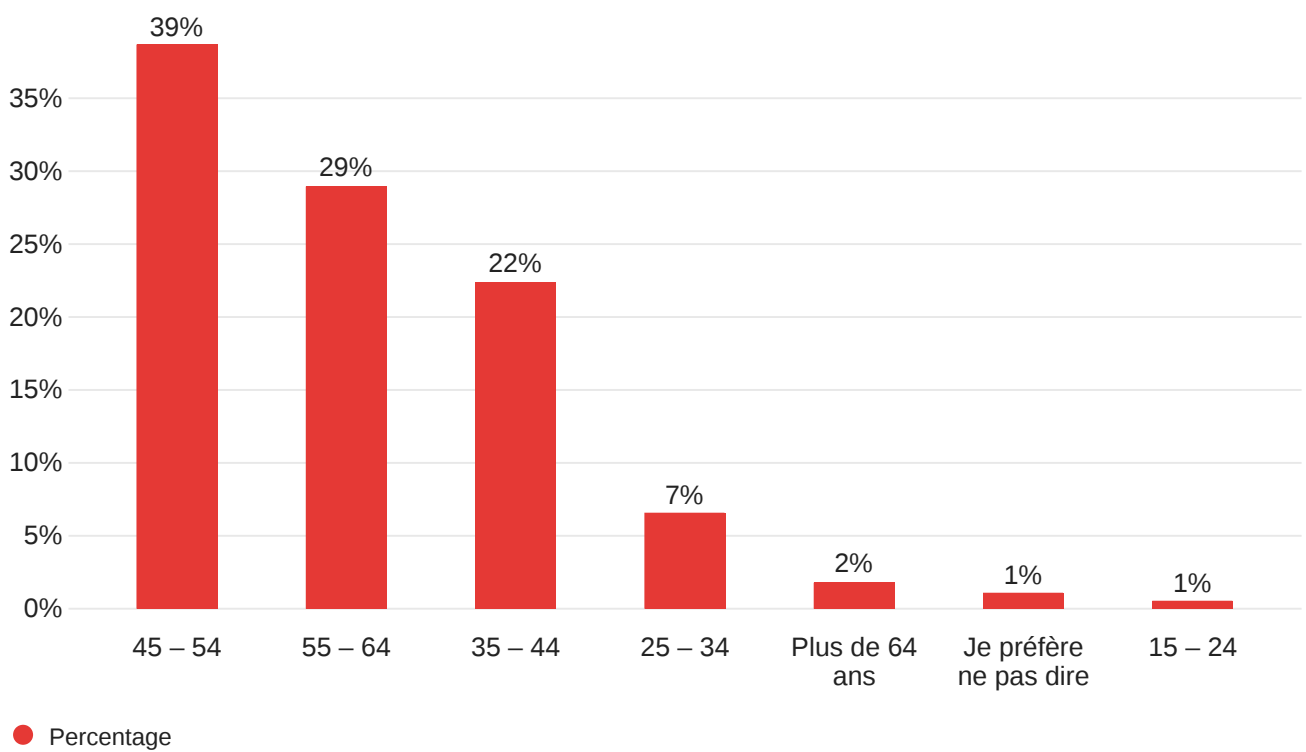
Q4 - Quel est votre sexe ?

380 Responses



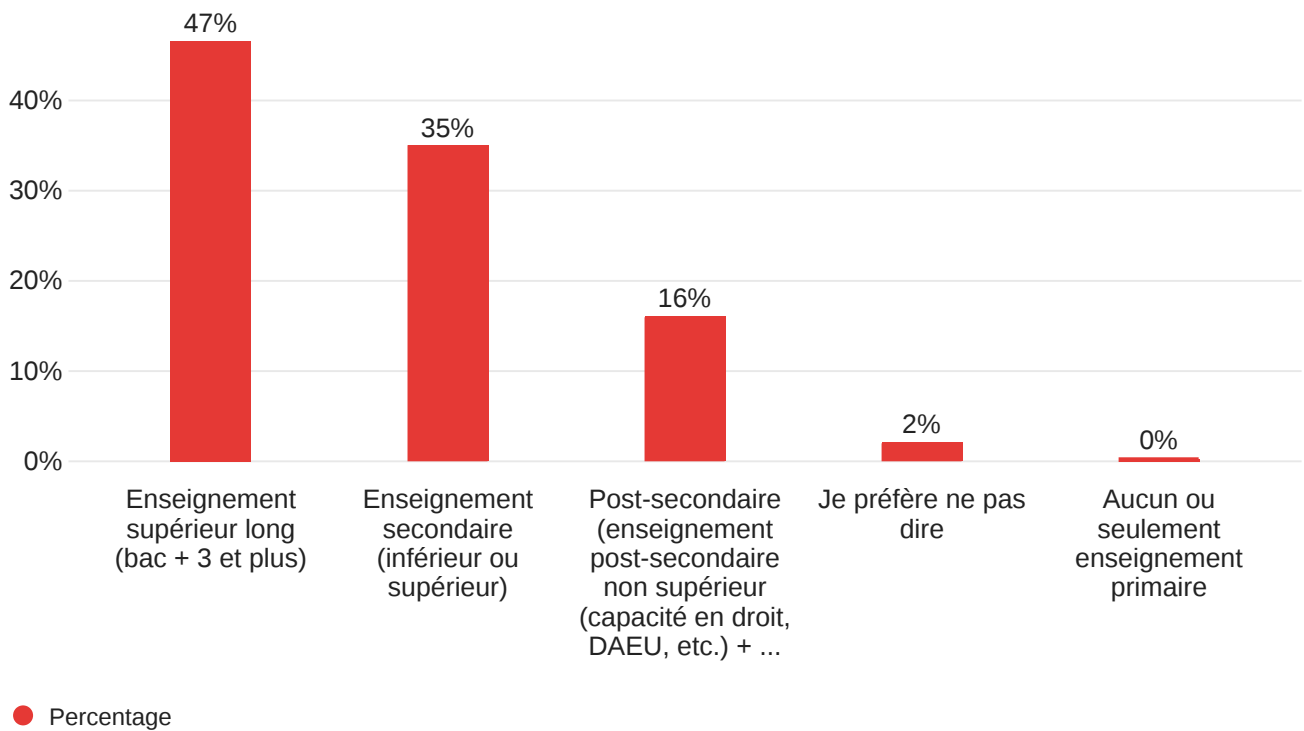
Q5 - Quel âge avez-vous?

380 Responses



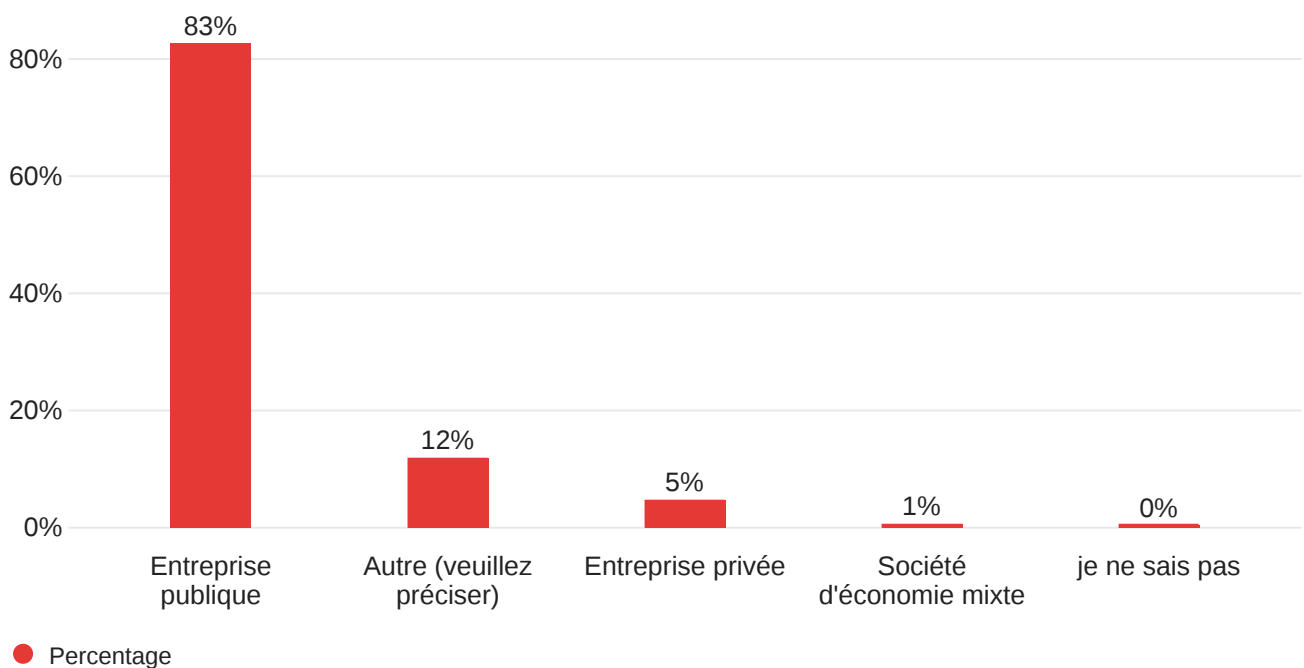
Q6 - Quel est le niveau d'études le plus élevé que vous ayez atteint ?

380 Responses



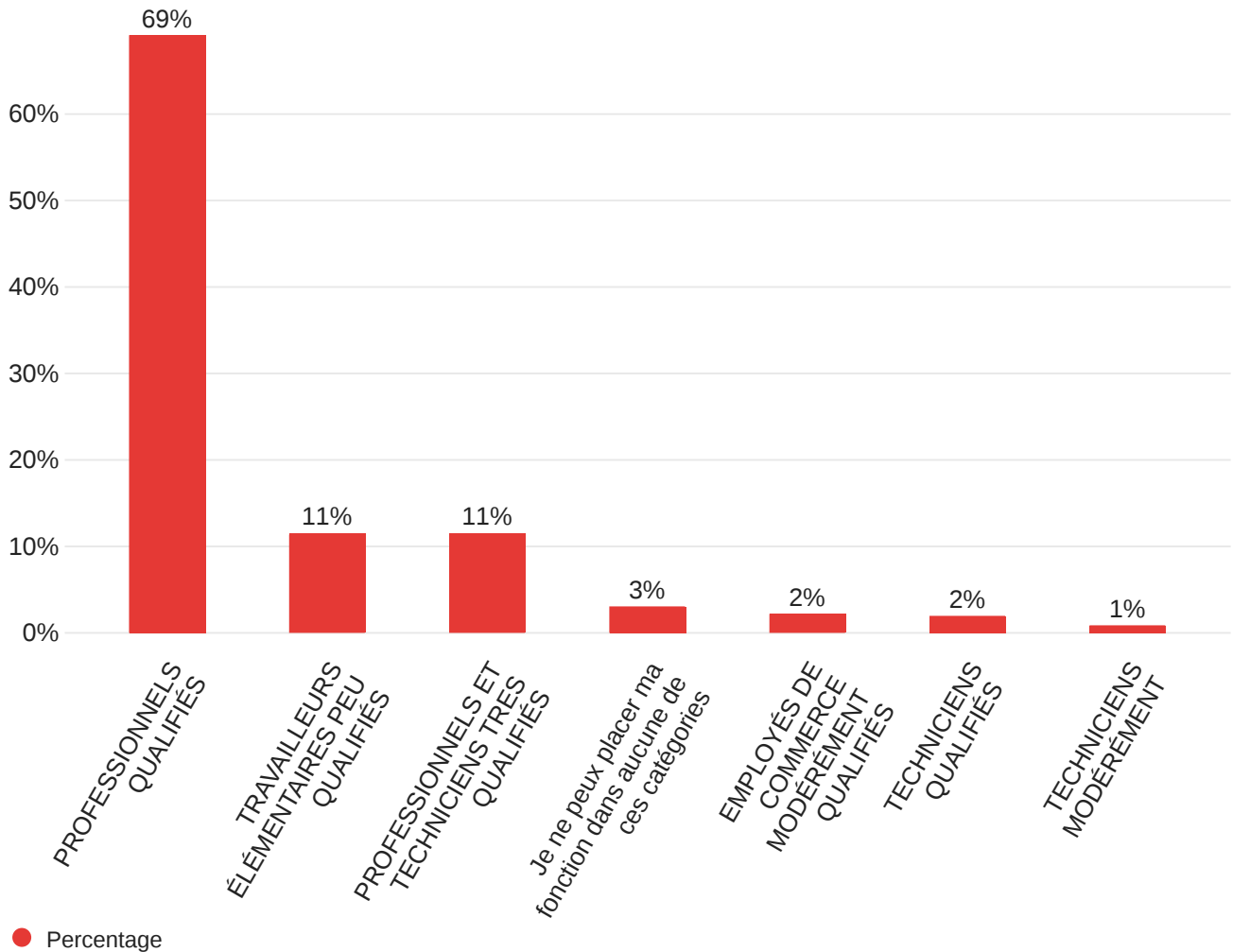
Q8 - Travaillez-vous dans un(e) ...?

380 Responses



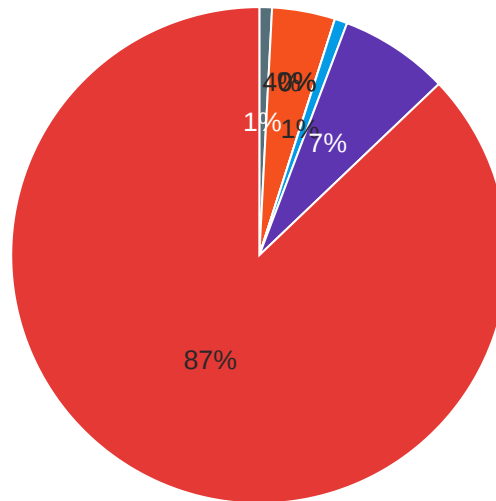
Q10 - Si vous deviez classer votre travail dans l'une de ces grandes catégories de professions, dans laquelle pensez-vous que votre travail s'intégrerait le mieux ?

366 Responses



Q11 - Quel est votre statut contractuel ?

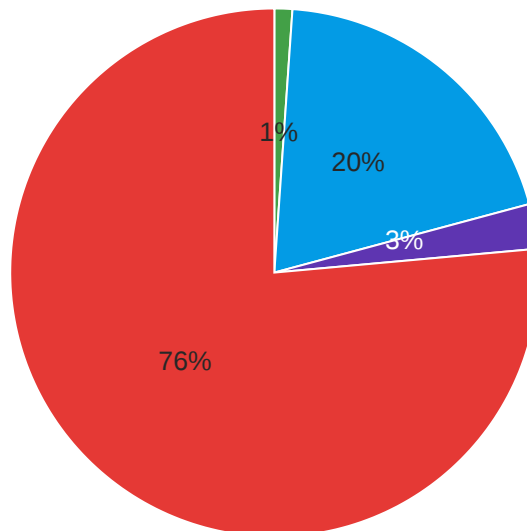
365 Responses



- Je préfère ne pas dire
- Autre (veuillez préciser)
- Travailleur indépendant
- Travailleur intérimaire
- Stagiaire / apprenti
- Employé avec un contrat de droit privé
- Fonctionnaire (statut spécifique)

Q12 - Quelle est la durée de votre contrat de travail ?

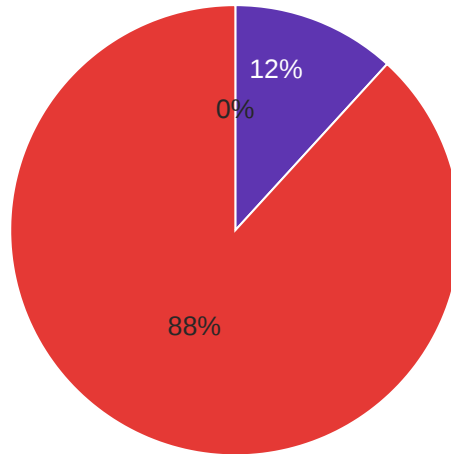
365 Responses



- Je préfère ne pas dire
- Autre (veuillez préciser)
- Contrat à durée déterminée (durée limitée)
- Contrat à durée indéterminée (sans limitation de durée)

Q13 - Selon les horaires de travail fixés dans votre contrat, travaillez-vous...

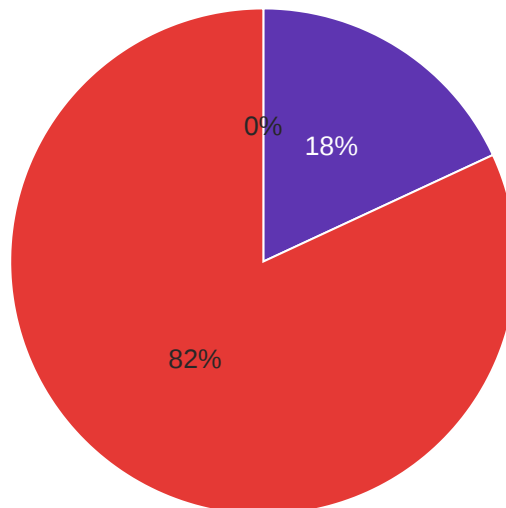
365 Responses



● Je préfère ne pas dire ● À temps partiel ● À plein temps

Q14 - Dans votre travail, utilisez-vous régulièrement des appareils mobiles tels que des ordinateurs portables, des smartphones ou des tablettes?

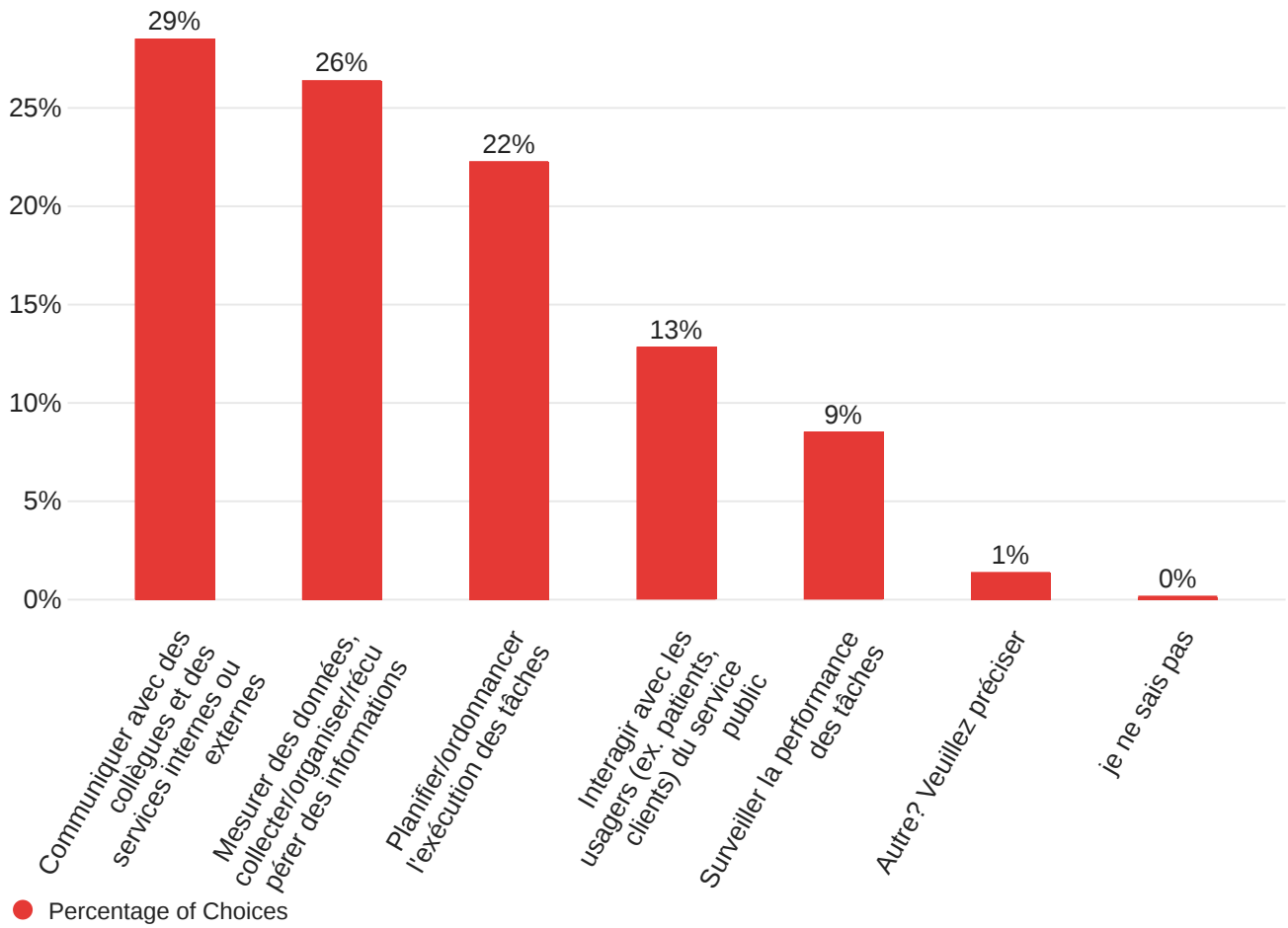
365 Responses



● je ne sais pas ● Non ● Oui

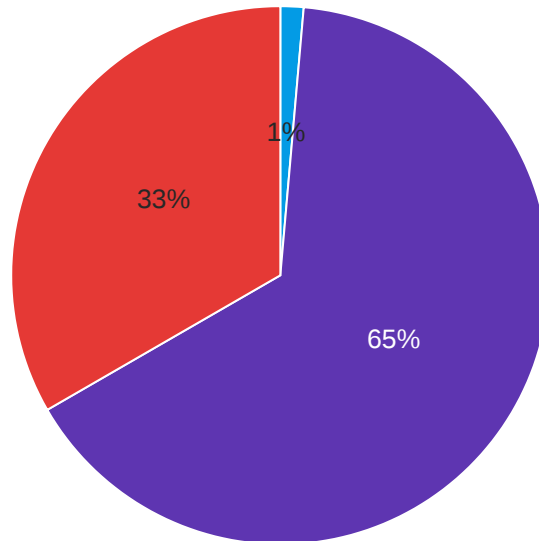
Q15 - A quoi servent ces appareils ?

294 Responses



Q16 - Dans votre travail, utilisez-vous des machines fonctionnant par commande numérique pour effectuer certaines opérations (par exemple, soulever des charges lourdes ou des personnes, surveiller des équipements ou des personnes) ?

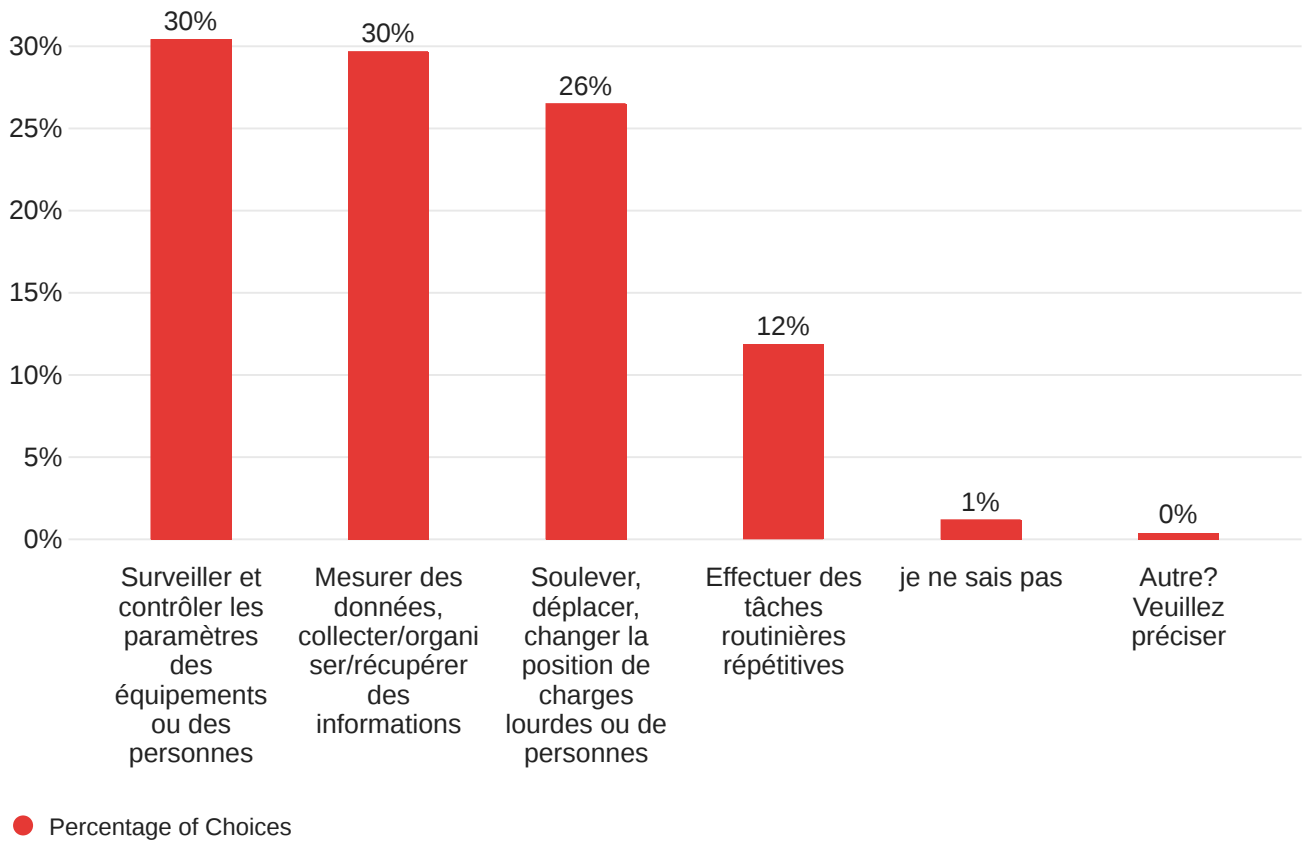
360 Responses



● je ne sais pas ● Non ● Oui

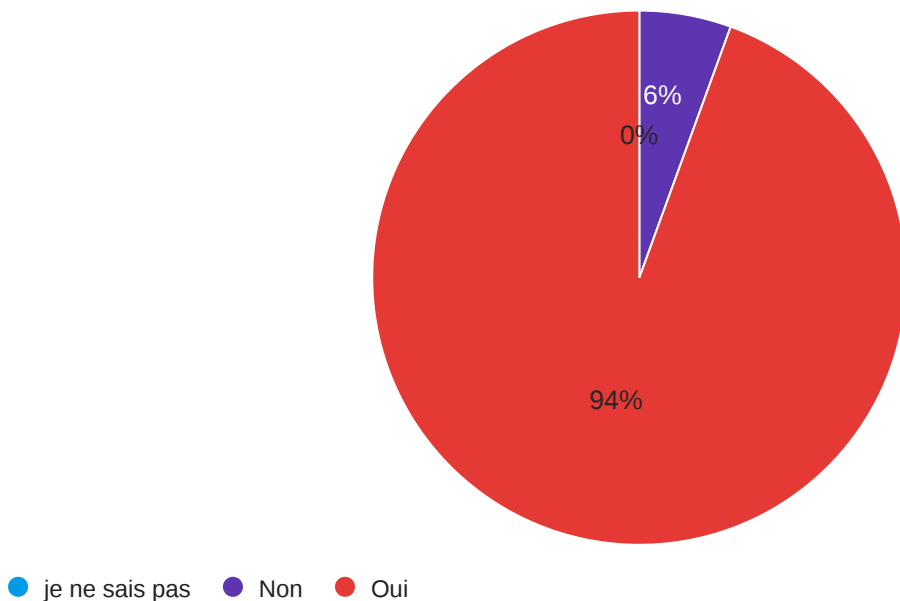
Q17-Quel est l'usage principal de ces machines numériques dans votre travail?

120 Responses



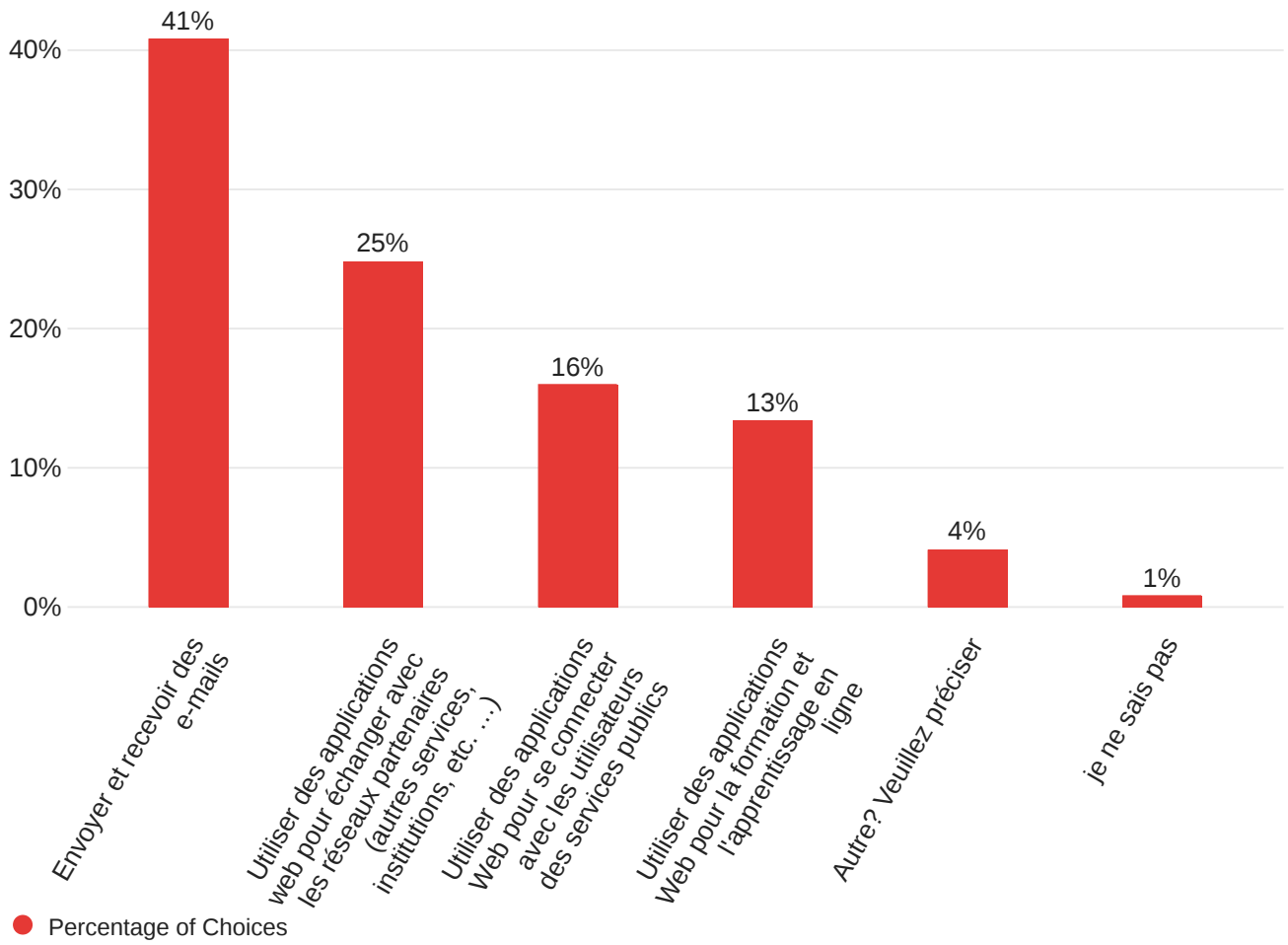
Q18 - Dans votre travail, utilisez-vous régulièrement des outils d'information et de communication (par exemple, Internet et/ou d'autres réseaux, y compris le courrier électronique)?

360 Responses



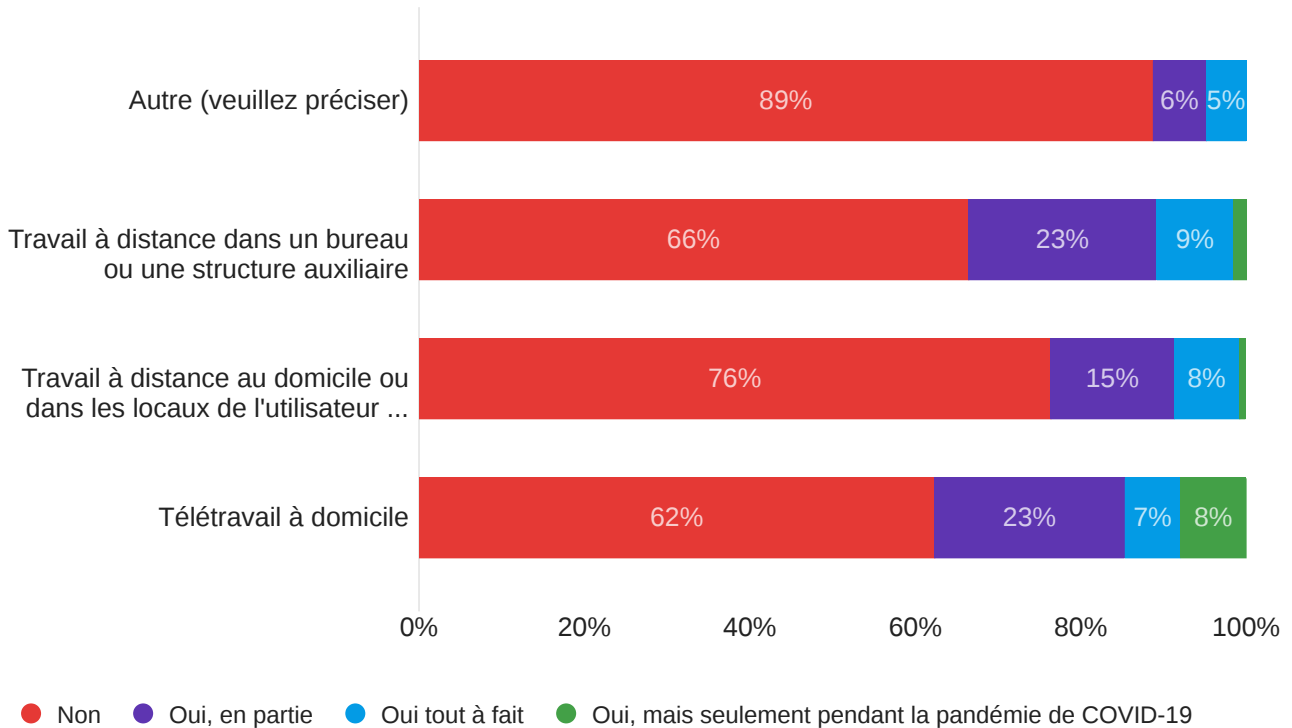
Q19 - A quoi servent ces outils?

337 Responses



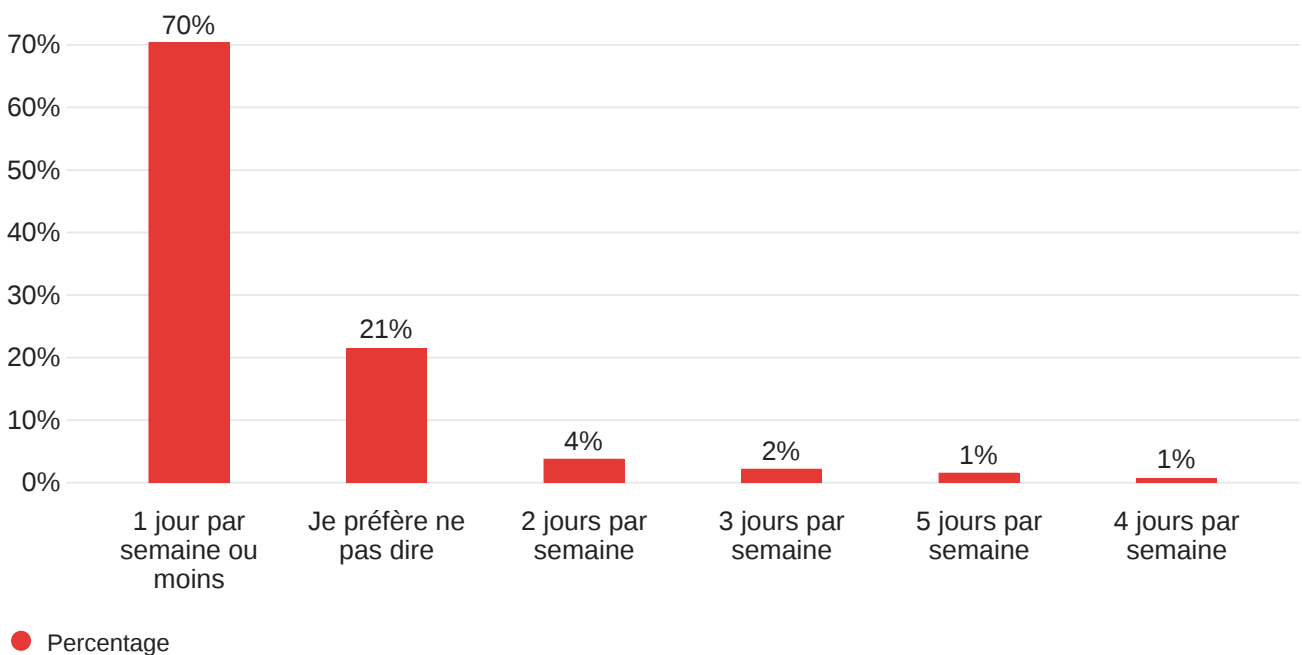
Q20 - Votre travail vous permet-il de réaliser tout ou partie de vos tâches professionnelles...

274 Responses



Q21 - Dans votre temps de travail hebdomadaire, combien de jours en moyenne faites-vous du télétravail (travail à domicile)?

135 Responses



Q22 - D'une manière générale, pensez-vous que la digitalisation du travail (l'introduction de divers outils et méthodes numériques) est positive pour ...

335 Responses

Field	Pas du tout d'accord	Plutôt en désaccord	Ni en désaccord ni en accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Mon service public en général	9%	20%	23%	42%	5%
La société en général	8%	19%	24%	45%	4%
Le niveau général de l'emploi	8%	22%	32%	36%	2%
La qualité du service aux utilisateurs	13%	29%	22%	32%	3%
La réduction des inégalités et des discriminations	30%	27%	26%	15%	2%
L'amélioration du bien-être dans la société	23%	27%	31%	16%	2%
La qualité globale des emplois	17%	24%	37%	20%	2%
L'amélioration des conditions de travail dans mon secteur	25%	24%	25%	24%	3%
L'amélioration des salaires dans mon secteur	45%	22%	27%	6%	1%
Un meilleur équilibre entre temps personnel/familial et temps de travail	31%	25%	27%	14%	3%

Q23 - Par rapport à votre situation personnelle, pensez-vous que la digitalisation du travail est positive pour ...

322 Responses

Field	Pas du tout d'accord	Plutôt en désaccord	Ni d'accord ni en désaccord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Améliorer mon bien-être personnel au travail	21%	21%	30%	25%	3%
L'équilibre entre mon temps personnel/familial et mon temps de travail	27%	26%	30%	14%	3%
Améliorer la qualité de mon travail	20%	15%	30%	32%	3%
La sécurité de mon emploi et mes perspectives d'avenir	28%	20%	40%	10%	2%
Rendre mon travail plus intéressant et attractif	26%	21%	32%	20%	2%
Améliorer ma productivité	31%	17%	26%	23%	3%

Q24 - L'introduction d'outils/programmes numériques a-t-elle affecté chacun des aspects suivants de votre travail (au cours des 5 dernières années)?

282 Responses

Field	Pas du tout d'accord	Plutôt en désaccord	Ni d'accord ni en désaccord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
M'a donné(e) plus de temps pour me concentrer sur des aspects importants de mon travail	30%	35%	13%	17%	4%
Amélioration de la qualité de mon interaction avec les usagers des services publics	28%	24%	21%	22%	5%
Diminution du temps nécessaire pour les tâches routinières répétitives	26%	27%	16%	22%	8%
Augmentation de mon rythme de travail - intensité de travail	12%	10%	18%	38%	22%
Amélioré la collaboration avec mes collègues	20%	19%	31%	25%	5%

M'a donné(e) plus d'autonomie pour planifier mes tâches	21%	17%	28%	27%	6%
M'a donné(e) plus d'autonomie pour organiser mes tâches	22%	17%	29%	25%	7%
Amélioration de la coordination des tâches avec mes collègues	15%	13%	34%	32%	5%
M'a permis(e) une meilleure surveillance des subordonnés effectuant des tâches	23%	13%	32%	28%	4%
M'a donné(e) un aperçu plus clair de la mise en œuvre des tâches composant mon travail	20%	19%	27%	28%	5%
Amélioration de l'évaluation interne de ma performance au travail par mes superviseurs	23%	23%	30%	17%	7%
Amélioration de l'évaluation interne de mes performances au travail par mes collègues directs	24%	22%	33%	16%	5%
Amélioration de l'évaluation externe de mes performances au travail par les utilisateurs	27%	20%	36%	13%	5%

Q25 - Dans quelle mesure l'introduction de ces outils et processus numériques a-t-elle impacté les aspects suivants de votre temps de travail?

269 Responses

Field	Significativement diminué	Un peu diminué	Inchangé	Un peu augmenté	Augmenté de façon significative	Total
Nombre d'heures de travail fixées dans votre contrat	2%	1%	64%	19%	15%	
Heures supplémentaires rémunérées	4%	2%	82%	10%	3%	
Heures supplémentaires non rémunérées	2%	1%	68%	17%	13%	
Temps de travail en dehors des horaires normaux (soir, nuit, samedi ou dimanche)	2%	0%	60%	21%	16%	
Nombre et/ou durée des périodes de pause/repos	11%	17%	65%	6%	1%	
Temps de trajet domicile-lieu de travail	5%	6%	84%	3%	1%	
Temps de trajet jusqu'au domicile/locaux des utilisateurs	4%	4%	87%	3%	2%	

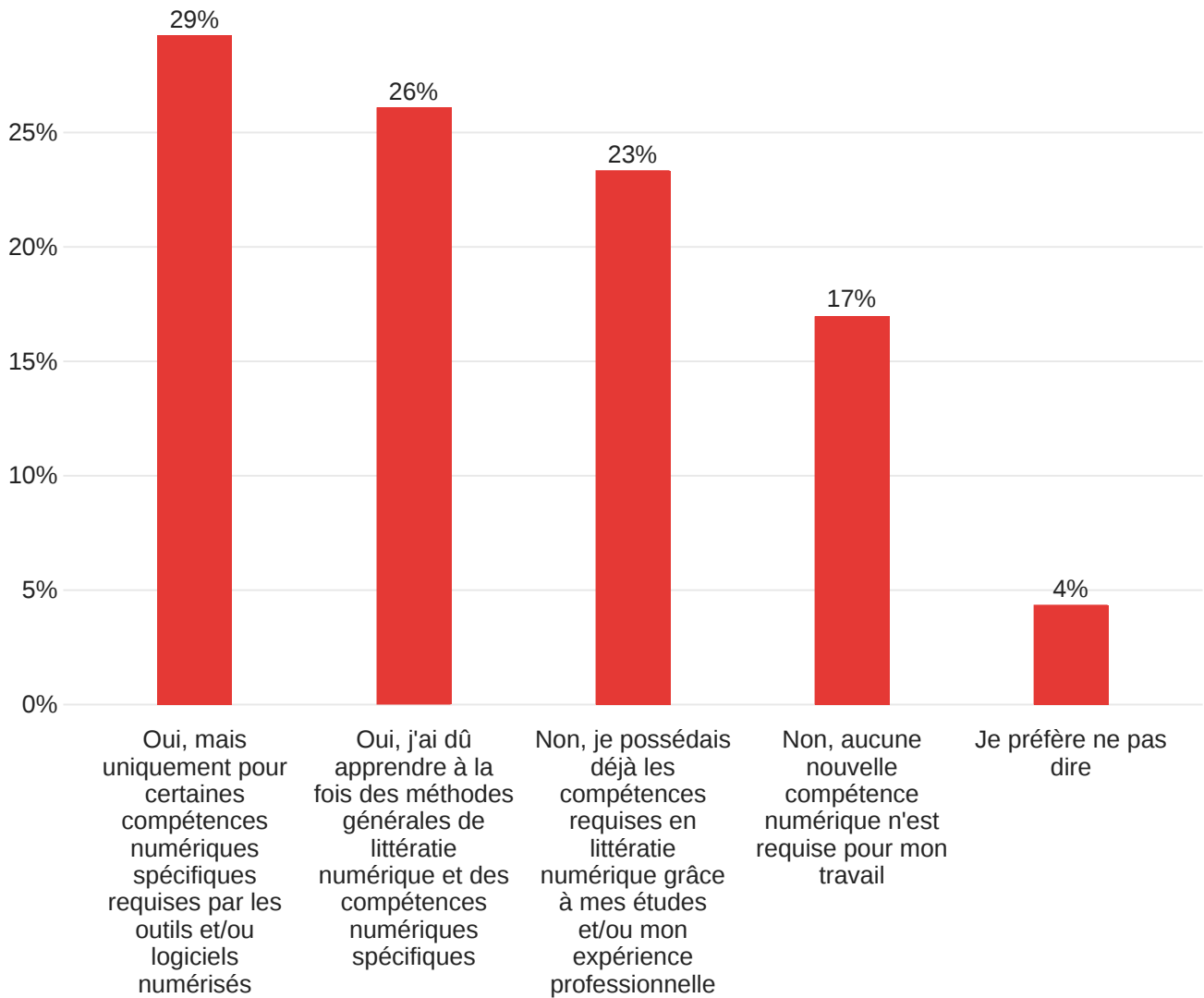
Q26 - Comment la numérisation de votre travail a-t-elle affecté votre équilibre entre vie professionnelle et vie privée?

255 Responses

Field	Pas du tout d'accord	Plutôt en désaccord	Ni d'accord ni en désaccord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Cela a augmenté mon temps libre et le temps passé avec ma famille	36%	18%	39%	7%	1%
Cela n'a pas vraiment affecté le temps que je passe en dehors de mon travail	9%	17%	37%	22%	15%
Cela a augmenté mon temps de travail (en ligne et hors ligne) au détriment de mon temps libre	15%	6%	37%	35%	8%
En télétravail à domicile il est parfois difficile de concilier ce travail avec mes responsabilités familiales (garde d'enfants ou de personnes âgées, etc...)	9%	5%	54%	20%	12%
En télétravail à domicile il est difficile de différencier clairement mon temps de travail et mon temps personnel	7%	8%	45%	29%	10%

Q27 - L'introduction d'outils et de processus numériques dans votre travail quotidien vous a-t-elle obligé à développer de nouvelles compétences (par exemple, en 'littératie numérique')?

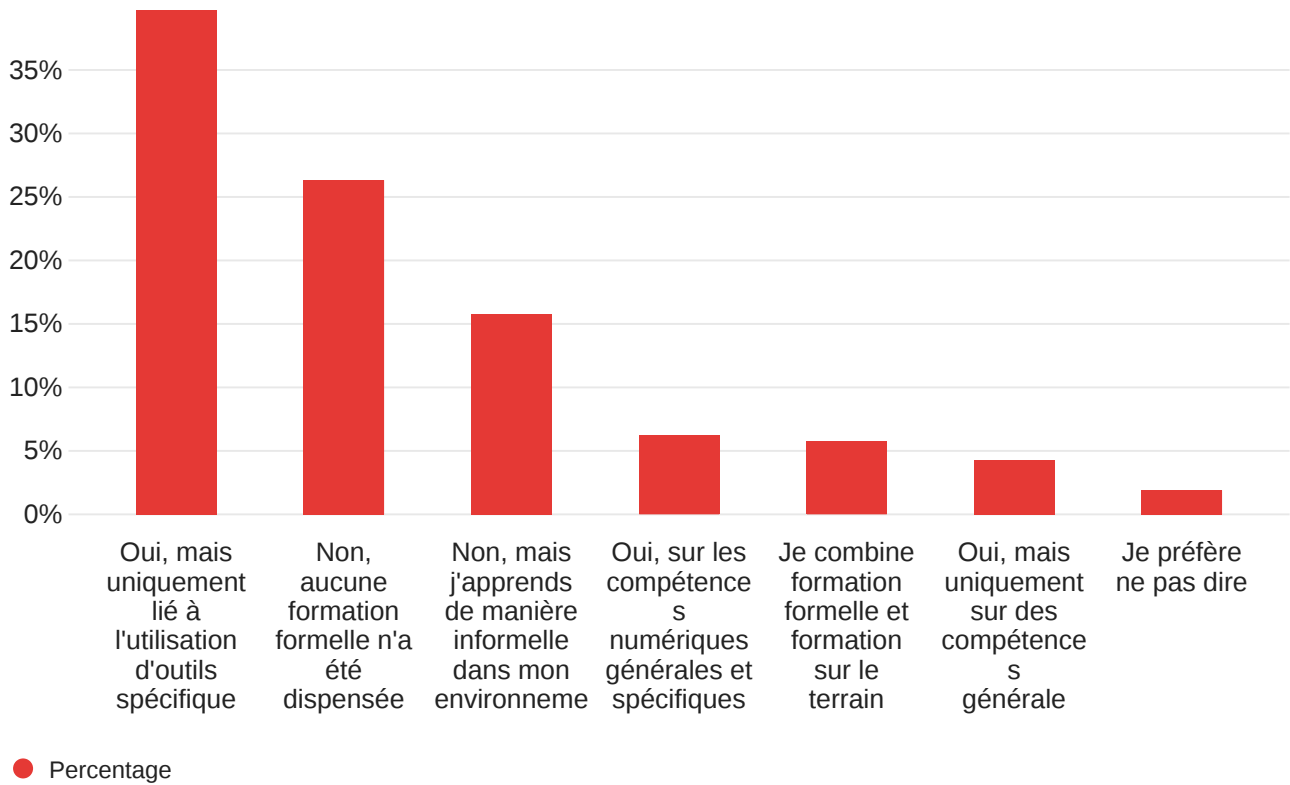
253 Responses



● Pourcentage

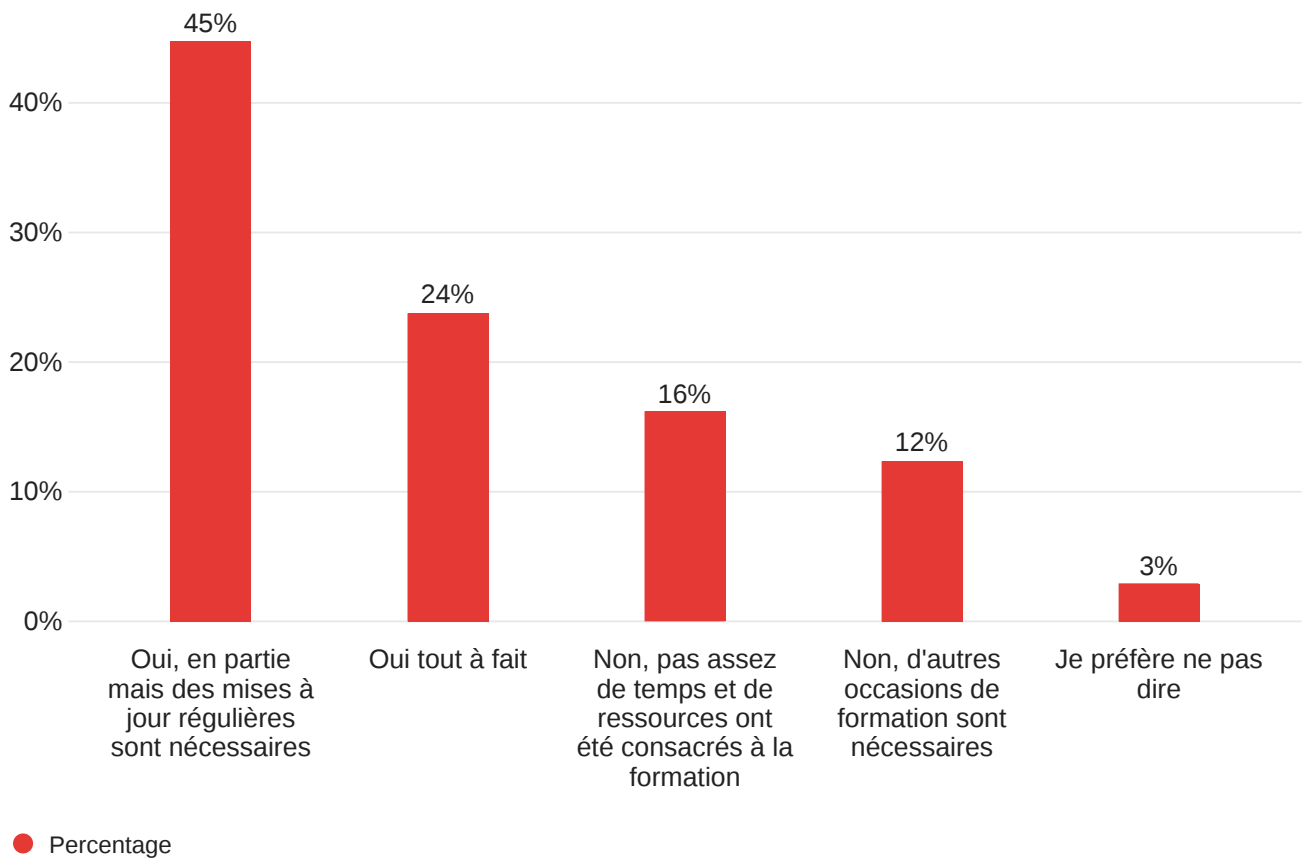
Q28 - Avez-vous reçu une formation de votre employeur pour acquérir ou développer les nouvelles compétences requises?

209 Responses



Q29 - Pensez-vous que la formation dispensée correspondait à vos besoins ?

105 Responses



Q30 - Pensez-vous que l'apprentissage de ces nouvelles compétences requises par l...

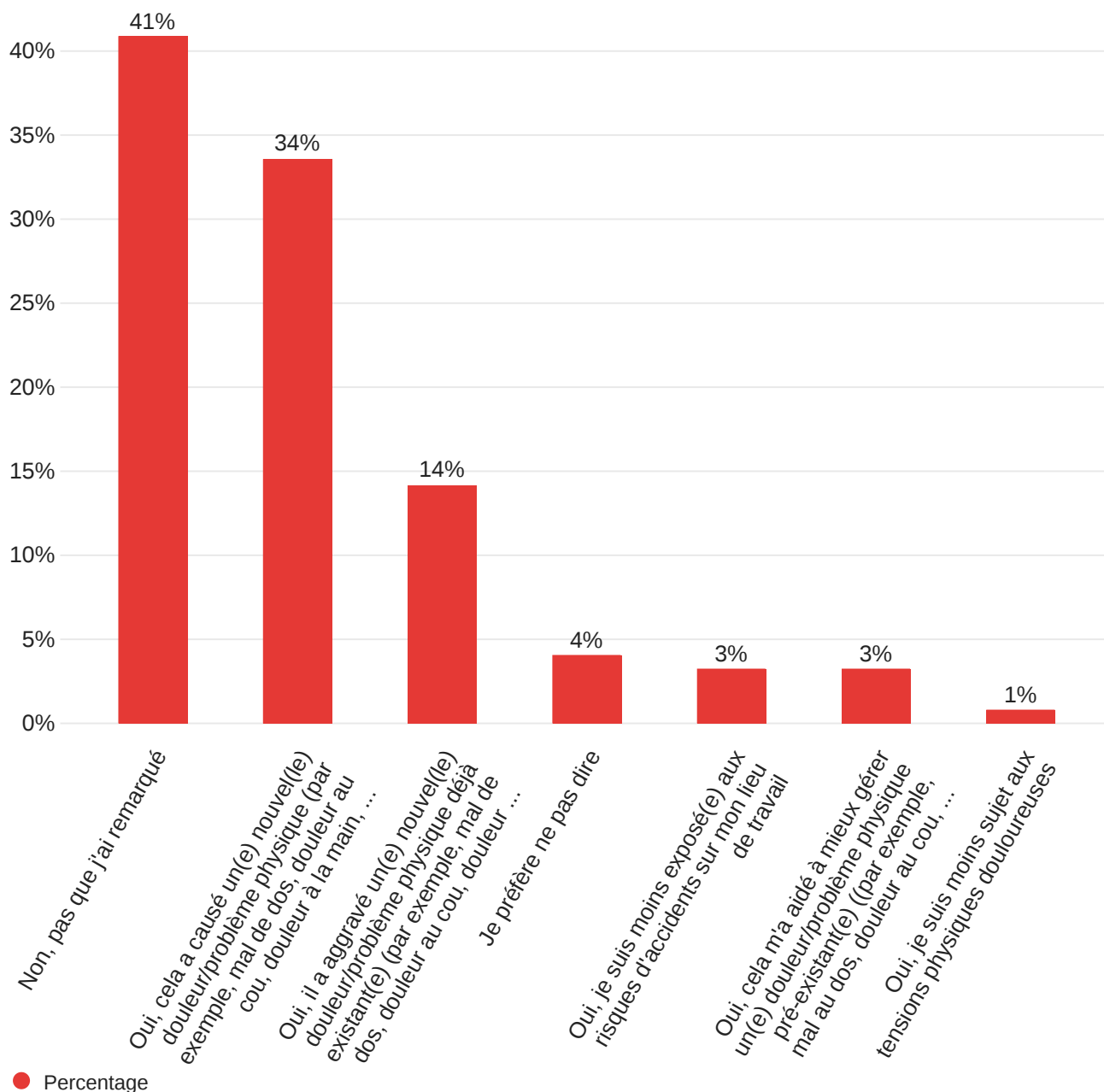
246 Responses

Field	Pas du tout d'accord	Plutôt en désaccord	Ni en désaccord ni en accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Est suffisamment pris en compte dans l'évaluation de mes compétences et de mon évolution de carrière	29%	27%	33%	9%	2%
Renforce la variété de mes compétences personnelles	12%	10%	29%	44%	5%
M'offre d'autres opportunités d'emploi ou de carrière dans mon institution actuelle	27%	20%	36%	15%	2%
M'offre d'autres opportunités d'emploi ou de carrière en dehors de mon institution actuelle	24%	16%	38%	20%	2%

Ne changera rien pour moi	7%	10%	28%	29%	26%
Réduit ma sécurité d'emploi future	23%	18%	51%	5%	2%

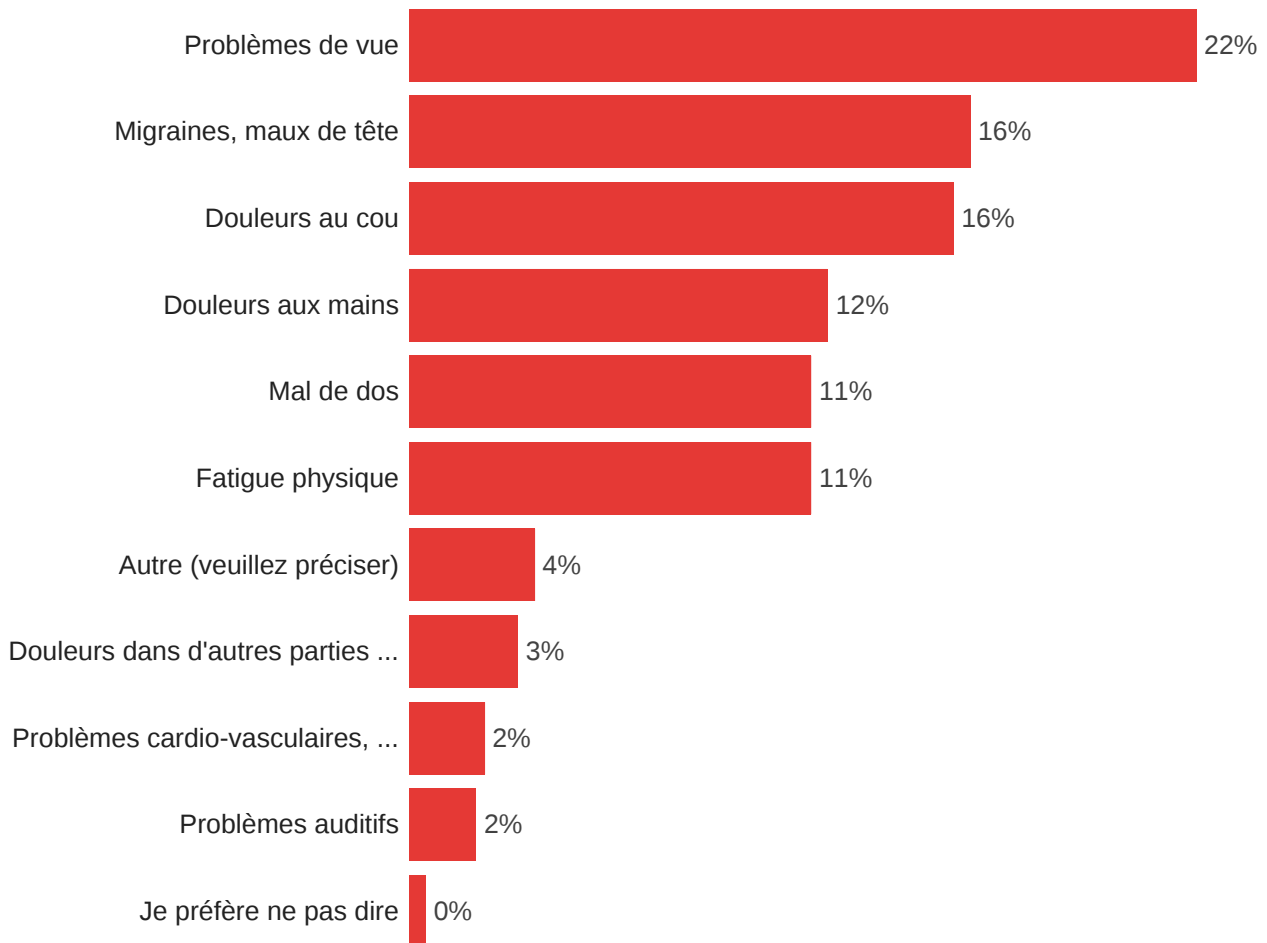
Q31 - Avez-vous le sentiment que l'introduction des outils et méthodes numériques dans votre quotidien a eu un impact sur votre santé physique ?

247 Responses



Q32 - Si vous vous sentez à l'aise d'en parler, veuillez préciser plus précisément le type de problème physique que vous rencontrez...

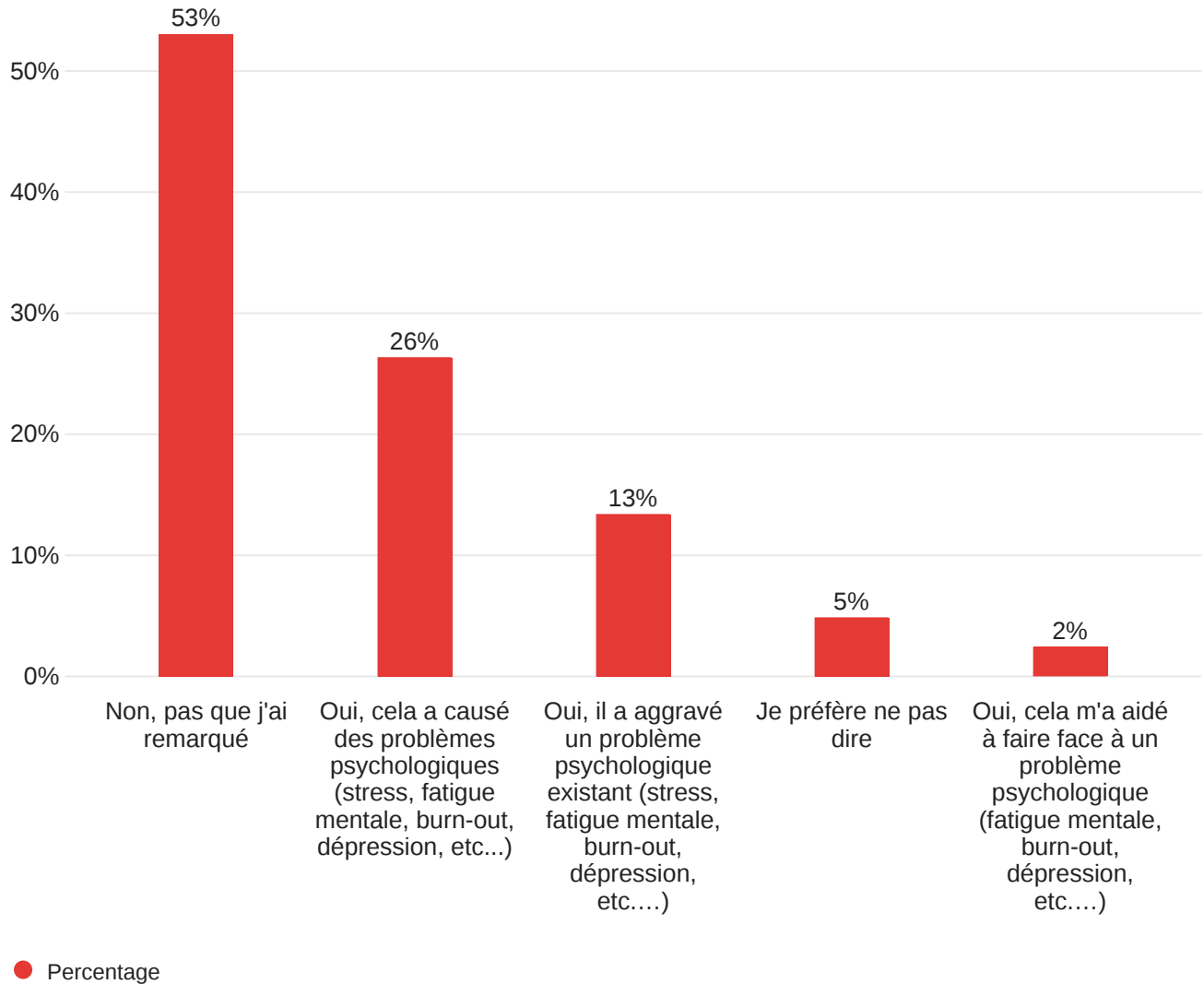
128 Responses



● Percentage of Choices

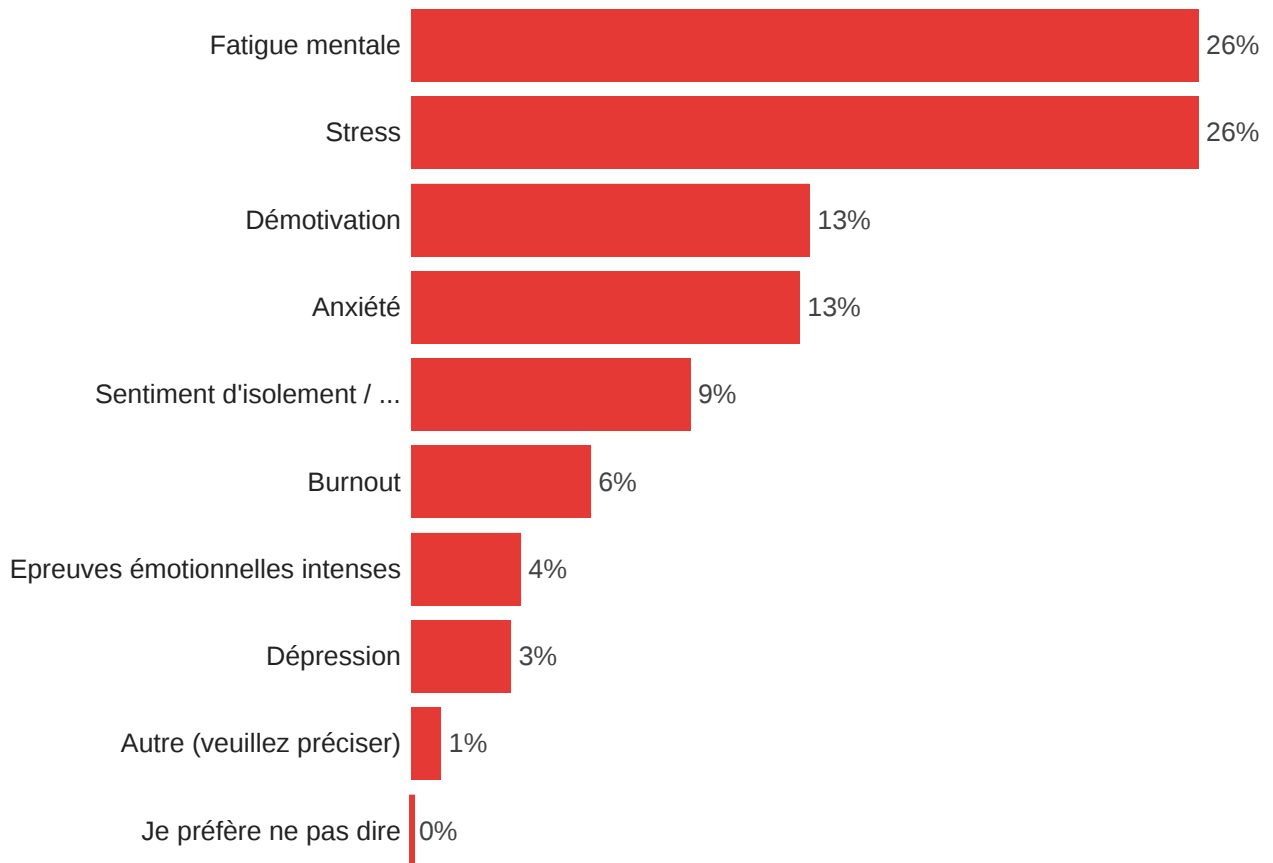
Q33 - Dans votre quotidien, avez-vous le sentiment que la digitalisation de votre travail a eu un impact sur votre santé mentale?

247 Responses



Q34 - Si vous vous sentez à l'aise d'en parler, veuillez préciser le type de problème psychologique que vous rencontrez...

103 Responses



● Percentage of Choices

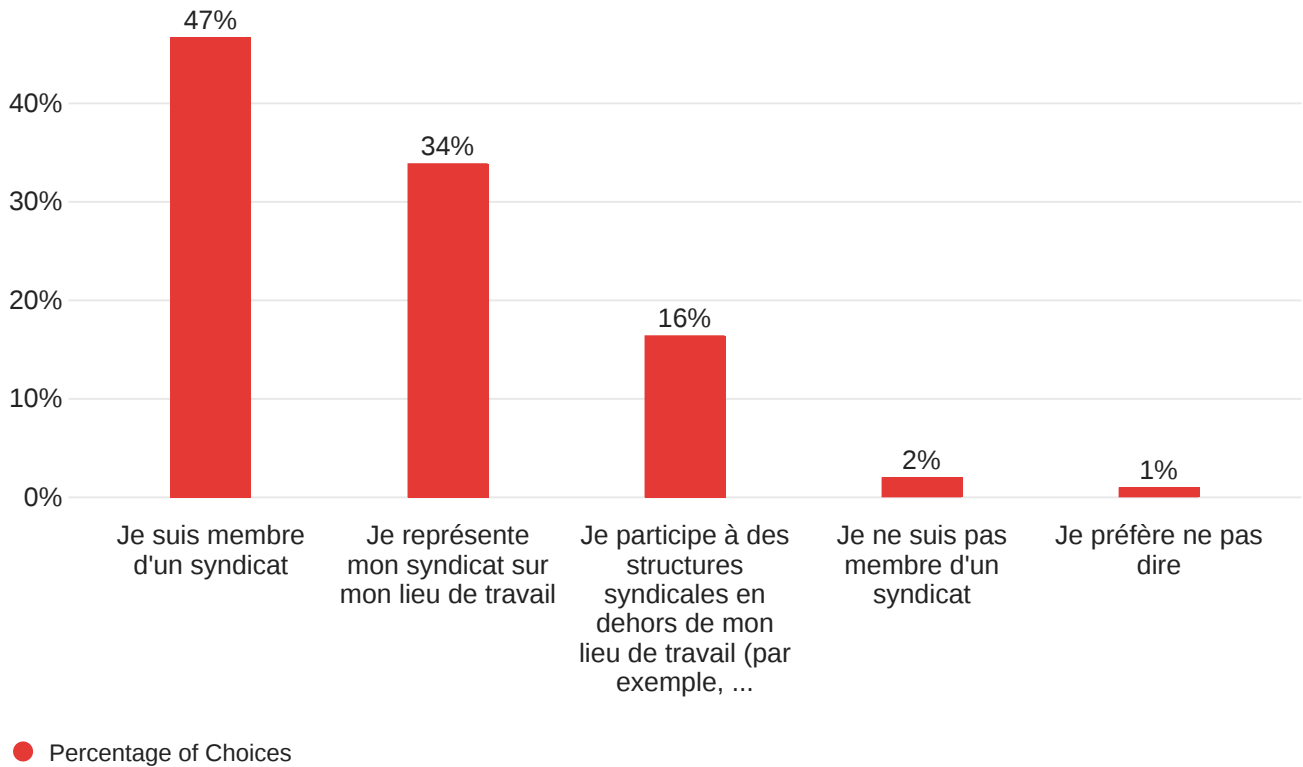
Q35 - L'introduction d'outils et de méthodes numériques dans votre travail a-t-elle déclenché l'un des sentiments suivants... ?

240 Responses

Field	Pas du tout d'accord	Plutôt en désaccord	Ni d'accord ni en désaccord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Je suis satisfait car mon travail est meilleur maintenant qu'avant	25%	20%	42%	12%	1%
Je me sens plus utile aux utilisateurs car je leur apporte désormais un meilleur service	26%	19%	36%	18%	1%
Mes relations avec les utilisateurs (ex. patients/clients) sont plus proches qu'avant, je leur apporte plus de soutien	34%	19%	35%	11%	1%
J'échange et collabore mieux qu'avant avec mes collègues directs	25%	18%	33%	24%	0%
J'échange et collabore mieux avec les autres services et départements	20%	17%	33%	29%	2%
J'ai besoin d'être en ligne très régulièrement pour gérer/contrôler ma vie professionnelle	23%	11%	33%	23%	9%
La numérisation a accru le suivi des résultats de travail des employés	16%	9%	35%	27%	14%
Je suis plus exposé au harcèlement/harcèlement de la part de mes collègues et/ou de ma hiérarchie qu'avant	25%	12%	37%	21%	5%
Je suis plus exposé qu'avant aux violences physiques ou verbales des usagers	28%	12%	40%	15%	6%
Je suis plus exposé qu'auparavant à la violence physique ou verbale de mes collègues et/ou de la direction	26%	15%	36%	19%	5%
Je suis plus confiant qu'avant dans mes perspectives d'avenir	26%	14%	51%	8%	2%
Je peux mieux concilier ma vie professionnelle avec ma vie personnelle/familiale	30%	20%	41%	6%	3%

Q36 - Pour mettre en avant votre position vis-à-vis des pratiques de négociation collective et de dialogue social, pourriez-vous nous indiquer si vous êtes ou non membre d'un syndicat:

241 Responses



Q37 - Sur votre lieu de travail, l'une des actions suivantes a-t-elle été mise en place pour vous accompagner dans la digitalisation accrue de certains aspects de votre travail quotidien?

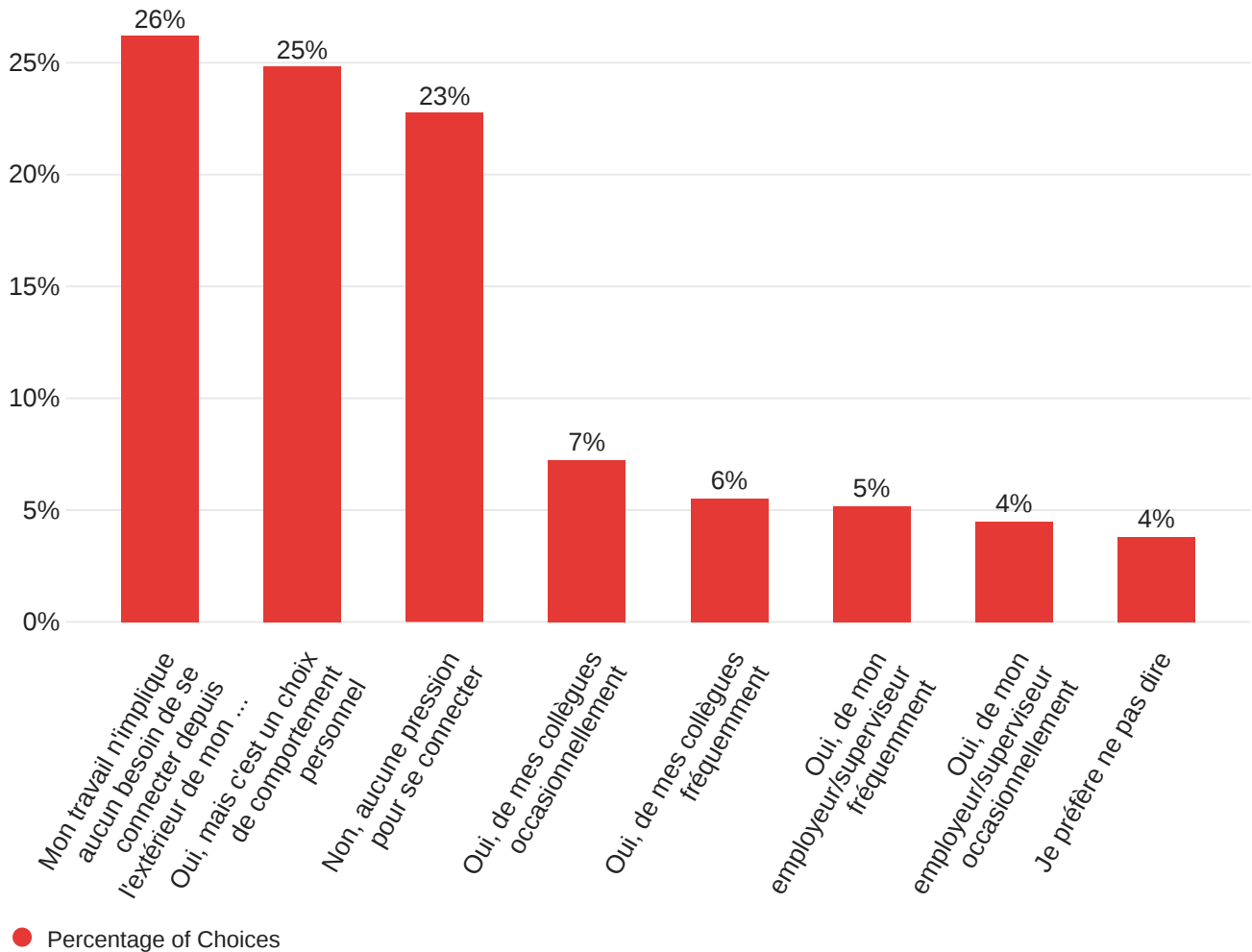
241 Responses

Field	Percentage of Choices
Autre (veuillez préciser)	3%
Un plan de formation spécifique a été organisé pour moi, concernant mes besoins spécifiques en termes d'acquisition de compétences	4%
Je préfère ne pas dire	4%
Des améliorations ont été apportées à l'environnement physique de mon lieu de travail (par exemple, de meilleures chaises, des bureaux debout)	11%
Le travail à domicile/télétravail a été introduit ou étendu	13%

Des améliorations ont été apportées à l'environnement physique de ma maison (par exemple, de meilleures chaises, des bureaux debout, de meilleurs outils et connexions)	0%
J'ai reçu une indemnité de télétravail	2%
Je suis obligé de faire des pauses « déconnectées » à intervalles réguliers pendant la journée	3%
Un soutien psychologique est offert (par exemple, des séances de conseil avec un expert, des groupes de soutien)	0%
Une charte ou un manuel de bonnes pratiques a été rédigé concernant les tâches numériques	14%
Une formation est dispensée en gestion du temps de travail	1%
Les managers donnent l'exemple en termes de gestion de l'information et de déconnexion	0%
Les e-mails sont gérés pendant les absences des employés	2%
L'employeur a fixé des règles sur la déconnexion	4%
Les règles légales de déconnexion en droit du travail sont appliquées	3%
Les réseaux/serveurs du lieu de travail sont déconnectés en dehors des heures de travail (soir, week-end, jours fériés, ...)	1%
Il y a une obligation de laisser les outils numériques au bureau pendant les absences	6%
Aucune action du tout	28%

Q38 - Depuis l'introduction des outils et méthodes numériques, vous sentez-vous obligé de vous connecter à distance et de vérifier l'avancement de votre travail ou votre planification pendant votre temps libre?

241 Responses



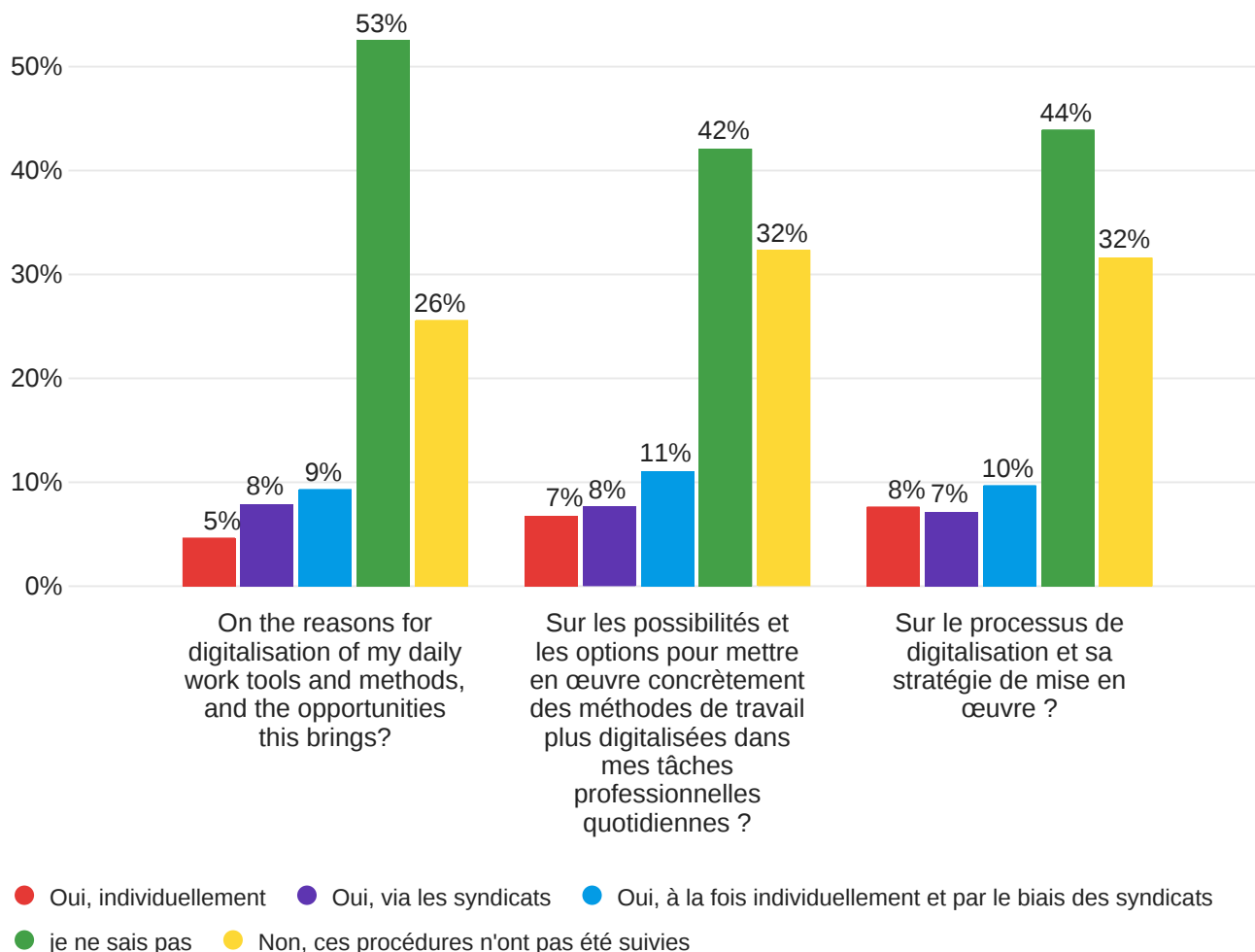
Q39 -Ces dernières années, le « droit à la déconnexion » (c'est-à-dire de ne pas être connecté à sa messagerie professionnelle, à son ordinateur professionnel, à son téléphone professionnel en dehors des heures de travail) est devenu un nouveau droit pour les travailleurs dans le contexte d'un monde du travail plus digitalisé. À votre avis:

238 Responses

Field	Pas du tout d'accord	Plutôt en désaccord	Ni d'accord ni en désaccord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
Ce droit est essentiel dans un environnement professionnel et social de plus en plus connecté	2%	0%	9%	17%	71%
Ce droit devrait être clairement établi dans la législation du travail (si ce n'est pas encore le cas)	2%	0%	8%	19%	71%
Ce droit devrait être clairement inclus au programme de négociation collective sur mon lieu de travail	2%	0%	11%	19%	68%
Ce droit devrait être clairement inclus au programme de négociation collective aux niveaux sectoriel et intersectoriel	2%	1%	10%	20%	68%

Q40 - Lors de la planification et de la conception de la numérisation des processus et outils de travail sur votre lieu de travail, des procédures formelles d'information et de consultation ont-elles été suivies concernant les aspects suivants?

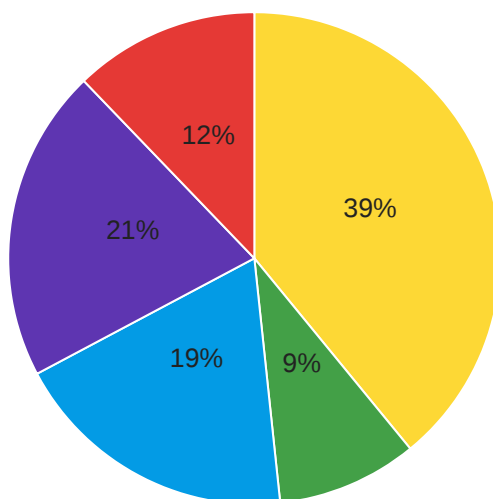
238 Responses



Q41.1 Selon vous, dans quelle mesure le syndicat a-t-il été efficace dans la négociation d'une gestion socialement durable de la digitalisation et du changement technologique?

Pour mon secteur

238 Responses

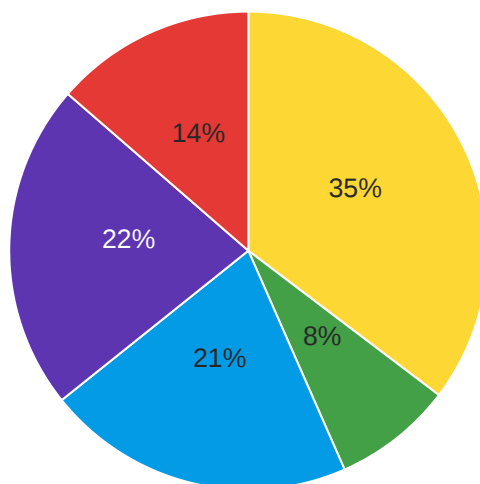


● je ne sais pas ● Très efficace ● Efficace ● Moyennement efficace ● Pas efficace du tout

Q41.2 Selon vous, dans quelle mesure le syndicat a-t-il été efficace dans la négociation d'une gestion socialement durable de la digitalisation et du changement technologique?

A mon lieu de travail

235 Responses



● je ne sais pas ● Très efficace ● Efficace ● Moyennement efficace ● Pas efficace du tout