



Service public, services aux publics : les conditions de travail des personnels du secteur hospitalier public et de la fonction publique de l'Etat

François Guillaumat-Tailliet, Amandine Schreiber
DREES DGAFP

à partir des travaux de Marie Cordier et Alain Larmat



Journées COI 2011 1/16 DGAFP




Des services adressés aux publics


- 76% des agents de la fonction publique de l'Etat (FPE)
- 82% des agents du secteur hospitalier public (SHP)

sont en contact direct avec le public

Le salarié est en contact direct avec le public ...	FPE	SHP
...en permanence	48	73
...parfois	28	9
...jamais ou presque	23	17



Journées COI 2011 2/16 DGAFP




FPE - CS et métiers


Ventilation partielle des catégories socioprofessionnelles du champ COI de la fonction publique de l'État

Catégorie socioprofessionnelle regroupée	Champ COI	Part (en %)
Cadres	125 928	16,3
dont chefs d'établissement de l'enseignement secondaire et inspecteurs	8 296	1,1
dont inspecteurs de l'administration fiscale	22 324	2,9
Professions intermédiaires	200 576	26,0
dont contrôleurs de l'administration fiscale	39 966	5,2
dont inspecteurs et officiers de police	7 318	0,9
Employés	394 676	51,1
dont agents de service des établissements d'enseignement	56 889	7,4
dont agents de police	83 541	10,8
dont surveillants de l'administration pénitentiaire	18 662	2,4
Ouvriers	50 803	6,6
dont ouvriers qualifiés des travaux publics	7 249	0,9
dont ouvriers qualifiés d'entretien général des bâtiments	8 780	1,1
dont ouvriers non qualifiés du second œuvre du bâtiment	6 774	0,9
Ensemble	771 983	100,0

Sources : enquêtes Changements organisationnels et Informatisation (COI) 2006, Drees, CEE, Dares
 Champ : salariés de l'État hors enseignants, militaires et magistrats (non compris les établissements publics).



Journées COI 2011 3/16 DGAFP




SHP - CS et professions


Répartition par catégorie socioprofessionnelle des salariés du secteur hospitalier public

Catégorie socio-professionnelle regroupée	Catégorie socio-professionnelle détaillée	Effectifs	Part (en %)
Cadres	Personnel médical	78 895	10,2
	Cadres de direction	32 288	4,2
Professions intermédiaires	Infirmières	201 476	26,0
	Autres professions intermédiaires	101 628	13,1
Employés	Aides soignantes	145 405	18,8
	Agents de service	98 306	12,7
	Autres employés	85 638	11,1
Ouvriers	Ouvriers	31 101	4,0
Ensemble		774 737	100,0

Sources : enquêtes Changements organisationnels et Informatisation (COI) 2006, Drees, CEE, Dares
 Champ : salariés du secteur hospitalier public (hors hôpitaux locaux)




Journées COI 2011 4/16 DGAFP




Des services adressés aux publics

Le contact direct et permanent avec le public concerne presque toutes les catégories professionnelles du SHP

	Ensemble		Cadres		Professions intermédiaires		Employés		Ouvriers	
	FPE	SHP	FPE	SHP	FPE	SHP	FPE	SHP	FPE	SHP
Le salarié est en contact direct avec le public ...										
...en permanence	48	73	33	78	53	79	53	73	35	5
...parfois	28	9	34	7	25	8	27	10	42	17
...jamais ou presque	23	17	32	14	23	13	21	17	24	79




Journées COI 2011 5/16 DGAFP




Des services adressés aux publics

Une erreur au travail peut souvent avoir de graves conséquences dans le SHP

	Ensemble		Cadres		Professions intermédiaires		Employés		Ouvriers	
	FPE	SHP	FPE	SHP	FPE	SHP	FPE	SHP	FPE	SHP
Une erreur dans le travail pourrait entraîner des conséquences dangereuses ...										
...pour la sécurité du salarié	34	60	19	47	26	63	37	59	82	70
...pour la sécurité d'autres personnes	38	77	31	74	30	83	39	74	78	61






Journées COI 2011 6/16 DGAFP

 **Des contraintes liées à l'obligation de continuité de service**

Pour 72% des salariés du SHP, les horaires de travail sont non modifiables



	Ensemble		Cadres		Professions intermédiaires		Employés		Ouvriers	
	FPE	SHP	FPE	SHP	FPE	SHP	FPE	SHP	FPE	SHP
Les horaires de l'établissement ...										
... sont déterminés sans possibilité de modification	45	72	21	40	30	69	56	83	72	86
... peuvent être sélectionnés entre plusieurs horaires	43	18	39	24	58	20	40	15	21	12
... sont déterminés par le salarié	12	10	40	36	11	11	4	1	8	2
Effectue des astreintes ...										
... fréquemment	11	21	11	57	11	22	8	8	34	16
... occasionnellement	16	11	21	16	13	10	16	9	13	9
... jamais ou presque	73	69	68	28	75	68	76	83	53	74

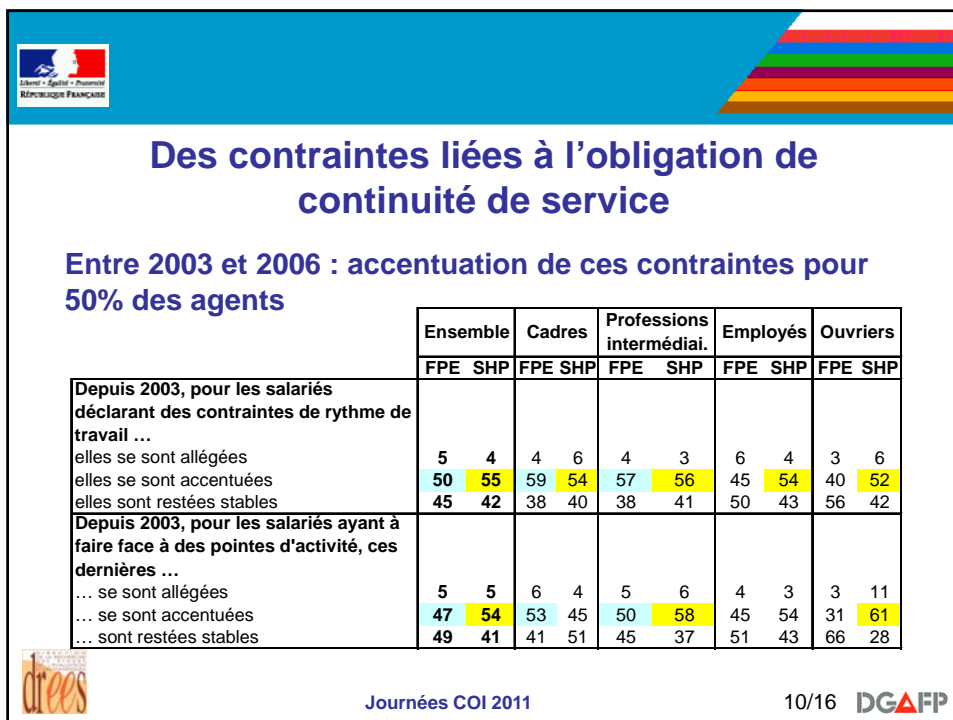
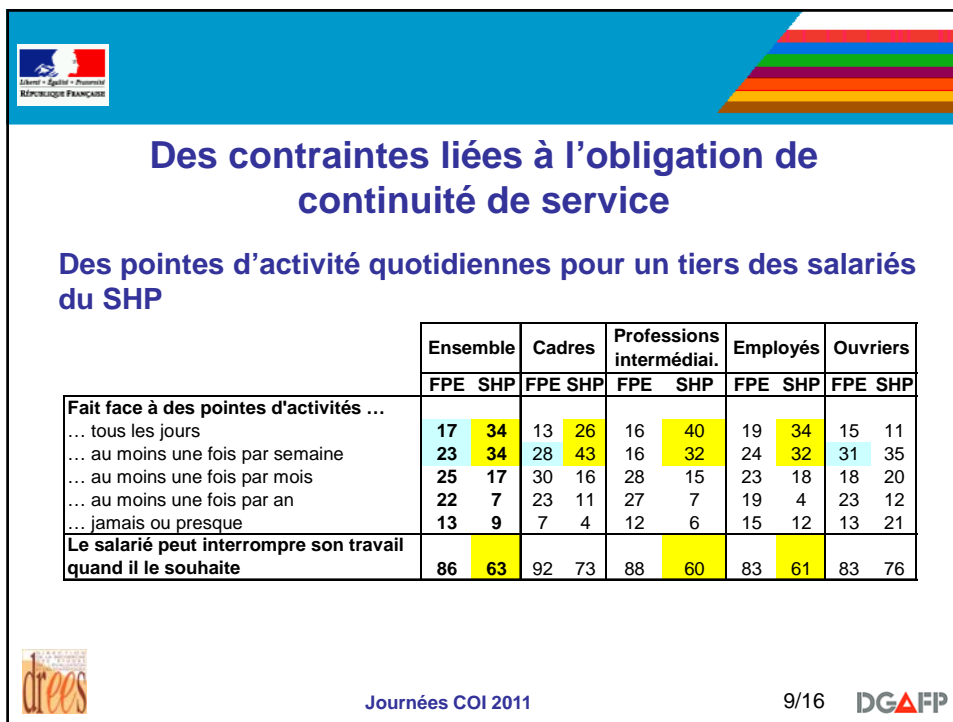
 Journées COI 2011 7/16 

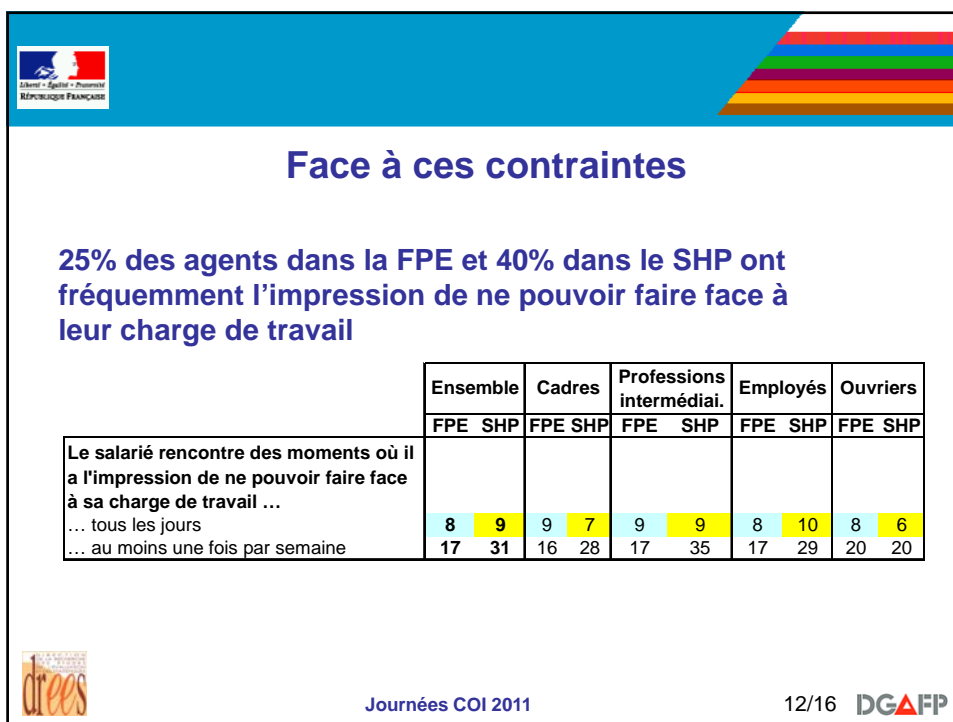
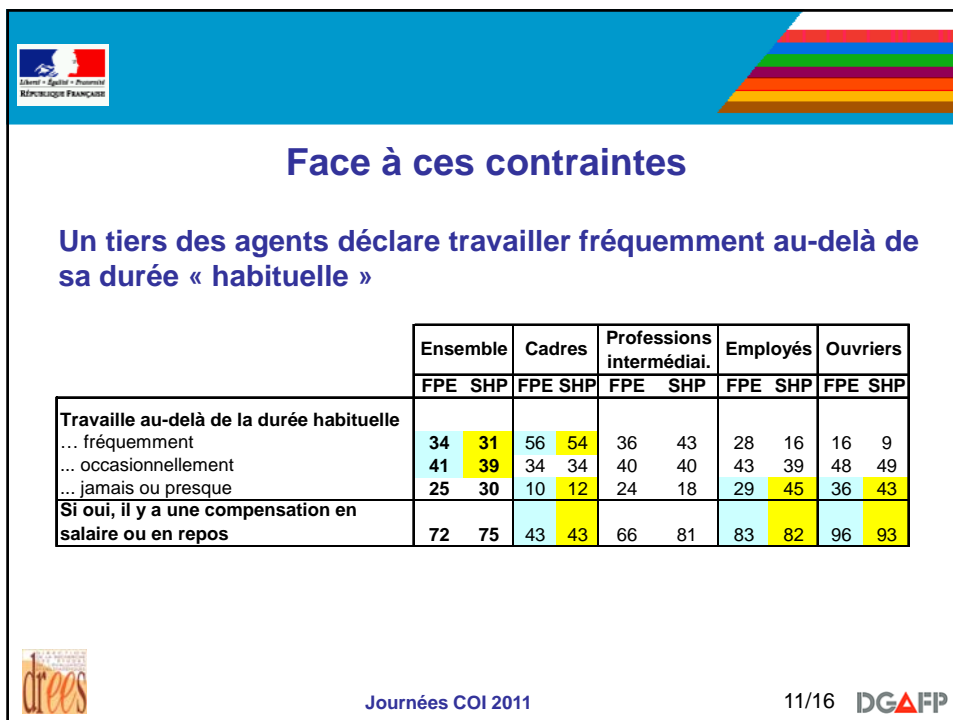
 **Des contraintes liées à l'obligation de continuité de service**

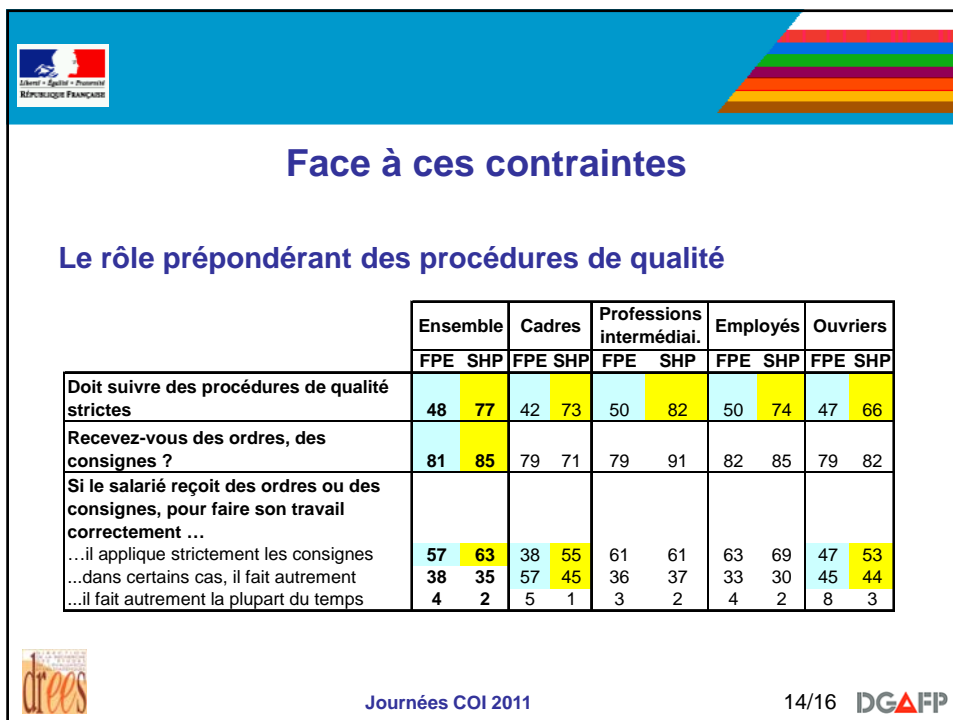
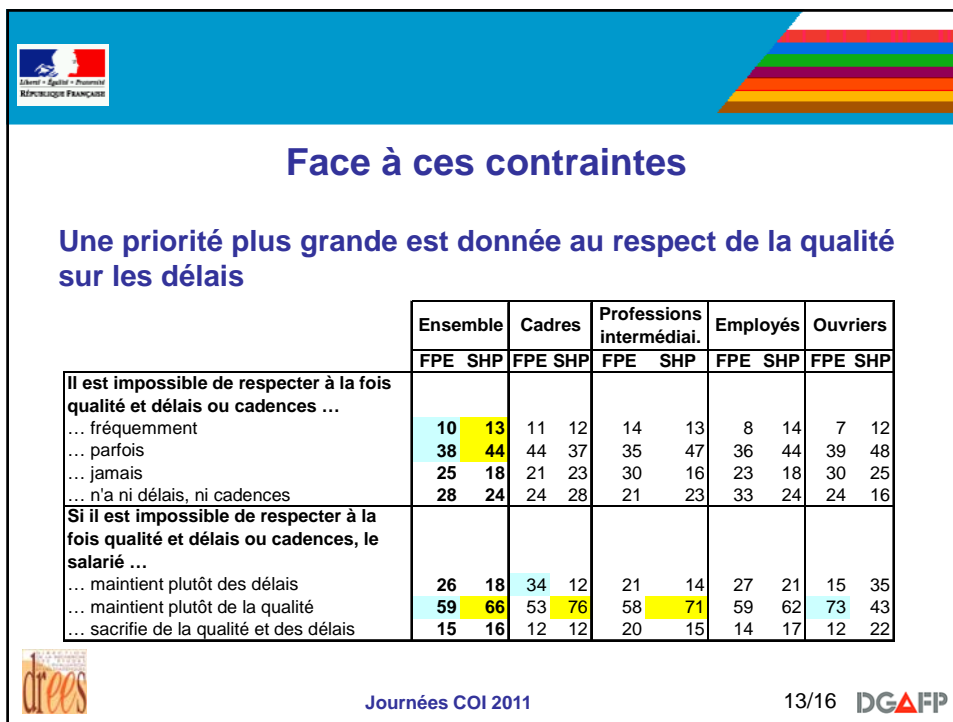
Le travail le week-end ou la nuit, plus fréquent dans le SHP


	Ensemble		Cadres		Professions intermédiaires		Employés		Ouvriers	
	FPE	SHP	FPE	SHP	FPE	SHP	FPE	SHP	FPE	SHP
Travaille le samedi ...										
... fréquemment	12	53	6	42	5	52	18	59	13	35
... occasionnellement	20	18	32	36	18	18	17	12	23	27
... jamais ou presque	68	29	62	22	77	31	65	29	64	38
Travail le dimanche ...										
... fréquemment	11	47	5	25	6	47	16	56	12	33
... occasionnellement	13	16	14	34	9	15	13	9	25	25
... jamais ou presque	76	38	81	42	85	38	71	35	64	42
Travaille la nuit ...										
... fréquemment	8	23	4	29	4	30	11	17	9	1
... occasionnellement	11	15	9	30	6	14	12	11	21	10
... jamais ou presque	81	61	87	41	89	55	77	71	70	89

 Journées COI 2011 8/16 










 **Face à ces contraintes**

- Dans le SHP des formations sur les procédures de qualité, sur l'hygiène et la sécurité
- Dans la FPE d'avantage de formation à l'informatique et à l'encadrement

	Ensemble		Cadres		Professions intermédiaires		Employés		Ouvriers	
	FPE	SHP	FPE	SHP	FPE	SHP	FPE	SHP	FPE	SHP
Si le salarié doit suivre des procédures de qualité strictes, a reçu une formation sur ces procédures	46	49	43	36	44	49	45	53	65	73
Si a des salariés sous ses ordres, a reçu une formation pour assurer ce rôle	43	25	50	18	34	31	45	6	48	43
Si a un contact avec le public, a reçu une formation aux relations avec le public	33	29	27	15	34	28	36	36	27	3
Autres types de formation suivies										
Relations humaines, communication, management	6	10	9	9	10	12	3	10	2	2
Hygiène, sécurité	10	20	3	6	9	18	10	25	27	26



 Journées COI 2011 15/16 


 **Conclusion**

Des similitudes entre des fonctions publiques « au service du public » (hôpitaux, police, prisons, fisc...)

Dont les agents subissent les contraintes associées

Particulièrement marquées dans le SHP et pour certaines professions spécifiques de la FPE

 Journées COI 2011 16/16 




**Service public, services aux publics :
les conditions de travail des personnels
du secteur hospitalier public
et de la fonction publique de l'Etat**

François Guillaumat-Tailliet, Amandine Schreiber
DREES DGAFP

à partir des travaux de Marie Cordier et Alain Larmat



Journées COI 2011 17/16 DGAFP




Annexe 1

**Répartition par catégorie socioprofessionnelle des agents
de la fonction publique de l'État**

Catégorie socioprofessionnelle regroupée	Champ complet	Part (en %)	Champ COI (1)	Part (en %)
Cadres	1 071 812	46,3	125 928	16,3
Professions intermédiaires	542 709	23,5	200 576	26,0
Employés	603 558	26,1	394 676	51,1
Ouvriers	95 485	4,1	50 803	6,6
Ensemble	2 313 564	100,0	771 983	100,0

*Sources : fichier de paie des agents de l'État au 31/12/2005, enquêtes Changements
organisationnels et Informatisation (COI) 2006, Drees, CEE, DARES
Champ : salariés de l'État hors enseignants, militaires et magistrats (non compris les
établissements publics)*



Journées COI 2011 18/16 DGAFP