

ANNEXE 5. RÉSUMÉ

L'organisation du travail dans les services hospitaliers est archaïque et défailante. Elle est marquée par la redondance et la parcellisation des tâches, l'imperméabilité entre l'organisation médicale et l'organisation soignante et la prépondérance accordée à la transmission orale, qui font de la recherche et de la validation de l'information une quête épuisante pour les personnels.

L'enquête menée dans plusieurs services hospitaliers de l'hôpital Saint-Antoine (AP-HP), en particulier dans le service de cardiologie, a mis en évidence que les tâches réalisées par les différents agents qui composent un service sont essentiellement des tâches standardisées et des tâches programmables, qui se comparent à celles accomplies dans d'autres secteurs d'activité. L'activité des services de soins n'est donc en rien inaccessible à la réorganisation et à la rationalisation du travail.

A la lumière de la sous-administration patente dont souffrent les services de soins, il est apparu que l'application des 35 heures devait connaître deux préalables : éliminer les redondances et les chevauchement de tâches en procédant à leur réattribution entre les agents ; renforcer les moyens administratifs des services hospitaliers.

Si les métiers hospitaliers sont en grande partie formés de tâches standardisées, ils présentent néanmoins des spécificités irréductibles – la proximité avec la souffrance, la maladie, parfois la mort – que toute réorganisation du travail doit prendre en compte. Au final, il semble pourtant que la difficulté la plus difficile à surmonter sera certainement l'écart particulièrement important existant entre la réalité et la représentation qu'ont les personnels de leur travail ; la rationalisation du travail se heurtant à la vision mythifiée, fantasmée des tâches accomplies.

Mots clés :

35 heures – organisation du travail – décomposition des tâches – tâches standardisées – tâches programmables – réorganisation – rationalisation – représentation du travail – redondances - chevauchement d'activité – moyens administratifs des services – transmission.