

## Etat des lieux départemental des risques psychosociaux

### Document de synthèse

21 octobre 2009

Depuis maintenant plus d'une dizaine d'années, les risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, etc.) constituent un des risques majeurs pour la santé physique et mentale des salariés. Ils constituent un des enjeux nationaux de la santé au travail.

Leurs conséquences pour les individus sont importantes (atteinte à la santé, réduction d'aptitude au travail, risque de rupture d'activité professionnelle), pénalisent la performance et génèrent des coûts directs et indirects significatifs (absentéisme, accidents, conflits...).

Les principaux facteurs générant des risques psychosociaux sont présents dans l'ensemble des dimensions relatives au fonctionnement d'une entreprise (organisation du travail, reconnaissance professionnelle, soutien social, changements). Ces facteurs provoquent une grande variété de phénomènes qui n'ont ni les mêmes origines ni les mêmes formes d'expression.

Cette prise de conscience, tant au plan européen qu'au plan national, a débouché sur la signature d'accords importants sur le stress notamment l'accord européen du 8 octobre 2004 et l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008. L'objet de ce dernier accord étant :

- d'augmenter la prise de conscience et la compréhension du stress au travail, par les employeurs, les travailleurs et leurs représentants,
- d'attirer leur attention sur les signes susceptibles d'indiquer des problèmes de stress au travail et ce, le plus précocement possible,
- de fournir aux employeurs et aux travailleurs un cadre qui permette de détecter, de prévenir, d'éviter et de faire face aux problèmes de stress au travail.

L'arrêté du 23 avril 2009 portant extension de l'accord cité ci-dessus mentionne que :

- **Art. 1er.** \_ Sont rendues obligatoires, pour tous les employeurs et tous les salariés compris dans son champ d'application, les dispositions de l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008.
- **Art. 2.** \_ L'extension des effets et sanctions de l'accord national interprofessionnel susvisé est faite à dater de la publication du présent arrêté pour la durée restant à courir et aux conditions prévues par ledit accord national interprofessionnel.
- **Art. 3.** \_ Le directeur général du travail est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Les risques psychosociaux au niveau national et régional :

**Au niveau national :**

- 37% des salariés déclarent éprouver souvent du stress au travail (source CSA/Liaisons sociales).
- 11 % des actifs français déclarent souffrir de symptômes dépressifs. C'est ce que révèle notamment un récent rapport de l'institut national de veille sanitaire (INVS) sur les conditions de travail et la santé mentale.
- Les enquêtes périodiques « conditions de travail » de la DARES donnent des indications portant sur les facteurs de stress au travail :
  - plus d'1 travailleur sur 2 travaille dans l'urgence,
  - plus 1 travailleur sur 3 reçoit des ordres ou des indications contradictoires,
  - plus d'1 travailleur sur 3 déclare vivre des situations de tension dans ses rapports avec ses collègues ou sa hiérarchie.
- 20% des personnes en arrêt maladie de longue durée évoquent un conflit dans le travail (CNAM).
- 70% des cadres s'estiment exposés à une forte pression psychologique (institut de veille sanitaire) - chiffres parus dans l'Expansion n° 734 d'octobre 2008

**Au niveau régional :**

Une enquête menée par l'INSERM en 2004 auprès de salariés de la Région PACA montre qu'environ 1 salarié sur 10 est exposé à la violence psychologique au travail. Les effets de cette violence sur la santé mentale des salariés sont importants ; les salariés exposés à la violence sont 8 fois plus nombreux à présenter un niveau élevé de symptômes dépressifs.

Diverses études ont été menées sur la thématique des risques psychosociaux depuis de nombreuses années, mettant en évidence une diversité tant au niveau de la population exposée (sexe, âge, CSP) qu'au niveau des facteurs générant ces troubles.

**L'exposition aux risques psychosociaux :**

L'enquête de SUMER réalisée en 1994 puis en 2003 sur l'exposition professionnelle des salariés en France montre que 23% des salariés se trouvent en situation de job strain (tension au travail). Les femmes étant plus exposées que les hommes, ayant une plus faible latitude décisionnelle et une demande psychologique plus forte que ces derniers. Les femmes

sont en effet 2 fois plus nombreuses à déclarer être en situation de souffrance psychique (syndrome anxiodépressif, syndrome dépressif, dépression, troubles du sommeil, harcèlement moral) selon l'étude sur les maladies à caractère professionnel en 2007.

Concernant les catégories socioprofessionnelles, il apparaît que les ouvriers et employés ainsi que les cadres sont particulièrement exposés. Le manque de latitude professionnelle dans la réalisation de l'activité des premiers étant une des principales causes. Un certain nombre d'entre eux se retrouvent également licenciés pour inaptitude au poste de travail. Pour les cadres, la forte demande psychologique ainsi que la surcharge de travail sont principalement en cause.

Les activités en relations avec des personnes externes (clients) contribuent de plus au mal-être des salariés, favorisant leur exposition aux violences verbales et/ou physique.

L'exploitation des données issues du dispositif EVREST en 2008 confirme ces résultats : le mal-être des cadres et professions intermédiaires serait du à la surcharge de travail, alors qu'il serait du au manque de choix dans la façon de procéder pour les ouvriers et employés. Les femmes souffriraient elles particulièrement du manque de reconnaissance de la part de leur hiérarchie.

En 2008, la DRTEFP PACA a établi un état des lieux des conditions de travail des conseillers relation clients au sein de centres d'appel et de leurs incidences sur la santé mentale et physique de ces derniers. Les données relatent de la fatigue mentale, de l'épuisement, des troubles du sommeil, des troubles dépressifs et de l'anxiété. Les sources à l'origine de ces facteurs psychosociaux sont la cadence imposée, l'absence d'autonomie, le contrôle omniprésent, la répétitivité des tâches, l'agressivité des clients, les horaires irréguliers.

Notons que la fatigue auditive et générale peut engendrer des troubles de la concentration, de la nervosité, et donc augmenter le stress du à la peur de faire des erreurs en fin de journée de travail.

### **L'influence de l'âge :**

D'autres études mettent en évidence l'exposition aux risques psychosociaux et l'âge des salariés. L'enquête ESTEV (réalisée en 1990 dans 7 régions de France) a la spécificité de prendre en compte les trois sommets du triangle âge/travail/santé. Il apparaît que l'âge n'a pas d'incidence particulière sur la santé psychique. Par ailleurs, la santé physique présente des altérations qui s'accroissent avec l'âge, c'est le cas des troubles musculo-squelettiques (douleurs dans le rachis, dans les membres), des troubles du sommeil, de l'hypertension artérielle et de l'audition. Le dispositif EVREST met également en lien les risques

psychosociaux et l'âge dans la mesure où la souffrance liée au manque d'entraide ainsi que l'anxiété augmentent avec l'âge. Les conditions et l'organisation du travail peuvent aussi favoriser (ou au contraire entraver) la mise en œuvre de stratégies de travail importantes pour les salariés âgés. Il s'agit par exemple d'anticiper des difficultés éventuelles, des situations d'urgence qu'ils souhaitent éviter. À cet égard, la pression temporelle et l'absence de latitude pour choisir sa façon de procéder peuvent s'avérer difficilement conciliables avec une bonne régulation du vieillissement, qu'il s'agisse des modes opératoires eux-mêmes, ou de la construction de l'expérience professionnelle au travers des formations, des parcours professionnels, etc. ; avec le risque d'une aggravation des troubles de santé, et le souhait de quitter le travail dès que possible. Plus les salariés avancent en âge plus ils tentent, lorsque cela est possible, de fuir les postes impliquant des horaires décalés, des efforts physiques importants, des postures pénibles, du fait de l'usure due aux années de travail antérieures. (étude SVP 50).

Notons qu'il n'y a pas d'automatismes apparents qui feraient que chacun ait les mêmes troubles, aux mêmes âges et dans les mêmes combinaisons. Il s'agirait plutôt d'une mosaïque de variations avec l'âge, fortement dépendantes d'une multitude de facteurs, en particulier professionnels, sans pour autant que ceux-ci expliquent tout. C'est-à-dire que l'âge apparaît comme un élément qui a un rôle propre venant se cumuler aux autres facteurs. C'est pourquoi nous pouvons avancer l'idée qu'il paraît pertinent, du point de vue de la prévention des risques psychosociaux, de faire en sorte que les autres facteurs ne viennent pas aggraver cette part d'évolution naturelle. Le travail doit être adapté en conséquence, et non pas conçu d'une façon rigide s'imposant à tous.

### **Les troubles musculo-squelettiques :**

Les douleurs lombaires dont la fréquence augmente avec l'âge comme nous l'avons souligné précédemment, sont non seulement majorées quand le travail implique de soulever des charges lourdes ou de maintenir des postures pénibles, mais aussi, quand on ne trouve pas dans le travail les moyens en temps, en informations, en matériel pour faire un travail de bonne qualité. Il s'agit d'une situation qui paraît s'imposer à l'ensemble des salariés enquêtés quelle que soit la profession et que l'on retrouve dans des groupes particuliers comme les ouvriers du bâtiment et des travaux publics et les personnels hospitaliers. Les résultats de la recherche VISAT confirment le rôle important des facteurs physiques (port de charges lourdes) dans la persistance de ces lombalgies, mais soulignent également les effets de l'épuisement émotionnel, d'une faible autonomie dans son travail et de la perception d'un

déséquilibre défavorable entre l'effort investi dans le travail et les récompenses qu'on en retire. Par exemple, les hommes ont plus de risque de souffrir encore de lombalgie 5 ans après, non seulement lorsqu'ils manipulent des charges lourdes et qu'ils ont un indice de masse corporelle plus élevé (surpoids), mais aussi quand ils se sentent insuffisamment payés en retour de leurs efforts dans leur travail, insuffisamment entourés, et émotionnellement épuisés. Notons que les femmes sont atteintes plus fréquemment que les hommes, notamment dans la catégorie des ouvriers et employés. Les hommes quant à eux seraient plus exposés dans les secteurs de la construction et des industries (étude sur les maladies à caractère professionnel en PACA).

### **Le devenir des salariés suite à une inaptitude au poste :**

Privilégiant plutôt les questions relatives au profil des salariés déclarés inaptes à leur poste de travail par la médecine du travail, peu de recherches se sont intéressées au devenir de ces derniers, en termes de. Un collectif de médecins du travail du Vaucluse s'est intéressé de près à cette question, mettant en évidence les conséquences sociales et professionnelles de ces décisions d'inaptitude.

Caractéristiques des salariés déclarés inaptes :

- Surreprésentation des ouvriers qualifiés et des employés de commerce.
- Avant l'inaptitude, 30% sont déclarés travailleurs handicapés.
- 75% des inaptitudes concernent les entreprises de 1 à 50 salariés.
- Moyenne d'âge au moment de l'inaptitude : 46 ans.
- 1/3 des inaptitudes concernent les plus de 50 ans.
- Origines principales des inaptitudes : pathologies anxio-dépressives (notamment pour les femmes dans la tranche d'âge 40-45 ans) et pathologies ostéo-tendino-musculaires (notamment pour les hommes vers 50 ans).

Ces inaptitudes sont le plus souvent suivies d'importantes difficultés de réinsertion professionnelle, le retour à l'emploi concernant seulement 22,7% des personnes. La situation de ces personnes évoluant vers la précarité, engendrant à son tour des troubles psychologiques importants.

## **L'exposition au sein des TPE :**

L'emploi en PACA est fortement concentré dans les TPE (93% des établissements en 2003 comptaient moins de 20 salariés (étude CATEIS sur l'intervention des médecins du travail au sein des TPE dans le cadre de la prévention des facteurs psychosociaux, 2007). Or, les actions de prévention développées jusqu'ici sur la thématique des facteurs psychosociaux ont été plus particulièrement axées sur les PME et les grandes entreprises.

Il ressort dans cette étude que les facteurs favorisant les risques psychosociaux au sein des TPE sont :

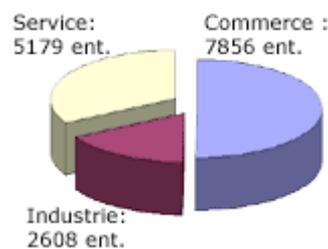
- Un management par l'affectif.
- Des évolutions de l'organisation du travail très importantes.
- Une demande accrue de polyvalence.
- Une faible valorisation des salariés.
- Une faible culture de la prévention des risques professionnels.

De plus, les publics particulièrement exposés se trouvent être :

- Les fonctions demandant une grande polyvalence, par exemple les postes de secrétaire au sein des TPE qui regroupe très souvent une multitude de tâches de nature très variées.
- Les fonctions favorisant l'autonomie des salariés et un fonctionnement par objectifs par exemple les responsables d'agence / gérants salariés – les salariés étant parfois très investis par rapport à la bonne santé économique de l'entreprise et aux objectifs à réaliser (surcharge de travail) au détriment de leur santé (apparition de phénomènes de décompensation).
- Les salariés vieillissants : le fonctionnement des TPE ne permettant que rarement une adaptation des postes de travail et/ou une évolution professionnelle des salariés vers des fonctions présentant des contraintes moins élevées.
- Les apprentis : ils bénéficient parfois de conditions de travail difficiles et sont généralement soumis à des conflits intergénérationnels importants.
- Les chefs d'entreprise : ils présentent des phénomènes de décompensation très importants du fait notamment de la forte pression à laquelle ils sont soumis (difficultés économiques) ou des jeux de pouvoirs qui se mettent en place avec certains salariés<sup>1</sup>.
- Les femmes enceintes : si cet aspect n'a été que rarement évoqué lors des entretiens réalisés, il est largement ressorti lors de l'étude documentaire. Le retour dans l'entreprise suite au congé maternité est parfois favorable à l'émergence des FPS.

## Les grands secteurs d'activités du Vaucluse :

- La filière agro-alimentaire de la production à la logistique en passant par le conditionnement, le négoce et les industries de transformation
- Le tourisme s'appuyant sur la richesse du patrimoine naturel, historique, culturel et des capacités d'accueil de qualité
- Le bâtiment et les travaux publics
- L'artisanat avec des produits de qualité (artisanat d'art)
- Le commerce dont la zone d'influence s'étend sur les départements voisins



Les résultats de ces nombreuses études ont permis d'identifier la diversité des caractéristiques de la population exposée aux risques psychosociaux (âge, sexe, CSP, secteurs d'activité). Sans préjuger d'une exposition particulière, nous pouvons supposer que compte tenu du tissu d'activité en Vaucluse, la population active de ce département peut elle aussi être concernée et touchée par ce type de risques. A titre d'exemple, les activités en relations avec des personnes externes (clients) contribuent de plus au mal-être des salariés, favorisant leur exposition aux violences verbales et/ou physique. Le département du Vaucluse doit donc être attentif particulièrement à ce facteur de mal-être, le secteur tertiaire représentant 70% de l'activité.

La structure d'emploi de ce département ne différant pas intégralement de la structure d'emploi au niveau national. Il paraît de ce fait pertinent de prendre en considération l'ensemble des constats et préconisations des études citées précédemment afin de voir dans quelle mesure cela peut être transféré au département du Vaucluse.