

Enquête collective sur le bien-être au travail dans une entreprise de TP

Dr Anne de Larquier
BTP Santé au Travail
Villeurbanne





L'entreprise de TP

- Entreprise de conception et de construction de réseaux d'eau potable et d'assainissement.
- Siège parisien avec 10 directions régionales.
- Direction Rhône-Alpes: 5 centres de travaux.
- Effectif centre de travaux de Lyon: 148 salariés.

Origines de la demande en 2008

CHSCT collègue ouvriers:

- Turn-over important dans l'entreprise dans 1 centre de travaux (Lyon).
- Augmentation du nombre d'Accidents du Travail dont 1 AT mortel.
- 1 Episode de violence au travail.
- Montée du mécontentement exprimé des salariés.

Direction:

- Evaluer le risque psycho-social pour le Document Unique d'évaluation des risques. (*Accord interprofessionnel sur le stress du 2/07/2008*)

Médecin:

- Augmentation du nombre de TMS constatées en visite médicale.
- Augmentation du nombre de visites de reprise maladie/AT et visites occasionnelles salariés.
- Augmentation du nombre de salariés exprimant du « stress » sur le centre de travaux de Lyon.

Méthodologie de l'étude

1. Nécessité d'un langage commun et notions de savoir minimum:

Formation préalable du CHSCT sur la notion de « stress »

- Bases biologiques du syndrome d'adaptation(SELVE)
- Bases psychologiques: Modèle de KARASEK et de SIEGRIST.
- Effets du stress sur la santé
- Effets du stress sur le travail
- Modèle du stress professionnel
- Du stress au risque psycho-sociaux

2. Projet d'étude

- Création d'un groupe de travail

Médecin

Membres du CHSCT

Responsable sécurité

- Choix du questionnaire comme base de l'étude

Modèle existant: questionnaires de KARASEK / SIEGRIST

Données récentes de l'enquête SUMER 2003 permettant une comparaison aux médianes françaises du KARASEK

Facilité de mise en œuvre pour le médecin lors des visites médicales

- Recherche d'indicateurs de stress dans l'entreprise

Nombre de départ volontaire, de demande de mutation

Absentéisme

Nombre d'AT/MP, taux de fréquence et de gravité

3.Elaboration du questionnaire

Questionnaire en 45 questions:

- Questionnaire de KARASEK: 26 questions

9 questions sur la Latitude Décisionnelle (LD)

9 questions sur la Demande Psychologique (DP)

8 questions sur le Soutien Social (SS total)

4 sur le Soutien Social Hiérarchique (SS h)

4 sur le Soutien Social Collaborateurs (SS c)

- Questionnaire de SIEGRIST: 6

6 questions sur la reconnaissance au travail (Rec)

- Questions complémentaires: 13 questions

7 questions portant sur la santé

6 questions sur la sécurité au travail (agressions, insécurité sur chantier, les moyens matériels et humains, le temps de travail (dépassement horaires))



Direction de Lyon

120 questionnaires traités sur un effectif total de 148 salariés (81% du personnel).

Auto-questionnaire proposé au salarié juste avant sa visite médicale :

- soit au cabinet médical pour les salariés en SMR,
- soit par l'infirmière du service pour les salariés en SMS, dans un lieu adapté dans l'entreprise.

Durée de l'étude Octobre 2008 à Octobre 2009.

Saisie des questionnaires par la secrétaire médicale du centre médical sous Excel.

Traitement informatique sous logiciel EPI INFO.

Données médianes du KARASEK (SUMER 2003)

- **Demande psychologique:**

Exigences de travail associées à la quantité, à la complexité des tâches, aux tâches imprévues, aux contraintes de temps.

Médiane française : 21

- **Latitude Décisionnelle:**

Définie par le contrôle sur le déroulement du travail et la possibilité d'utiliser et de développer ses compétences.

Médiane française : 70

On parle de JOB STRAIN si la LD \leq 70 et la DP \geq 21

- **Soutien Social:**

Soutien technique et émotionnel sur lequel le salarié peut compter de la part de son encadrement et de ses collègues.

Médiane française: 24

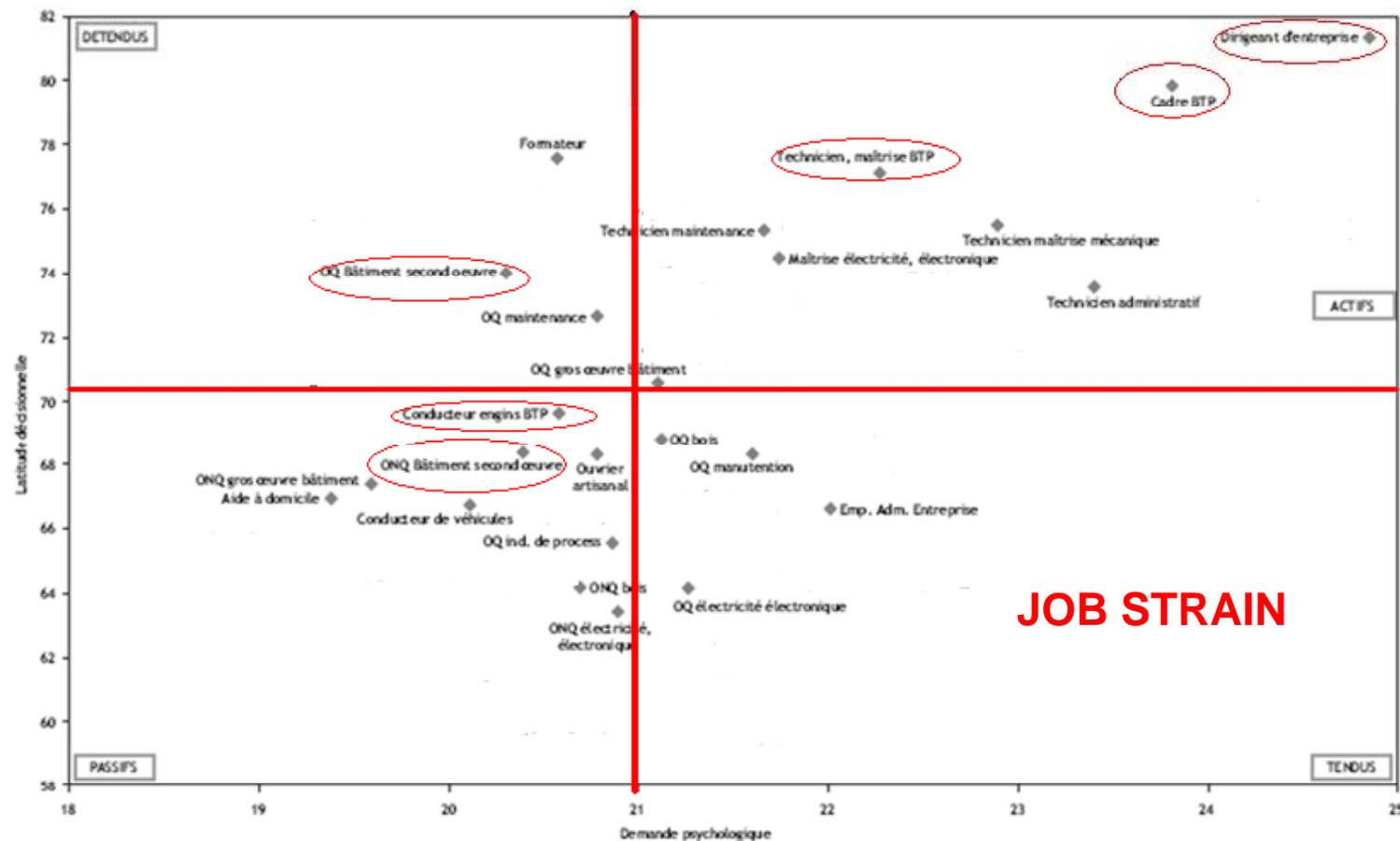
On parle d'ISO STRAIN si existe une situation de Job Strain associée à un faible soutien social $<$ 24

- **Reconnaissance (SIEGRIST) : estimée suffisante si score \geq 12**

Comparaison aux valeurs médianes françaises

Graphique 2

Score de demande psychologique et de latitude décisionnelle par famille professionnelle



Lecture : le graphique est structuré par deux axes représentant les valeurs médianes de la demande psychologique d'une part, de la latitude décisionnelle d'autre part. Les coiffeurs esthéticiens ont une demande psychologique moyenne de 20 et une latitude décisionnelle moyenne de 76.

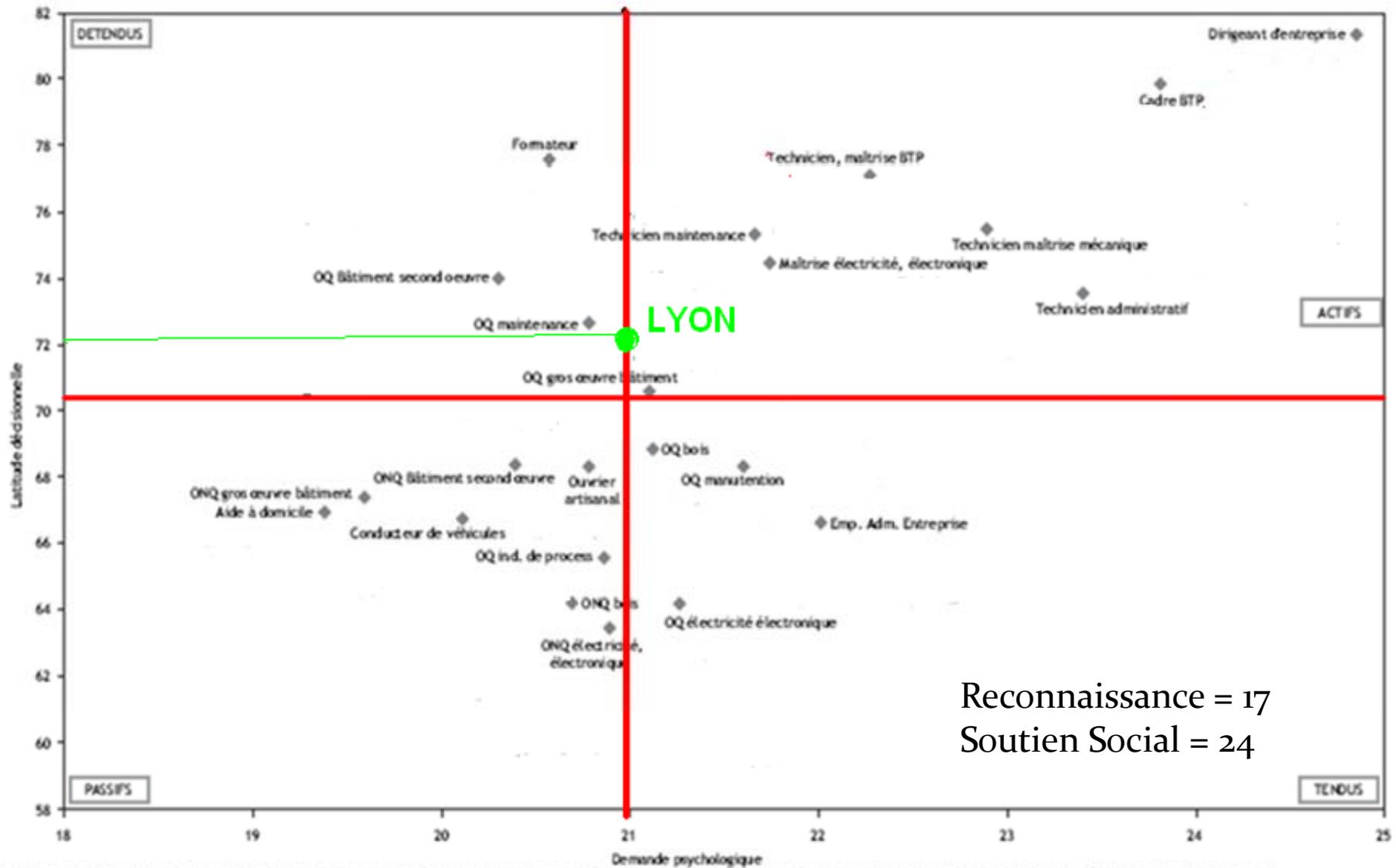
Champ : voir encadré 2.

Source : Enquête SUMER 2003 - Dares-Dgt.

RESULTATS de Lyon (résumé)

Graphique 2

Score de demande psychologique et de latitude décisionnelle par famille professionnelle



Lecture : le graphique est structuré par deux axes représentant les valeurs médianes de la demande psychologique d'une part, de la latitude décisionnelle d'autre part.

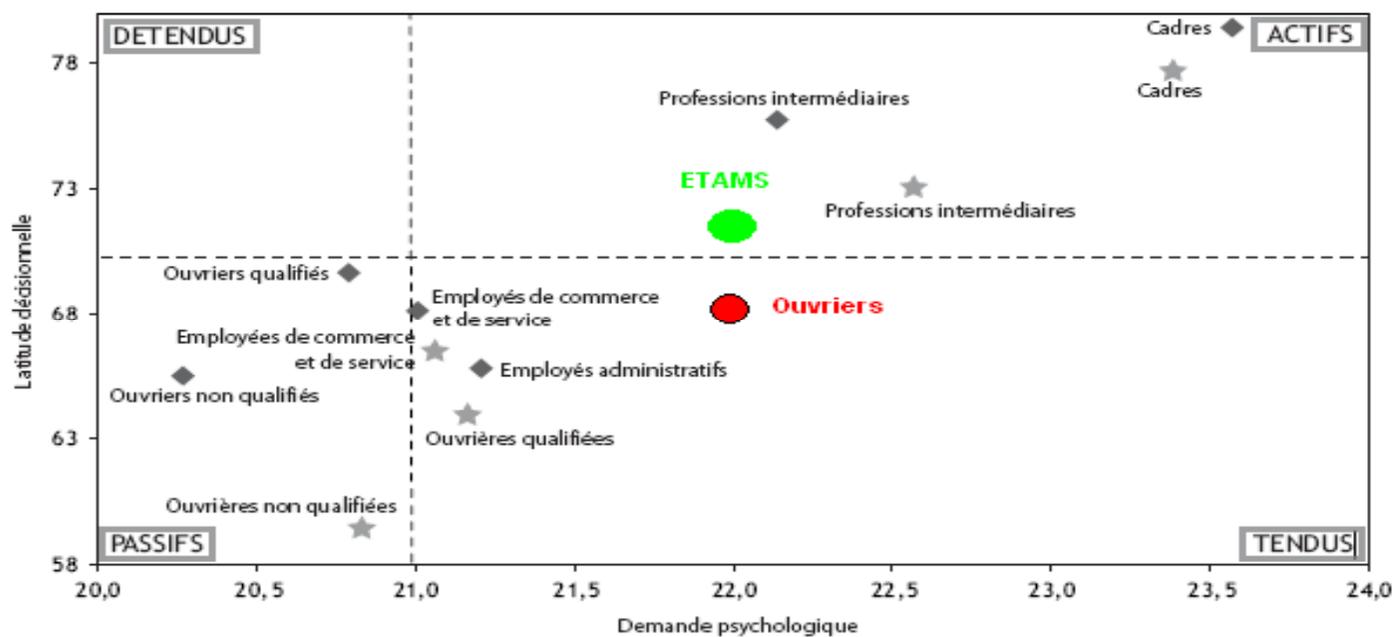
Les coiffeurs esthéticiens ont une demande psychologique moyenne de 20 et une latitude décisionnelle moyenne de 76.

Champ : voir encadré 2.

Source : Enquête SUMER 2003 - Dares-Dgt.

Résultats par catégories socioprofessionnelles

Scores de demande psychologique et de latitude décisionnelle par sexe et catégorie socioprofessionnelle



	LD	DP	SOUTIEN	RECONNAISSANCE
OUVRIERS	68	22	24	15
ETAM	72	22	24	17
CADRES	82	25	25	18

Analyse par Professions

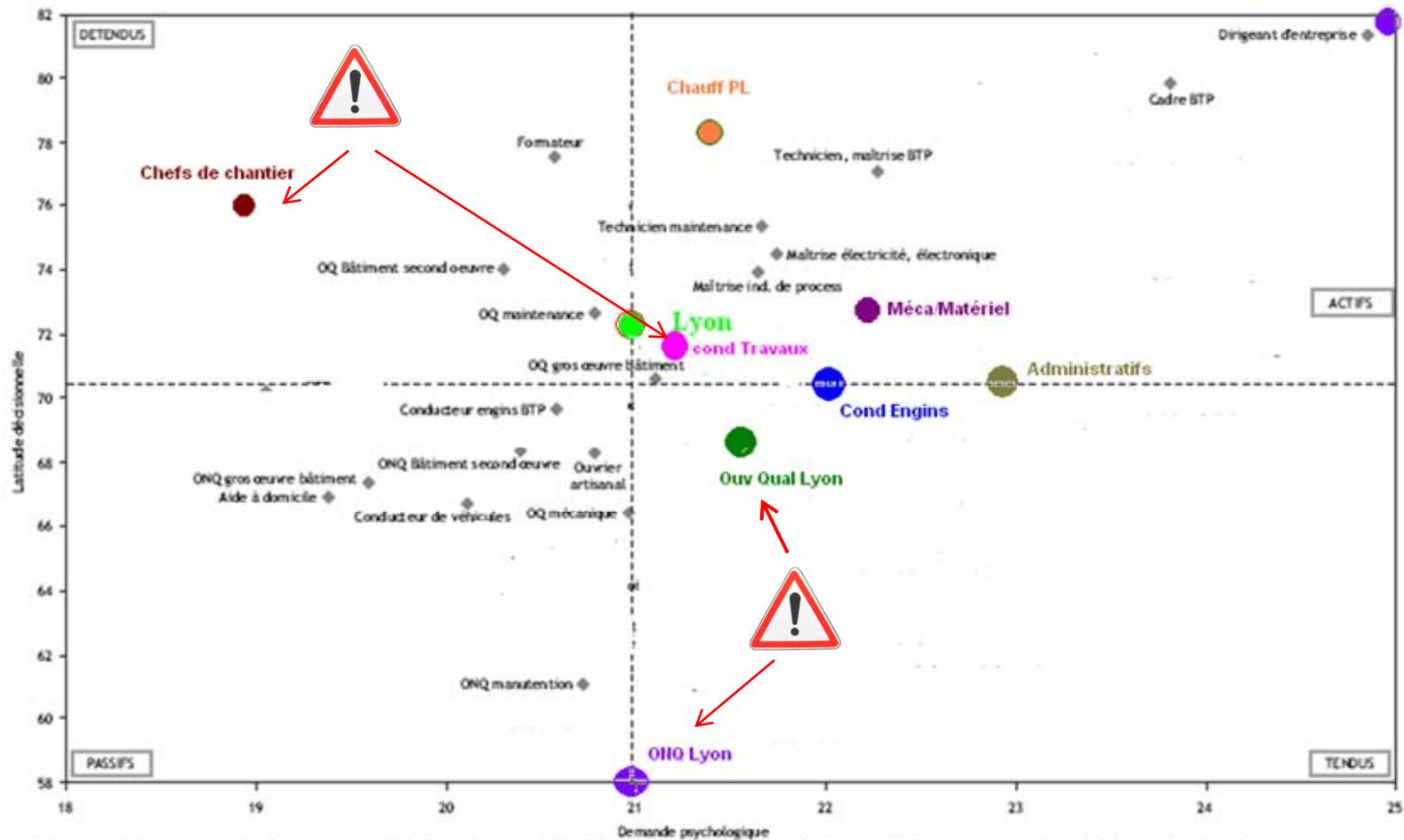
9 classes de professions

1. Ouvriers non qualifiés: terrassier, manœuvre, aide-poseur, aide-canalisateur
2. Ouvriers qualifiés:, poseurs, compagnon- plombier, canalisateurs
3. Chauffeurs PL
4. Conducteurs d'engins
5. Magasiniers, mécanicien entretien (**effectif < 10**)
6. Chefs de chantier (ETAM)
7. Conducteurs de travaux, géomètres (ETAM)
8. Personnels administratifs
9. Cadres dirigeants, chargés d'affaires

Résultats par professions

Graphique 2

Score de demande psychologique et de latitude décisionnelle par famille professionnelle



Lecture : le graphique est structuré par deux axes représentant les valeurs médianes de la demande psychologique d'une part, de la latitude décisionnelle d'autre part. Les coefficients esthéticiens ont une demande psychologique moyenne de 20 et une latitude décisionnelle moyenne de 76.

Champ : voir encadré 2.

Source : Enquête SUMER 2003 - Dares-Dgt.

- Le Soutien social est bon dans l'entreprise.
- Les scores ne varient pas significativement en fonction de l'âge, de l'ancienneté dans le poste ou l'entreprise ou du sexe.
- Le niveau de reconnaissance est bon.



C'est bien le ressenti par profession qui est intéressant à étudier:

- Cadres dirigeants « hyperactifs ».
- Chefs de chantier « détendus », conducteurs de travaux modérément « actifs ».
- Ouvriers qualifiés plutôt « tendus ».

INDICATEURS DE VECU AU TRAVAIL

Questions Santé/Travail

- **TROUBLES DU SOMMEIL**
 - Jamais ou rarement: 55% (ouvriers et ETAM)
 - Parfois ou souvent: 45% (cadres)
- **FATIGUE RESSENTIE**
 - Peu ou assez fatiguant: 47,2% (ETAM)
 - Très ou extrêmement: 52,8% (ouvriers et cadre)
- **STRESS RESSENTI**
 - Peu ou assez: 61,7% (ouvriers et ETAM)
 - Très ou extrêmement: 38,3% (cadres)
- **SATISFACTION AU TRAVAIL:**
 - Peu ou assez peu satisfait: 17,2%
 - Très ou extrêmement: 82,8% (équivalent aux 3 CSP)
- **INFLUENCE SUR LA SANTE:**
 - Non: 35,7% (cadres et ETAM)
 - Oui en bien: 31,1% (ouvriers)
 - Oui en mal: 33,2% (ouvriers)
- **SANTE RESSENTIE: 7,2/10** (7.1 ouvriers/7.3 ETAM/ 7.8 cadres)
- **DESIR DE CHANGEMENT DE TRAVAIL: Non à 60%** (idem 3 CSP)

Environnement et moyens de travail

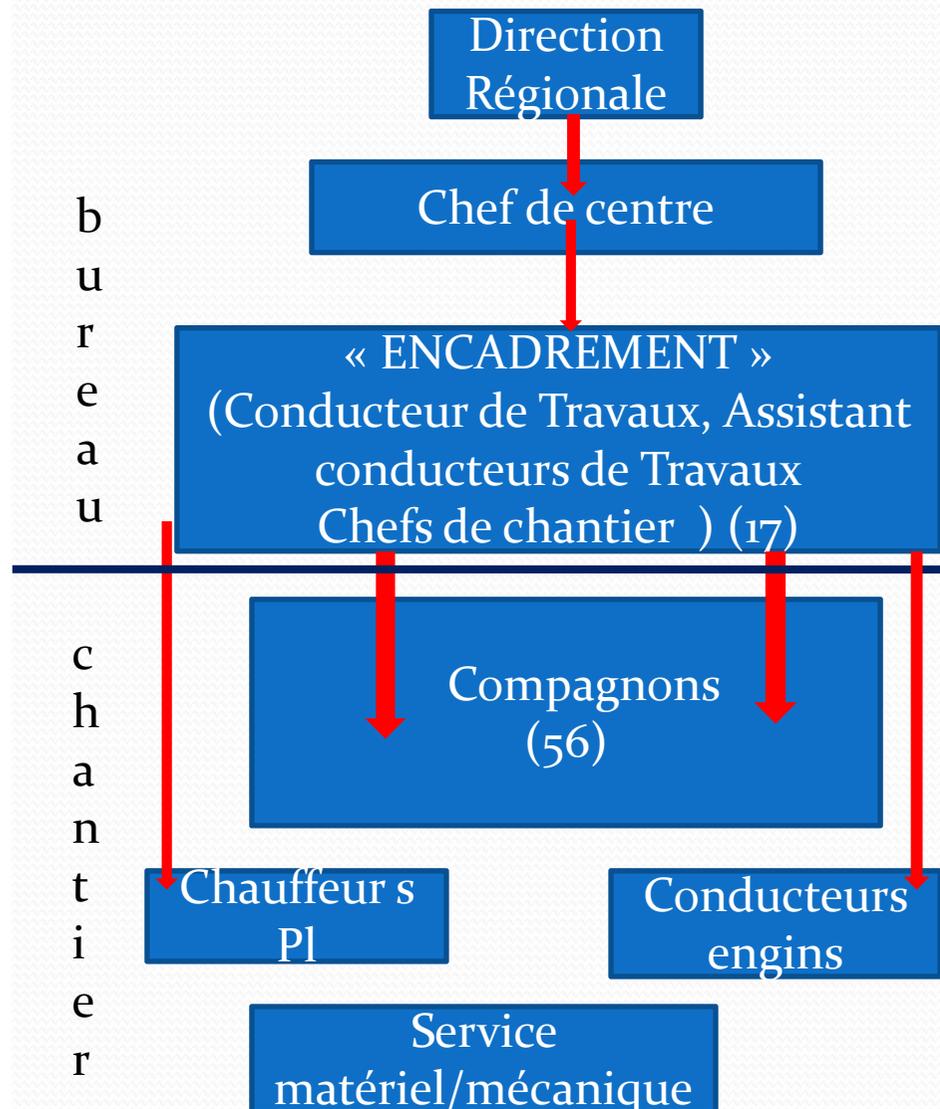
- AMBIANCE DE TRAVAIL: 7,7/10
- DEPASSEMENTS D'HORAIRES:
 - Jamais ou parfois: 64.2 %
 - Souvent ou toujours: 35.8%
- TRAVAIL EN SECURITE:
 - Jamais: 0.8 %
 - Parfois: 5%
 - souvent.: 33.3%
 - Toujours: 60.8 %
- AGRESSIONS:
 - Verbales oui=31.1 %
 - Physique oui= 2.7 %
- INFORMATIONS CLAIRES: oui= 84.2 %
- NOMBRE DE COLLEGUES SUFFISANT: oui= 78.2 %
- POSSIBILITE DE COOPERER: oui= 95 %
- MOYENS MATERIELS ADAPTES: oui= 91.6 %
- FORMATION ADAPTEE SUFFISANTE: oui=83.9 %

Conclusions de l'étude:

- Résultats plutôt bons dans l'ensemble (en comparaison des données de l'enquête SUMER 2003 sur l'ensemble de la population française)
- Forte disparité entre le ressenti des ouvriers (terrassier- poseur-canalisateur) qui se trouvent en situation de Job Strain et l'encadrement de chantier (chef de chantier jusqu'aux conducteurs de travaux) qui se trouve dans la case « détendus »
- Nécessité d'approfondir les résultats par une étude de l'organisation globale du travail dans l'entreprise.

 Création d'une Commission STRESS (paritaire).

Analyse de l'organigramme de l'entreprise



- Confusion entre fonction et qualification professionnelle.
- Politique de promotion interne sans validation certaine des compétences ??
- Encadrement de chantier absent et parfois peu disponible, impression de « devoir décider à la place du chef », mais avec quelle légitimité ?
- Compagnons « faisant-fonction de chef d'équipe ».
- Conflits avec les chauffeurs PL qui livrent « au mieux ».

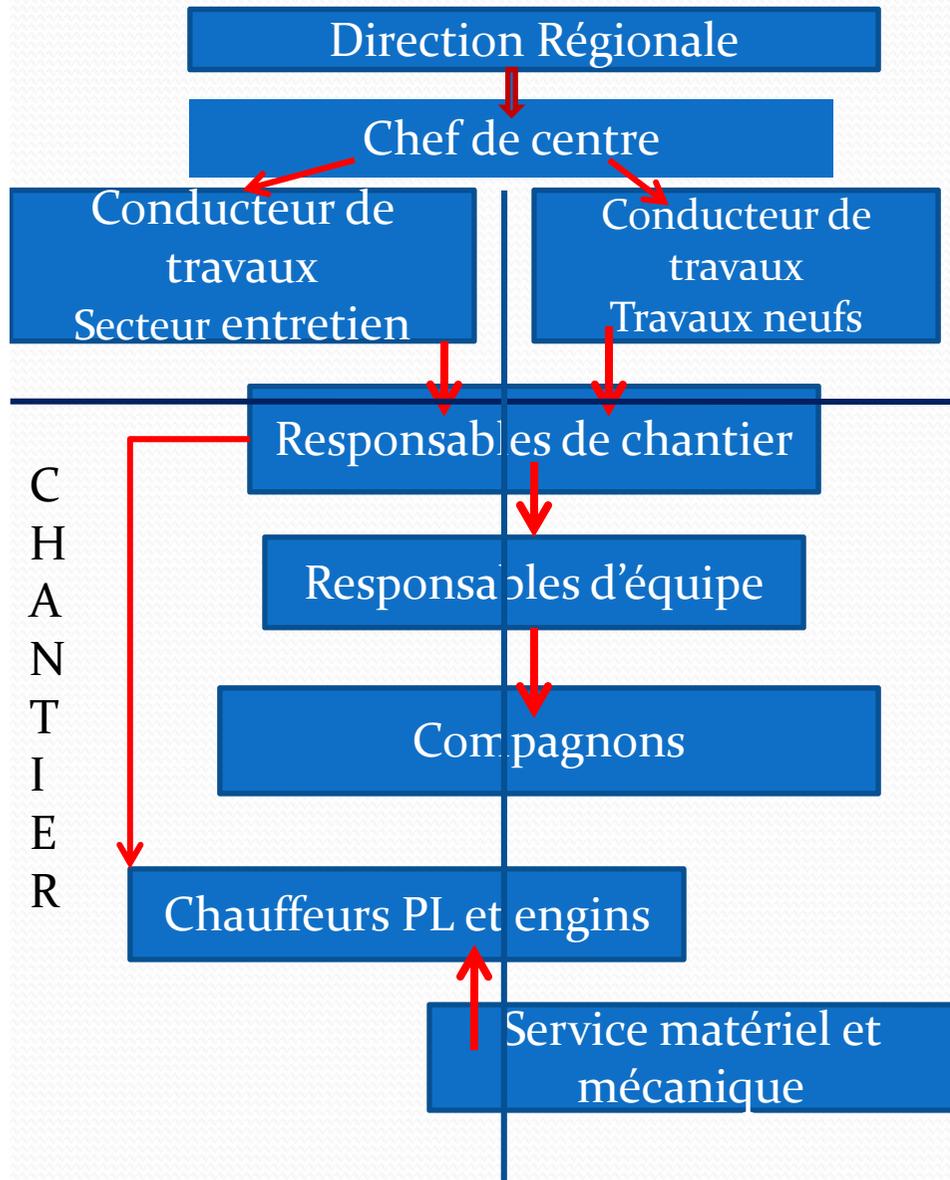
Suite de l'étude 2010-2011

Pistes d'action par rapport au ressenti des salariés interrogés

- Composition des équipes à l'embauche le matin, dans l'urgence, peu de stabilité.
- Préparation du chantier aléatoire (DICT, matériel, arrêtés de circulation, traçage des réseaux, sondages etc..).
- Notion de « débrouille » et « d'urgence » (arrêts d'eau, fuites etc..), impression de perte de temps, de « faire et de défaire ».
- 1 seul client pour 80% du Chiffre d'affaire: clientélisme ?

Projet d'actions de la commission Stress

Nouvel organigramme



- Sectorisation claire permettant la stabilité des équipes.
- Identification des chefs d'équipe (régularisation des différences de coefficient(...)) et légitimité des décisions (délégation de pouvoir).
- Harmonisation des intitulés de postes à qualification équivalente.
- Refonte des fiches de poste et vérification des compétences (entretien annuel par le N+2).
- Envisager des formations professionnelles lorsque des lacunes sont identifiées.
- Planning de travaux hebdomadaire, avec stabilité des équipes.

En conclusion

- La méthode du questionnaire permet une photographie du ressenti des salariés, elle peut faire suspecter des dysfonctionnements mais ne suffit pas à les expliquer, une étude en commission est nécessaire pour analyser les réponses et apporter des informations sur l'organisation du travail.
- Pour l'entreprise, c'est une prise de conscience et une approche nouvelle dans la méthode de l'évaluation des risques professionnels.
- C'est une méthode possible au sein d'un SST moyennant un support technique informatique.
- Pour le médecin, c'est un plus certain dans la connaissance approfondie de l'entreprise au-delà des études de poste et des visites médicales.

Merci de votre attention

