

# Santé. Un cheminot sur deux est exposé au stress

Réalisée en Bretagne, et portant sur quelque 4 000 d'entre eux dans toutes les activités, une enquête constate que la moitié des cheminots se plaignent de divers troubles psychiques ou physiques liés à leurs conditions de travail. À des degrés variables. Commerciaux et agents du Transport se sentent les plus exposés.

La moitié des agents se plaignent de stress lié à leur emploi et se disent en situation à risque, 37 % évoquent une « pression hiérarchique » et 40 % s'attendent à « vivre un changement indésirable dans leur situation professionnelle » avec la nouvelle organisation de la SNCF. C'est du moins une partie des chiffres les plus marquants tirés d'une enquête réalisée en Bretagne : « La santé des cheminots en 89 questions » pour le Comité d'établissement régional. Un sujet en pleine actualité. Portant sur 3 940 agents de la région, l'étude a intéressé puisque le taux de retour des questionnaires atteint 31 %.

Présentée par deux analystes du cabinet d'expertise Transversales, elle a permis d'ouvrir le débat le 11 janvier à

**Concentration, troubles du sommeil, dépresses, atteintes musculaires ou du squelette...**



À l'EMT Bretagne de Rennes, un sentiment de déprime ou des problèmes de concentration.

Rennes, en présence notamment de représentants syndicaux, de médecins du travail et de la direction de l'entreprise. S'ils sont 82 % à affirmer qu'ils font « assez » ou « tout à fait » attention à leur santé, 41 % de ces salariés évoquent une « fatigue anormale en raison du travail » : 27 % des tensions musculaires,

14 % des difficultés de concentration, 30 % des troubles du sommeil, 20 % un sentiment de déprime... Seuls 9 % de ceux qui ont répondu au questionnaire estiment que leur travail n'est « pas du tout stressant » alors qu'ils sont 21 % à être exposés à un risque de stress car devant faire face « à un travail très exigeant avec peu d'autonomie dans l'action et la décision ». Exemple cité : les agents de l'Équipement qui doivent « travailler très vite, parfois de manière bousculée et interrompue, avec des périodes longues de concentration intense ». Même si, « contrairement à d'autres catégories d'agents, ils disposent d'une importante autonomie. » L'environnement du travail peut être aussi de nature à dé-

**Pression hiérarchique, crainte du changement, tâches répétitives...**

tériorer la santé. Principales causes évoquées : l'isolement, le manque de clarté dans les consignes, l'absence de respect des consignes de sécurité, l'absence de garantie de la sécurité personnelle dans l'exercice de ses fonctions. Ainsi, plus de la moitié des salariés exerçant un métier en contact avec les usagers se sentent exposés à des outrages ou des agressions.

Sont aussi considérés comme facteurs de stress : une inadéquation entre les missions professionnelles et les principes personnels, l'existence d'une pression hiérarchique au travail, l'absence de reconnaissance du travail accompli ou de soutien de la hiérarchie, l'absence ou l'insuffisance de consultation lors des changements... Ainsi,

## ■ Une enquête auprès de 4 000 agents

C'est en partenariat avec la Section Bretagne-Mayenne de la mutuelle Entrain que le Comité d'établissement régional (CER) des cheminots de Bretagne a conduit cette enquête.

Réalisée sous forme d'un questionnaire au cours de l'été 2010 auprès de 3 940 agents de la SNCF, elle avait pour but essentiel de recueillir leur perception sur leur état de santé, en lien avec leur activité professionnelle.

L'échantillon de répondants est représentatif : presque une personne sur trois appartenant à chaque grande catégorie identifiée en termes d'âge, de sexe et de structure de qualification a répondu.



seuls deux salariés sur dix déclarent être consultés à ces occasions. Les agents de la Traction sont pour leur part 56 % à considérer qu'ils sont peu ou pas consultés.

Secrétaire du comité d'établissement, Jean-Luc Peltier évoque deux catégories de personnels particulièrement mises à l'épreuve : les agents du Technicentre Bretagne, « très spécialisés, avec des tâches répétitives, une augmentation des cadences » où on constate que des agents souffrent de TMS (troubles musculo-squelettiques) à trente ans ; et aussi les agents de la vente, dont « 25 % aux guichets se déclarent en situation de stress ».

Quant aux suites à donner à l'étude, « les CHSCT [comités hygiène, sécurité et conditions de travail] seront les plus compétents. Il faut faire mesurer les conséquences des constatations de cette enquête pour les salariés et privilégier le dialogue social pour mieux traiter les situations à risques identifiées. Que l'on revienne à du supportable pour les agents. » Onze démarches particulières devraient être menées.

Pierre Delanoue, responsable à la direction des Ressources humaines, a précisé qu'un plan d'action a déjà été mis en place depuis le début de l'année 2010 par la SNCF. Il prévoit, entre autres, une sensibilisation des managers à ces problèmes de stress et, de façon plus générale, à la santé des salariés en lien avec leur travail.

Le même type d'enquête avait été mené dans la région Paca au début de l'année 2010. Les cheminots normands seront les prochains à être interrogés.

P. G.



Les conducteurs ont le sentiment du travail bien fait, même si les rythmes de travail sont durs.

C. RECOURA / PHOTORAIL



Les agents de train ressentent dans une large part une pression hiérarchique.

C. BESNARD/PHOTORAIL

## Qui souffre de quoi ?

### • Commercial

Ce sont, presque comme les agents du Transport, les plus exposés à un risque de stress professionnel. Au total, 43 % d'entre eux considèrent que leur travail est stressant et fatigant. Une majorité d'entre eux (63 %) considère ne pas avoir de perspectives de promotion.

### • Transport

Ils sont les plus nombreux à trouver leur travail stressant.

### • Administratif

Ce sont les agents les plus affectés par un sentiment de déprime (25 %), ils se disent touchés par des problèmes de concentration. Mais ils sont 26 % (soit une faible proportion comparativement aux autres catégories) à considérer leur travail comme fatigant et stressant.

### • Matériel

C'est en Bretagne la troisième activité la plus exposée. Ils estiment supporter, pour 56 % d'entre eux, une charge psychique élevée mais sont peu affectés par des troubles du sommeil, un sentiment de déprime ou des problèmes de concentration. Toutefois, 43 % considèrent que les procédures de sécurité ne sont pas respectées. Ils sont également les plus nombreux à estimer leur salaire insatisfaisant.

### • Traction

Quatrième population la plus exposée, ils sont les plus nombreux à faire part de troubles du

sommeil liés à leur rythme de travail. Ils sont en revanche les plus nombreux à considérer que ce qu'ils font leur procure un sentiment de fierté du travail bien fait et que leur salaire est satisfaisant.

### • Équipement

Peu exposés à un risque de stress professionnel, la charge psychique élevée à laquelle ils doivent faire face est compensée par une forte latitude décisionnelle et un soutien important de leurs collègues et de la hiérarchie. Ils sont les plus dérangés par le fait de vivre un changement prochain indésirable dans leur situation de travail.

### • Maîtrises et Cadres

Ils sont 51 % à juger leur travail stressant. Une grande majorité des dirigeants de proximité (DPX) subissent une charge psychique élevée mais disposent dans le même temps d'une forte latitude décisionnelle. Cette catégorie, davantage que les autres, estime être soutenue par sa hiérarchie et bénéficier d'une forte reconnaissance professionnelle.

### • Agents de train

Ils sont, au même niveau que les agents du Commercial, sujets à des troubles du sommeil. Ils ne s'estiment pas soutenus par leur supérieur. Ils représentent, avec les agents de la Traction, la population bénéficiant du plus faible soutien social professionnel et ressentent dans une large part une pression hiérarchique.



Les agents commerciaux sont très exposés au stress professionnel.

C. RECOURA / PHOTORAIL