



# **Risques psychosociaux, des représentants du personnel sous tension !**

**Résultats de l'enquête auprès des élus**  
**2 octobre 2014**

32, rue de Chabrol 75010 Paris  
Tél. 01 53 72 00 10



Site : [www.isast.fr](http://www.isast.fr)  
Mel : [contact@isast.fr](mailto:contact@isast.fr)

# Risques psychosociaux, des représentants du personnel sous tension !

Un psychologue clinicien traitant des questions de santé au travail, écrit sur son blog que pour le professionnel expérimenté qu'il est « *écouter et accueillir la souffrance d'une personne au travail est un acte compliqué* », confronté à la question : « *Comment faites-vous pour entendre tout ça à longueur de journée ?* », il écrit : « *Je suis tenté de répondre : Je ne sais pas !* ». Et pourtant, c'est cela auquel sont confrontés quotidiennement des milliers de syndicalistes, de représentants du personnel notamment ceux dans les CHSCT. Ce même psychologue clinicien relève d'ailleurs à propos de représentants du personnel « *ceux-ci ont aussi cette même difficulté d'être dépositaire de cette souffrance à l'état brut* ».

Que cela soit une suspicion de harcèlement dans un service, l'annonce d'une restructuration, les suites d'un PSE... les salariés se tournent naturellement vers leurs collègues élus dans les Instances Représentatives du Personnel : CHSCT, CE, DP et représentants syndicaux qui sont des acteurs incontournables sur ces problématiques.

L'irruption il y a maintenant plus de 10 ans dans le code du travail, de la notion de santé mentale et de prévention des risques psychosociaux, dans le domaine d'intervention des CHSCT a fait beaucoup progresser la visibilité du sujet même si beaucoup reste à faire. Mais force est de constater que les représentants du personnel sont eux aussi de plus en plus confrontés personnellement à des risques psychosociaux que portent ces contextes tendus dans les entreprises. Certes, la formation, le conseil, les organisations syndicales elles-mêmes, se structurent dans le but d'apporter des réponses.

Nous-mêmes, experts CHSCT, lors de nos interventions sur le terrain, nous voyons des représentants du personnel très souvent impliqués, volontaires pour remplir leur mission mais parfois démunis, désabusés... au regard des tâches à accomplir et des difficultés récurrentes.

Assez curieusement, ce sujet des RSP pour les élus dans le cadre de leurs missions n'a été jusqu'à présent que peu abordé par des études institutionnelles. Avec cette enquête, le Groupe APEX/ISAST a souhaité combler au moins partiellement cette lacune.

Les premiers résultats de l'enquête que nous vous présentons ci-après permettent de passer de la formulation interrogative : « des représentants du personnel sous tension ? » à celle affirmative « des représentants du personnel sous tension ! »

# Quelques points de méthode

Le mal être vécu dans sa fonction de représentant du personnel est en soi un sujet de préoccupation des élus. Un questionnaire adressé par internet à environ 10.000 élus du personnel : 1192 répondants . Soit un taux de répondants important de plus de 10%

- **Représentatif des diverses fonctions**

- 57 % de Délégués du Personnels
- 55 % de membres de CE
- 51% de membres CHSCT
- 51% de Délégués ou représentants Syndicaux

La plupart des élus et mandatés cumulent 2 voir trois fonctions d'où un total > à 100%  
Pour des raisons de commodités nous employons par la suite indistinctement les termes génériques d'élus ou de représentants du personnel tant pour les élus que les mandatés.

- **Représentatif des divers secteurs**

- 22% Industries
- 20% Commerce,
- 20% secteur Banques et Assurances
- 7% Services ou Ets Publics
- 6% Sanitaire et Social
- 17 % Services
- 8% Divers Autres

En résumé : une enquête qui certes comporte des biais dont nous sommes conscients. Notamment car les plus concernés peuvent avoir plus répondu que les moins concernés. Mais le taux de réponse important est en lui-même est un signe à prendre en compte et les résultats vont dans le sens des rares études [1] existantes sur le sujet.

[1] FNATH, Salariés en détresse : quelles réponses ? L'expérience d'une consultation pluridisciplinaire, document de travail interne, automne 2003,. «*Les salariés protégés font état, plus souvent que les autres salariés, de souffrances au travail (environ 14 % des personnes venues consulter la FNATH)* »

# Environ 1100 répondants



## Un réel sujet de préoccupation

# Stressant, épuisant, impuissant...

Il avait été demandé aux élus 3 adjectifs pour qualifier leur vécu dans les situations :

Des termes positifs ne sont exprimés que dans moins de 10 % des citations

- 4% reflètent une situation valorisante Exemple : formateur, enrichissant, motivant, gratifiant impliqué, passionnant...
- 3% reflètent une posture d'écoute Exemple : attentif, à l'écoute, Utile, Empathie...

Les termes plus « neutres » et descriptifs sont également peu employés

- 7 % de difficile, complexe, compliqué, important ...

A contrario les termes négatifs représentent l'essentiel des expressions dont quelques grands groupes ressortent :

- 9 % qualifient leur vécu de **situations stressantes ou se disent stressés**, ...
- 9% se réfèrent à une situation d'**Épuisement**. Exemple : Éprouvant, Épuisant, épuisé, fatigant, usant, harassant, perturbant...
- 8 % reflètent un **sentiment d'Impuissance** . Exemple : impuissant, démuni, désarmé désemparé, débordé, frustrant, dépassé, désabusé...
- 6 % marquent un **sentiment d'Isolement** Exemple : seul, isolé, solitude...
- 6 % indiquent du mal être : exemple : anxiogène, angoissant, inquiet, perturbé, choqué, déstabilisant, souffrance, douloureux, désespéré, lessivé, peur...
- 5 % Reflètent une **posture combative**. Exemple, en colère, révolte, combatif, injustice, conflit, déterminé, énervé, engagé, indigné...
- 5% portent sur le **temps et l'engagement**: Exemple : lourd, chronophage, prenant , intensif, investissement...

Nota : les regroupements ci-dessus intègrent un peu plus de 60% des citations, le reste des autres citations étant trop dispersé pour des regroupements cohérents.



# Les termes qui reviennent le plus fréquemment

<p>situations stressantes ou se disent stressés</p>	<p><b>Épuisement.</b> Exemple : Éprouvant, Épuisant, épuisé, fatiguant, usant...</p>
<p><b>Sentiment d'Impuissance</b> Exemple : impuissant, démuni, désarmé désemparé, débordé, frustrant...</p>	<p><b>sentiment d'isolement</b> Exemple : Seul, Isolé, Solitude...</p>
<p><b>posture combative</b> Exemple: en colère, révolte, combatif, injustice, conflit...</p>	<p><b>mal être :</b> exemple : anxiogène , angoissant, inquiet, perturbé, choqué, déstabilisant, souffrance...</p>

# Des élus fréquemment confrontés à des situations de tension



**51%** dont près de la moitié à plusieurs reprises



**SUICIDE** ou tentative de suicide

**31%** dont un sur trois à plusieurs reprises



**ACCIDENT GRAVE** ou **MORTELE**

**74%** dont les trois quart à plusieurs reprises



**PSE**

**91%** dont les quatre cinquième à plusieurs reprises



**REORGANISATIONS**  
**MOBILITÉS**

**79%** dont deux sur trois à plusieurs reprises

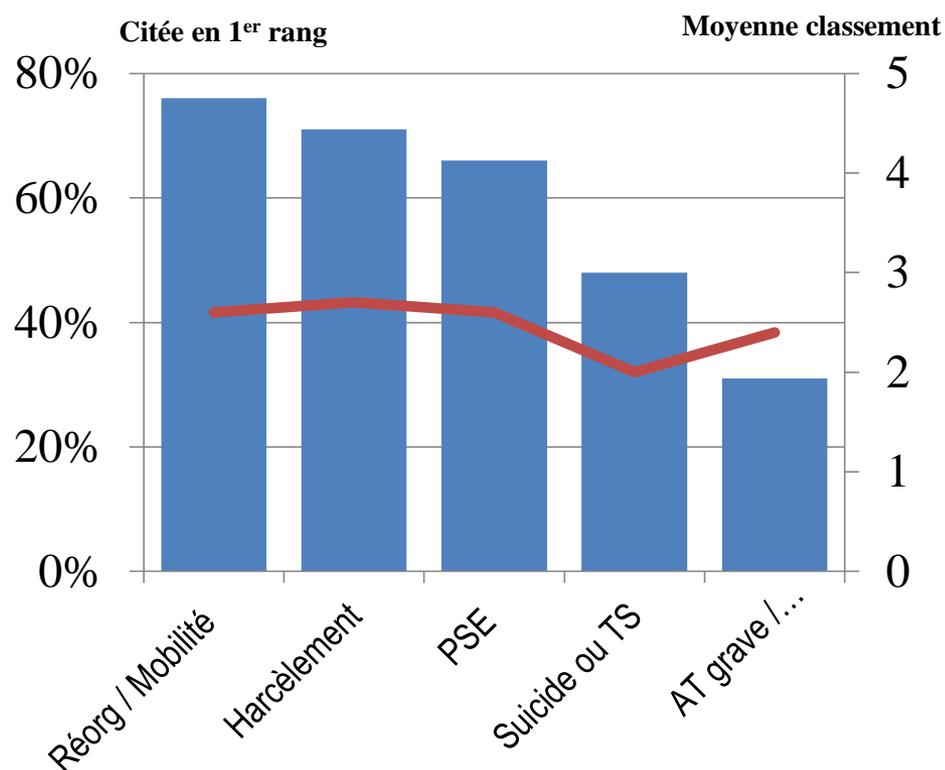


**HARCELEMENT**

# Quelles sont les situations les plus marquantes pour les élus ?

Deux indicateurs :

- les situations qui ressortent en rang 1 donc les plus fréquemment citées
- Le classement moyen de la situation sur une échelle de 1 à 5



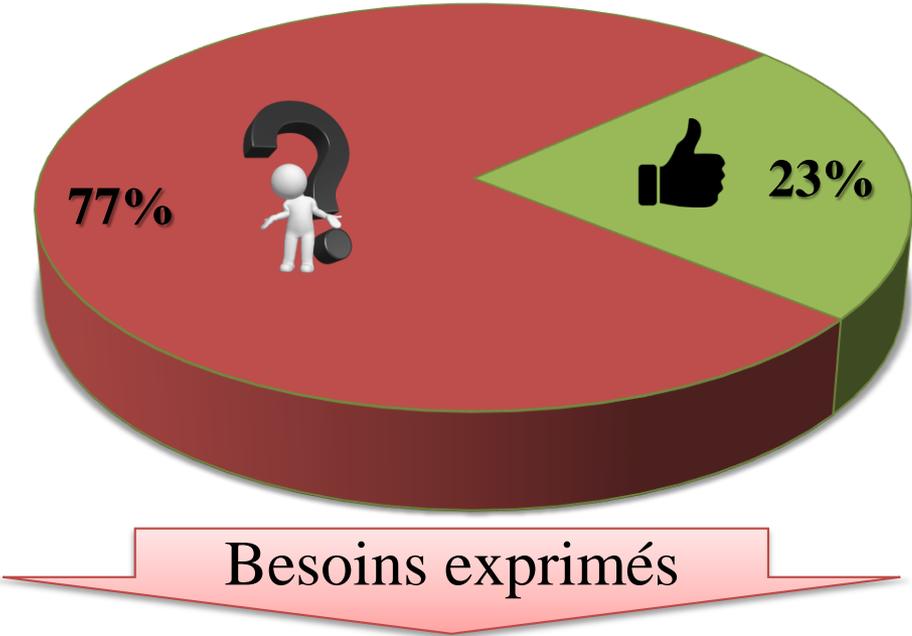
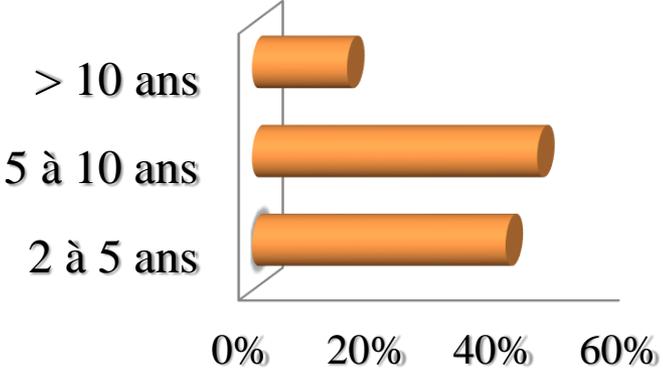
Lecture :

- Situation la plus souvent citée en premier rang comme étant la plus marquante: Les réorganisations et les mobilités par 80% des répondants
- Rang moyen de la situation : Celui-ci reflète une distribution identique sauf en ce qui concerne les AT graves ou mortel. Cela signifie que si une moindre proportion d'élus déclarent connaître ce type de situation lorsqu'ils y sont confrontés, elles sont plus fortement marquante pour les élus concernés.



# Des représentants expérimentés mais qui se sentent paradoxalement insuffisamment préparés

## Ancienneté des mandats



## Besoins exprimés

Formation	66%
Plus d'expérience	20%
Soutien psychologique	<10%
Travail en équipe et échanges	< 5%

# Une qualité de dialogue social contrastée

10%



Attentives pour  
trouver des solutions

50%



A l'écoute mais avec  
point de vue différent

DIRECTIONS

25%



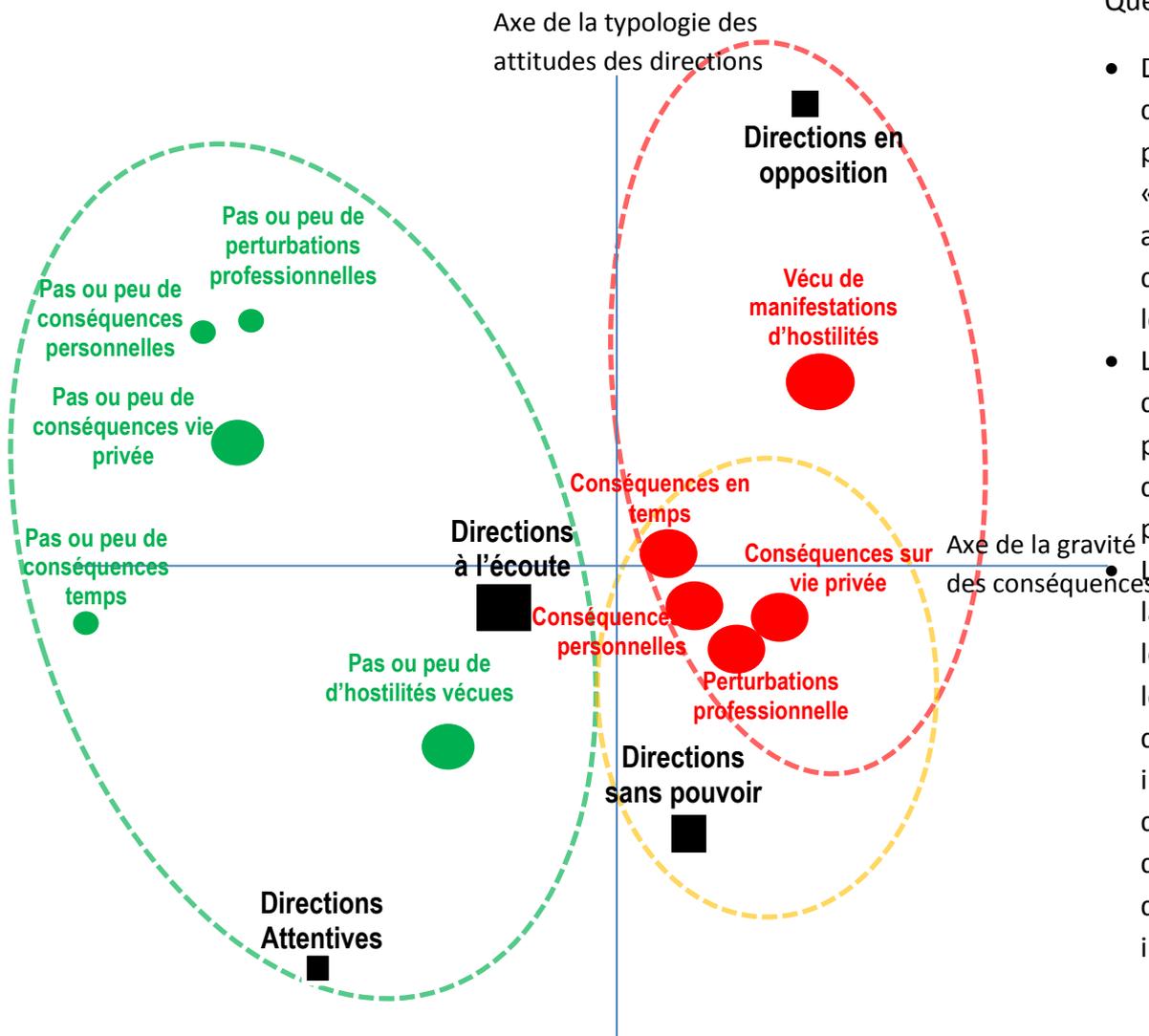
Toujours  
opposées

33%



Perçues comme  
manquant de pouvoir

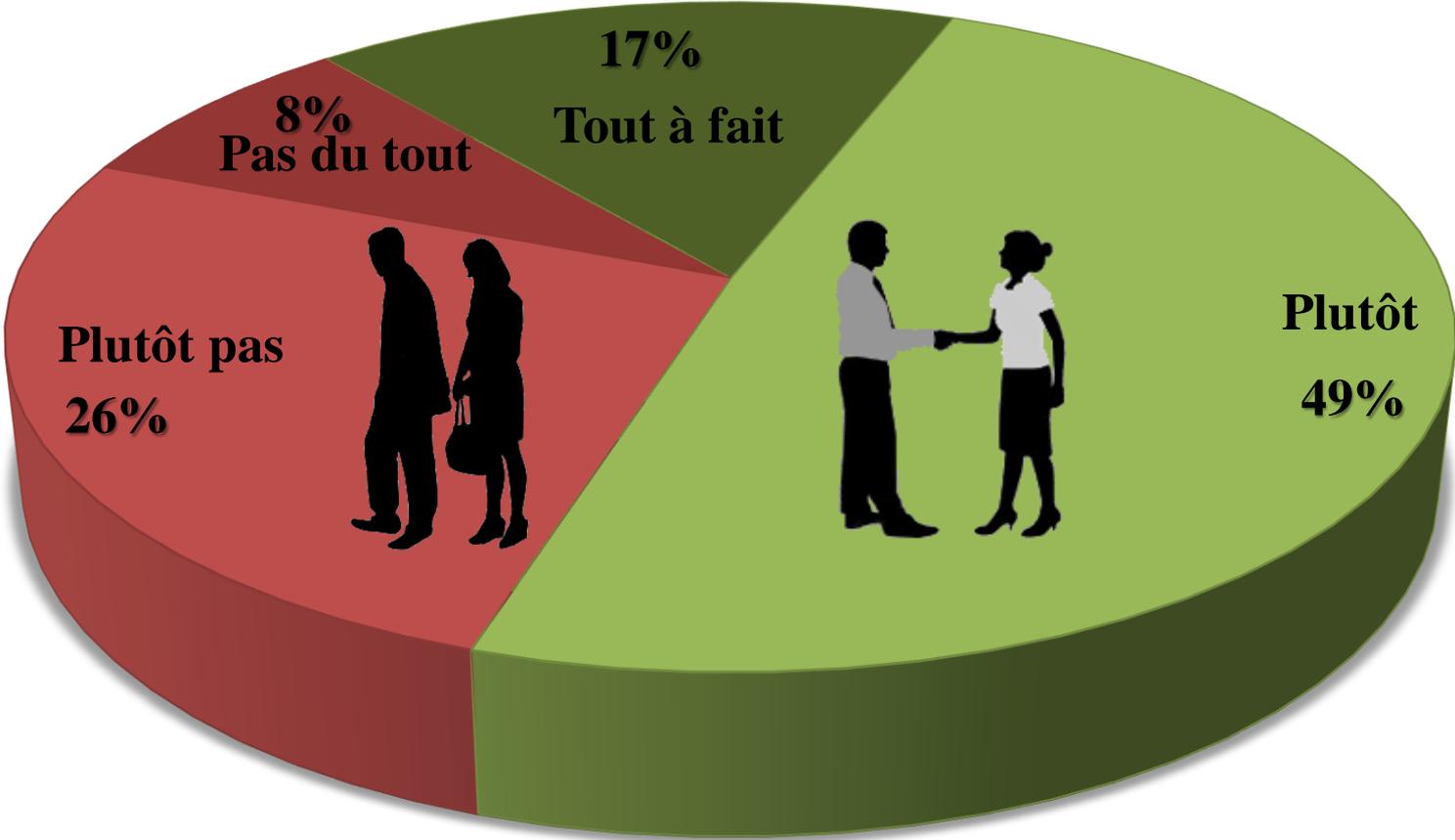
# La qualité des relations pèse principalement sur les conséquences vécues par les élus



Quelques explications :

- Dans la zone verte : deux types d'attitudes des directions (selon leurs représentants du personnel) Celles « à l'écoute » et celles « attentives » sont toutes dans une proximité avec des élus qui déclarent ne pas avoir vécus de conséquences négatives pour eux-mêmes lors des situations
- La zone orange est caractérisée par la série de déclaration de conséquences négatives vécues par les élus lorsqu'ils estiment que leur direction n'est pas présente ou n'a pas de pouvoir.
- La zone rouge est en fait une prolongation de la zone orange mais fortement caractérisée par le vécu de manifestations d'hostilités envers les élus lorsque ceux-ci estiment que leur direction est toujours opposée à leurs interventions. À noter que la force d'attractivité de cette attitude est déterminante car peu de directions typées dans ce cas (petit carré) mais beaucoup d'élus impactés (taille carré plus importante)

# Être représentant du personnel n'est pas gage d'une reconnaissance de la part des salariés



# Solidarité entre représentants du personnel et soutien des organisations syndicales

**SOLIDARITÉ IRP**

**80%**



**SOUTIEN SYNDICAT**

**95% si demande d'aide**



**CONSEIL**

**FORMATION**

**APPORT  
MATERIEL**

**Mais**

**25% des élus ne  
sollicitent pas  
leurs syndicats**

# Les élus ne recourent encore pas suffisamment aux acteurs externes



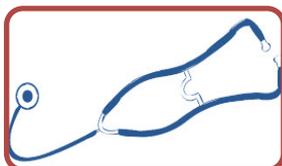
**ANACT / ARACT**  
**10 % de sollicitation**



**CARSAT / CRAMIF**  
**20 % de sollicitation**



**INSPECTION DU TRAVAIL**  
**40 % de sollicitation**  
71% de réponses aux sollicitations



**SERVICES DE SANTÉ AU TRAVAIL**  
**50 % de sollicitation**  
77 % de réponses aux sollicitations



**CABINETS D'EXPERTISES CE/CHSCT**  
**50 % de sollicitation**