



ReSUM
LES BAROMÈTRES
DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL

AST Grand Lyon

Enquête auprès des adhérents : Les 10 principaux enseignements

Note de synthèse complémentaire au rapport

Janvier 2008



L'analyse des résultats permet à notre sens d'apporter plusieurs éclairages intéressants sur la perception de la Santé au Travail par les employeurs et leurs attentes. Ces données doivent utilement nourrir une réflexion au sein de l'AST Grand Lyon autour du projet de service.

Le présent document complète donc le rapport « PowerPoint » en retenant, sous forme de 10 enseignements ou idées clefs, ce qui nous semble le plus important. Naturellement, le regard critique des professionnels du service est indispensable pour approfondir ou expliquer les points ci-dessous.



1. Le premier enseignement est l'absence globale de différence dans les résultats entre l'AST Grand Lyon et l'AGEMETRA, quels que soient les sujets évoqués.

Les ressorts de la satisfaction et de l'intérêt au thème de la Santé au Travail semblent donc exogènes aux services de santé au travail. Les déterminants relèvent à notre sens essentiellement des entreprises et sont liés à la culture, aux types d'activité et aux caractéristiques de l'emploi et des conditions de travail.

Ce constat pose clairement la question de l'impact actuel des actions des Services de Santé au Travail, qui s'il reste essentiel, nécessite une approche ciblée par type d'entreprises, car c'est bien le profil de l'entreprise (secteur d'activité et taille) qui détermine les résultats.

Le faible niveau de différenciation entre l'AGEMETRA et AST Grand Lyon nous paraît assez logique compte-tenu de l'encadrement réglementaire de la profession, du bon niveau de coopération entre les deux services et de la mise en place de services communs.

Les principaux écarts d'opinion entre les deux services (plus de 5 points) confortent cette analyse et s'expliquent à notre sens par la composition des portefeuilles d'adhérents.

- La question de la Santé au Travail est un sujet plus fréquemment évoqué par le personnel ou les partenaires sociaux des adhérents de l'AST-Grand Lyon ;
- Les risques liés au travail sur écran sont plus jugés moins importants à l'AST Grand Lyon ;
- Les attentes en termes d'intervention du SST lors d'un aménagement dans l'entreprise et d'une nouvelle organisation du travail sont plus fortes à l'AST-Grand Lyon ;
- Les adhérents de l'AST Grand Lyon semblent avoir rencontré plus fréquemment le médecin du travail.

Les niveaux d'appréciation sur la consultation médicale et l'action en milieu de travail restent très proches.



Cette convergence des résultats entre les deux organismes milite à notre sens en faveur :

- d'actions concertées entre les deux services
- d'approches et d'actions communes ciblées sur des natures de risques et des profils d'entreprises
- de la constitution d'un observatoire pour valider les enseignements et identifier peut-être des problèmes particuliers d'organisations de certains services de Santé au Travail et des bonnes pratiques organisationnelles.

2. Le deuxième enseignement réside dans la perception assez forte des enjeux par les entreprises.

Près d'une entreprise sur deux (45%) reconnaît qu'il existe des risques pour la santé des salariés liés au poste de travail. Elles sont 71% du secteur de l'industrie et plus de deux tiers des entreprises de plus de 50 salariés à l'affirmer, ce qui apparaît considérable et constitue un levier fort pour poursuivre des actions de partenariat.

Risques pour la santé

	Accord		Désaccord	
	N	% cit.	N	% cit.
Industrie	168	71%	69	29%
Commerce	131	49%	136	51%
Services marchands	70	45%	87	55%
Services non marchands	179	55%	145	45%

$p = <1\%$; $\chi^2 = 34,8$; $ddl = 3$ (TS)

L'enjeu de la Santé au Travail n'est donc pas ignoré.

Face à cela, la préoccupation première des entreprises reste de limiter au maximum les risques pour les salariés (cité par 79% des répondants).

Les préoccupations secondes des adhérents dépendent du secteur d'activité et de la taille des entreprises :

- L'analyse pas secteur montre qu'à part dans l'industrie, la préoccupation numéro deux n'est pas la diminution de l'absentéisme mais plutôt



l'amélioration du climat social (services non marchands, commerce et services marchands) ou de se protéger en termes de responsabilité (industrie).

- En revanche, l'enjeu de la diminution de l'absentéisme apparaît plus nettement dans les entreprises de plus de 50 salariés.

3. Le troisième enseignement est l'identification plus fine de la perception des risques par les entreprises, comme le montrent les tableaux ci-dessous

Il est intéressant de constater que la nature du risque perçu varie notablement par secteur et faiblement par taille d'entreprise.

Rang	Industrie	Commerce	Services marchands	Services non marchands
Exposition produits chimiques / toxiques	6	8	6	8
Pollutions et nuisances	4	6	6	6
Gestes et postures de travail	1	1	3	3
Risques dits psycho-sociaux	7	4	4	2
Risques liés aux transports/déplacements	5	3	2	4
Utilisation de machines et équipements	2	5	5	7
Exposition aux écrans d'ordinateurs	3	1	1	1
Risques liés à la violence	8	7	8	5

Rang	10 et moins	de 11 à 50	de 51 à 250	251 et plus
Exposition produits chimiques / toxiques	8	8	7	7
Pollutions et nuisances	6	6	5	6
Gestes et postures de travail	2	2	1	1
Risques dits psycho-sociaux	4	4	6	4
Risques liés aux transports/déplacements	3	3	3	3
Utilisation de machines et équipements	5	5	4	5
Exposition aux écrans d'ordinateurs	1	1	2	1
Risques liés à la violence	7	7	8	8

L'analyse statistique montre que tous les risques sont bien corrélés à l'appréciation d'un risque global pour la santé des salariés. Cela montre – de manière étonnante à nos yeux – que les entreprises ne font pas de hiérarchisation de l'importance des risques.



4. Le quatrième enseignement réside dans la forte légitimité des services de santé au travail comme partenaire des entreprises.

De manière positive, on observe que le Service de Santé, s'il reste avant tout perçu comme une obligation réglementaire à travers notamment le suivi médical des salariés, est considéré par 80% des adhérents comme un vrai partenaire pour la gestion des risques (par 91% des entreprises de l'industrie et plus de 93% des entreprises de plus de 50 salariés) et qu'il permet un accompagnement des chefs d'entreprise dans leurs responsabilités pour 78% d'entre eux. Ces résultats sont également plus marqués lorsque le médecin du travail a son cabinet dans l'entreprise.

Représentation / prévention

	Accord		Désaccord	
	N	% cit.	N	% cit.
10 et moins	257	79%	70	21%
de 11 à 50	300	85%	52	15%
de 51 à 250	152	93%	12	7%
251 et plus	46	96%	2	4%

p = <1% ; chi2 = 22,2 ; ddl = 3 (TS)

Par ailleurs, l'analyse croisée montre de manière très nette que les entreprises qui ont identifié un risque précis, sont très majoritairement favorables à ce que le Service de Santé intervienne comme conseil ou dans le cadre d'une action de formation.

33. Formation aux gestes et postures

10. Risques liés aux gestes et postures

	Oui tout à fait	Plutôt oui	Plutôt non	Non pas du tout	Total
Oui tout à fait	119	59	9	8	195
Plutôt oui	70	189	53	44	356
Plutôt non	20	56	67	40	183
Non pas du tout	8	33	45	160	246

p = <1% ; chi2 = 520,0 ; ddl = 9 (TS)



35. Formation à la gestion du stress

11. Risques dits psycho-sociaux

	Oui tout à fait	Plutôt oui	Plutôt non	Non pas du tout	Total
Oui tout à fait	44	25	3	1	73
Plutôt oui	70	153	25	7	255
Plutôt non	38	153	127	42	360
Non pas du tout	22	80	80	118	300

p = <1% ; chi2 = 344,3 ; ddl = 9 (TS)

37. Formation au travail sur écran

14. Exposition aux écrans d'ordinateurs

	Oui tout à fait	Plutôt oui	Plutôt non	Non pas du tout	Total
Oui tout à fait	93	70	18	3	184
Plutôt oui	52	248	77	45	422
Plutôt non	12	81	111	26	230
Non pas du tout	3	16	34	84	137

p = <1% ; chi2 = 512,0 ; ddl = 9 (TS)

5. Le cinquième enseignement – majeur selon nous – réside dans la différence d’attention et d’intérêt porté par les adhérents au thème de la Santé au Travail, en fonction de la taille des entreprises, comme le démontrent les données suivantes :

a) Si le taux de réponse global à l’étude (21%) nous paraît très satisfaisant, celui-ci est véritablement remarquable pour les entreprises de plus de 250 salariés (77%) et très élevé pour les entreprises comprises entre 51 et 250 salariés.

En fait, la véritable césure concerne les entreprises de moins de 10 salariés qui présentent non seulement un taux de retour très significativement plus faible mais également, comme on le démontrera par la suite, un intérêt et un jugement beaucoup plus négatif. Le même constat est fait en analysant les données des adhérents de l’AGEMETRA. On note que les petites entreprises sont plus représentées parmi le secteur du commerce, alors que les grosses relèvent majoritairement du secteur de l’industrie.

A notre sens, quatre facteurs peuvent être avancés pour expliquer ce phénomène :

- L’absence de délégués du personnel, de CHSCT et globalement d’espaces institutionnels de dialogue social, dans lequel le sujet de la Santé au Travail peut être abordé ;
- L’investissement peut-être plus faible de l’AST Grand Lyon auprès des petites entreprises, avec une action en milieu de travail moins forte, moins de contact



direct du médecin du travail auprès de l'adhérent, moins d'investissement dans la réalisation de fiches d'entreprises ou de rapport d'activité. D'ailleurs, on observe que 59% des adhérents des petites entreprises déclarent que le médecin du travail n'est jamais venu dans leur entreprise et que 29% ne connaissent même pas son nom.

- Le manque de moyen des TPE, qui ne disposent généralement pas de services de ressources humaines et dans lesquelles l'essentiel du temps des managers est consacré au développement de l'entreprise et à la production.

b) La perception du risque diminue également avec la taille de l'entreprise de manière très caractéristique. Une nette majorité d'adhérents d'entreprises de moins de 10 salariés estime en effet qu'il n'y a pas de risque lié à la santé dans l'entreprise (58%) ni de risque de maladie professionnelle (59%).

Ces résultats se retrouvent en détail sur l'ensemble des risques identifiés dans le questionnaire : exposition aux produits chimiques et toxiques, pollutions et nuisances, gestes et postures de travail (dans une moindre proportion), risques psycho-sociaux, risques liés au transport et déplacements, utilisation des machines et des équipements, travail sur écran, violence.

Cette appréciation des employeurs sera à rapprocher de celle des salariés. Les employeurs des TPE estiment à 78% que la question de la Santé au Travail n'est pas abordée par le personnel.

c) Le niveau global de satisfaction vis-à-vis du Service de Santé au Travail est très nettement inférieur dans les petites entreprises. Avec une note de satisfaction globale de 6 sur 10, le jugement est particulièrement sévère et les TPE concentrent le maximum de notes très basses inférieures à 3. Cela est à mettre en rapport avec l'appréciation des chefs d'entreprise par rapport aux DRH. En revanche, les entreprises de plus de 50 salariés ont un niveau de satisfaction élevé (note de 6,8 et 6,7).

Globalement, on constate d'ailleurs des écarts significatifs de satisfaction globale par sous-groupes de répondants :



Satisfaction globale

	Industrie	Commerce	Services marchands	Services non marchands	Total
Chef d'entreprise	6,2	5,8	5,8	6,2	6,0
Directeur ou responsable des Ressources Humaines	7,2	6,5	6,7	6,0	6,5
Autre	6,8	6,6	6,3	6,4	6,5
Total	6,7	6,2	6,2	6,2	

d) La représentation et les attentes vis-à-vis de l'AST Grand Lyon : alors que près d'une entreprise sur deux de plus de 250 salariés attend à l'avenir que le service apporte une expertise et des conseils pour améliorer la prévention des risques, les deux tiers de moins de 10 salariés attendent prioritairement un suivi médical des salariés. On pourrait peut-être avancer que ces entreprises restent majoritairement dans une vision traditionnelle de la « médecine du travail », sans avoir ni la connaissance ni l'adhésion aux évolutions des « Services de Santé au Travail ».

Ce phénomène de distanciation des TPE vis-à-vis de la Santé au Travail constitue à notre sens un des premiers axes de travail intéressants. Il suppose très certainement une véritable démarche de promotion de la Santé au Travail et d'information, en mettant en avant les effets bénéfiques sur le climat social, la performance de l'entreprise et la réduction des risques pour l'employeur à laquelle ils sont plus sensibles que les adhérents des grandes entreprises. 57% des répondants des TPE sont d'ailleurs prêts à participer à une réunion d'information, ce qui montre les possibilités d'action. Il serait d'ailleurs intéressant de comparer les taux d'absentéisme et d'arrêt pour accidents du travail ou maladie professionnelle en fonction de la taille des entreprises pour savoir si cela constitue un bon levier de sensibilisation.



6. Le sixième enseignement est la maturité renforcée du secteur de l'industrie en matière de Santé au Travail.

Le secteur de l'industrie est celui qui porte l'intérêt le plus marqué pour les questions de Santé au Travail et pour lequel l'évaluation des risques est la plus forte sur la quasi-totalité des risques mentionnés (en dehors des risques psychosociaux, et du travail sur écran).

C'est également le secteur où la Santé au Travail est perçue comme un sujet fréquent de conversation et d'intérêt pour les salariés (dans plus de 50% des cas).

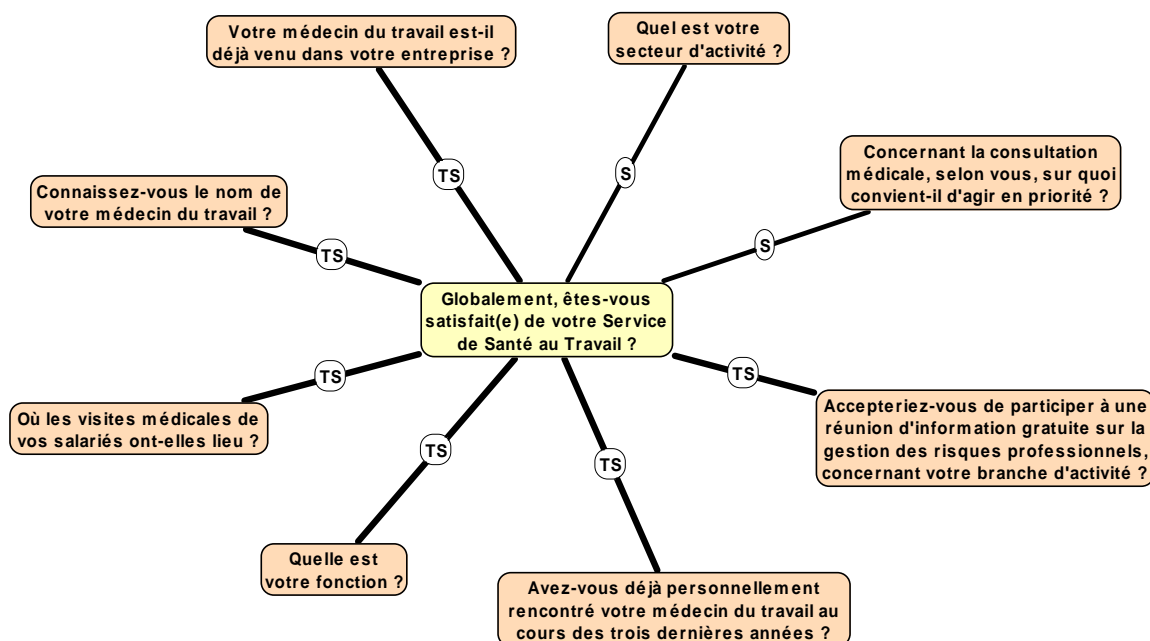
C'est également le secteur le plus satisfait des prestations (note de 6,7) et le plus enclin à favoriser le partenariat avec le Service de Santé au Travail (91% perçoivent le service comme un partenaire pour la prévention ; 81% comme un accompagnement dans la responsabilité employeurs).

7. Le septième enseignement est la corrélation entre la connaissance du médecin du travail et la perception des risques et le niveau de satisfaction globale.

Ce point est à nos yeux tout à fait favorable et encourageant. Il montre que les adhérents les plus conscients des risques et en attente d'un partenariat et d'un accompagnement par l'AST Grand Lyon sont également les plus satisfaits. Cela montre que l'AST Grand Lyon répond globalement bien aux attentes des adhérents.

De même l'analyse montre que les adhérents les moins satisfaits ne le sont pas fondamentalement pour des raisons liées à l'organisation du service ou la qualité des prestations mais sont des adhérents éloignés des enjeux qui perçoivent le Service de Santé au Travail avant tout comme une obligation, une contrainte et probablement un coût.

Cette analyse montre l'importance des actions de sensibilisation aux risques et d'échanges avec les adhérents. Elle pose cependant la question des moyens et des vecteurs de communication aux entreprises.



8. Le huitième enseignement est que si les entreprises reconnaissent avoir besoin d'aide pour promouvoir la Santé au Travail et limiter les risques, elles requièrent des compétences qui connaissent bien le monde de l'entreprise et son organisation.

Si le manque de temps est le frein le plus cité par les entreprises (entre 35 et 43% des occurrences citées par catégories d'entreprises), le manque de compétences est évoqué comme le deuxième facteur dans les entreprises de moins de 250 salariés (qui mentionnent davantage le coût). Il existe donc bien une opportunité pour l'AST Grand Lyon de renforcer son positionnement et sa légitimité auprès des entreprises.



Ce constat rejoint la question de la pluridisciplinarité puisque les compétences de spécialistes en organisation du travail, d'ergonome (quels que soient le secteur d'activité) et d'ingénieur ou technicien spécialisés (surtout dans l'industrie) sont celles les plus fréquemment citées comme nécessaires, en complément de celles du médecin du travail. On note d'ailleurs que le recours à une infirmière du travail ou une assistante sociale est faiblement mentionné.

	Industrie		Commerce		Services marchands		Services non marchands	
	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.	N	% cit.
Ingénieur et technicien spécialisés	112	33%	71	21%	36	17%	77	18%
Infirmière du travail	13	4%	17	5%	13	6%	23	5%
Ergonome	84	25%	65	19%	54	25%	100	23%
Assistante sociale	21	6%	23	7%	13	6%	19	4%
Psychologue du travail	24	7%	58	17%	34	16%	93	21%
Spécialiste en organisation du travail	81	24%	98	29%	51	24%	113	26%
Autres	4	1%	5	1%	11	5%	15	3%

p = <1% ; chi2 = 69,6 ; ddl = 18 (TS)

Ces résultats sont cohérents avec les principales améliorations attendues pour rendre l'action en milieu de travail plus efficace, consistant pour plus d'un répondant sur deux à renforcer prioritairement la connaissance du secteur d'activité de l'entreprise par le médecin du travail.

9. Le neuvième enseignement – moins positif – est que les entreprises ne semblent pas attendre fondamentalement d'évolution de la nature des prestations et actions de l'AST-Grand Lyon, et veulent limiter l'intervention du service.

Plusieurs résultats confortent cette analyse :

- a) Parmi les initiatives pour rendre l'action en milieu de travail plus efficace, le renforcement de la diversité des intervenants est faiblement mentionné (10%) alors même, on l'a vu, que des compétences autres que le médecin apparaissent nécessaires aux entreprises (spécialiste en organisation du travail, ergonome). Il semblerait que les entreprises n'imaginent pas – ou pire ne



souhaitent pas – que cette pluridisciplinarité soit apportée par le Service de Santé au Travail.

b) L'attente majeure exprimée vis-à-vis du Service de Santé au Travail reste d'assurer le suivi médical des salariés.

c) Les attentes d'intervention de l'AST-Grand Lyon sont majoritaires dans le domaine de l'information et de la formation généraliste. Elles sont plus faibles dès qu'elles touchent un domaine lié directement ou non au management et au pouvoir d'organisation de l'employeur (évaluer les risques psycho-sociaux) et dès qu'il s'agit d'un domaine très spécialisé (informer de la toxicité des produits).

Rang	Industrie	Commerce	Services marchands	Services non marchands
Formation manutention/gestes/postures	2	4	4	4
Conseil/formation amélioration hygiène	3	5	5	5
Conseil/form- bien-être gestion conflits	5	2	3	1
Conseil/formation secouristes	1	1	1	2
Conseil/formation travail sur écran	4	3	2	3

Rang	Industrie	Commerce	Services marchands	Services non marchands
Aide évaluation/prévention des risques	2	3	5	5
Aide évaluation risques chimiques	10	12	12	12
Aide évaluation risques psycho-sociaux	12	10	9	6
Aide à la rédaction du document unique	7	5	3	4
Aide aménagement des postes de travail	5	3	4	2
Aide choix des équipements de protection	4	7	8	7
Aide mise en place des premiers secours	3	2	2	2
Information sur la toxicité des produits	8	11	11	11
Information et éducation sanitaire	6	6	5	7
Conseil en nutrition et diététique	11	9	10	7
Information prévention risques routiers	9	7	7	10
Information normes et législation	1	1	1	1

d) Les attentes sont très faibles pour ce qui concerne des interventions du service à l'occasion d'un aménagement des locaux (40%), de l'introduction de



nouveaux équipements ou machines (32%), de l'introduction de nouveaux produits (31%), de la mise en place d'une nouvelle organisation du travail (37%).

- e) Les entreprises de moins de 50 salariés sont très frileuses sur l'implication du Service de Santé au Travail en termes d'accompagnement social. Moins d'une sur quatre, voire une sur cinq, a des attentes particulières en terme d'aide au reclassement professionnel interne, d'insertion ou de maintien dans l'emploi de travailleurs handicapés, d'aide à l'insertion ou au maintien dans l'emploi de personnes fragilisées.
- f) Il semblerait que les entreprises, même celles qui ont un nombre important de salariés, ne militent pas spécialement pour que le médecin du travail renforce son implication au sein du CHSCT.

Ces différents résultats traduisent à nos yeux la complexité actuelle du positionnement des Services de Santé au Travail : obligation réglementaire, financée par les employeurs, ils ont à la fois vocation à conseiller le chef d'entreprise, les partenaires sociaux et les salariés, dont les attentes ou positions peuvent être parfois différentes. Les employeurs semblent globalement vouloir veiller à ce que l'intervention du Service de Santé au Travail n'empiète pas ou ne perturbe pas leurs prérogatives et décisions. La relative faiblesse à notre sens de la perception des risques psycho-sociaux, notamment dans l'industrie (17 %) est à cet égard assez caractéristique de la minimisation de risque dont la prévention ou la correction relève directement souvent du management.



10. Le dixième enseignement concerne la perception des consultations médicales avec deux points principaux : l'importance de la clarté des avis d'aptitude d'une part et la question des jours et heures de rendez vous.

D'une part, on constate un lien statistique très fort entre le manque de clarté des avis d'aptitude et le niveau global d'insatisfaction. Les entreprises de plus de 50 salariés et surtout celles de plus de 250 salariés mentionnent ce point comme l'amélioration prioritaire au niveau de la visite médicale.

D'autre part, le choix des dates et heures de rendez-vous est le principal point d'amélioration souhaitée dans l'organisation des consultations, quels que soit la taille et le secteur de l'entreprise.

Afin d'améliorer l'organisation des visites (embauches, périodiques, reprises), sur quoi pensez-vous qu'il faut agir en priorité ?

	Nb	% obs.
Non réponse	149	14%
Le choix des dates et heures de rendez-vous	521	50%
Les délais d'obtention des rendez-vous	291	28%
Le respect des plages horaires de rendez-vous	105	10%
Autres	40	4%
Total	1 044	

Par ailleurs, il faut souligner la forte incompréhension exprimée par les entreprises dans leurs commentaires libres sur le mode de facturation.

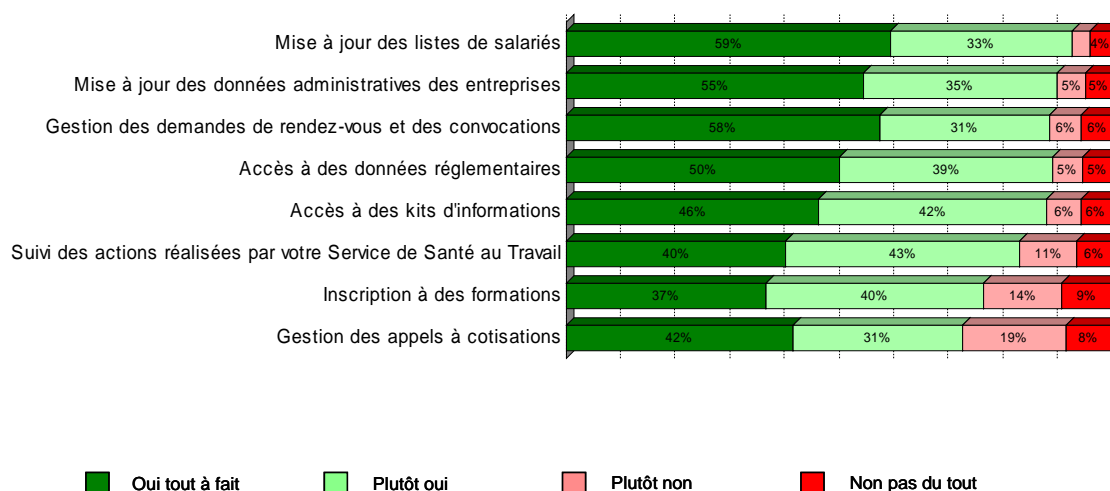
11. Le onzième enseignement concerne l'évolution attendue du site internet.

Sur l'ensemble des items proposés, les résultats sont clairs et traduisent la place prise par Internet dans le monde de l'entreprise aujourd'hui. Les écarts d'opinion entre entreprises restent très faibles.



L'inscription à des formations et la gestion des appels à cotisations par Internet, si elles obtiennent un peu moins d'opinions favorables que les autres, restent quand même approuvées à plus de 70%.

Seriez-vous prêt(e) à utiliser un site internet du Service de Santé au Travail pour gérer les aspects suivants :



Conclusion :

Deux points principaux nous semblent devoir être mis en exergue :

- Le premier, majeur à nos yeux, est que le Service de Santé au Travail doit axer sa stratégie sur une plus forte sensibilisation des employeurs aux risques, notamment dans les petites entreprises, et notamment auprès des chefs d'entreprises. C'est en effet la compréhension globale des enjeux et la connaissance des acteurs clés du service, dont les médecins au premier rang, qui est majeure dans le niveau de satisfaction des entreprises.
- Une connaissance plus approfondie des entreprises, de leur fonctionnement et de leurs contraintes apparaît nécessaire pour renforcer l'action en milieu



de travail et légitimer le rôle du Service dans l'entreprise pour agir comme conseil sur l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise. Il n'est pas sûr que cela soit d'ailleurs suffisant car les entreprises restent vigilantes à ce que les Services n'empiètent pas – ou n'entravent pas – l'action du chef d'entreprise. Les attentes sont concentrées davantage sur des formations et des actions d'évaluation des risques et de promotion de la santé plus que sur de l'accompagnement ou changement.