

Resum
LES BAROMÈTRES
DE LA SANTÉ ET DU SOCIAL

AST Grand Lyon

Enquête auprès des salariés : Les principaux enseignements

Note de synthèse complémentaire au rapport

Juin 2008



Au terme de l'analyse des résultats, il est possible d'apporter plusieurs éclairages intéressants sur la perception de la Santé au Travail par les salariés et leurs attentes. Ces données viennent compléter les constats observés pour les études auprès des employeurs adhérents, ainsi qu'auprès des personnels de l'AST Grand Lyon.

Le présent document complète donc le rapport « PowerPoint » en retenant ce qui nous semble le plus important, et en proposant une mise en perspective des opinions des différents publics interrogés.

1. La question de la santé au travail est un sujet de préoccupation très fort des salariés même si le sujet est assez peu évoqué collectivement. La perception des risques liés au travail est supérieure à celle des employeurs et la hiérarchie des risques est différente.

1.1. Un sujet de préoccupation importante :

Les salariés apparaissent intéressés par le sujet (plus particulièrement dans les grandes entreprises), au même titre que leurs employeurs. L'importance des taux de retours des deux enquêtes confirme d'ailleurs ce constat (21% chez les employeurs, et 26% chez les salariés ce qui est très satisfaisant).

82% des salariés expliquent que la santé au travail est un sujet qui les préoccupe.

Près d'un salarié sur quatre déclare avoir des problèmes de santé.

Ce résultat nous semble majeur et doit à notre sens être pris en compte pour orienter les actions du Service de Santé. Des écarts très significatifs sont notables selon les secteurs d'activités et l'âge. Il serait d'ailleurs intéressant, pour conforter l'analyse, de disposer d'indicateurs de taux d'absentéisme pour maladie par secteur.

Info / Problèmes de santé, Info / Âge_C

	Accord		Désaccord	
	N	% cit.	N	% cit.
De 18 à 24 ans	11	14%	69	86%
De 25 à 34 ans	31	11%	249	89%
De 35 à 49 ans	103	26%	298	74%
50 ans et plus	83	39%	130	61%

p = <1% ; chi2 = 57,9 ; ddl = 3 (TS)

Info / Problèmes de santé, Info / Secteur d'activité

	Accord		Désaccord	
	N	% cit.	N	% cit.
Commerce de détail	12	23%	40	77%
Hôtels et Restaurants	10	42%	14	58%
Autres commerces	15	28%	38	72%
Education et Culture	4	17%	20	83%
Santé et Social	34	34%	67	66%
Autres services	43	17%	205	83%
Industrie métallurgique	37	32%	79	68%
Transports	18	23%	59	77%
Autres industries	39	23%	129	77%
Administrations	22	18%	98	82%

p = <1% ; chi2 = 22,8 ; ddl = 9 (TS)



Deux salariés sur trois considèrent qu'il y a des risques pour la santé lié au poste de travail.

Ce niveau particulièrement élevé, surtout dans certains secteurs comme l'Industrie, les Transports et Santé-Social, est de 10 points supérieur à celui des employeurs. Il est un formidable levier pour conforter le rôle d'actions et de dispositifs spécifiques dans les entreprises.

Risques_pour_la_santé, Info_/_Secteur_d'activité

	Accord		Désaccord	
	N	% cit.	N	% cit.
Commerce de détail	37	70%	16	30%
Hôtels et Restaurants	17	71%	7	29%
Autres commerces	33	63%	19	37%
Education et Culture	5	22%	18	78%
Santé et Social	77	77%	23	23%
Autres services	128	52%	117	48%
Industrie métallurgique	87	75%	29	25%
Transports	55	73%	20	27%
Autres industries	113	68%	54	32%
Administrations	67	61%	43	39%

$p = <1\%$; $\chi^2 = 51,6$; $ddl = 9$ (TS)

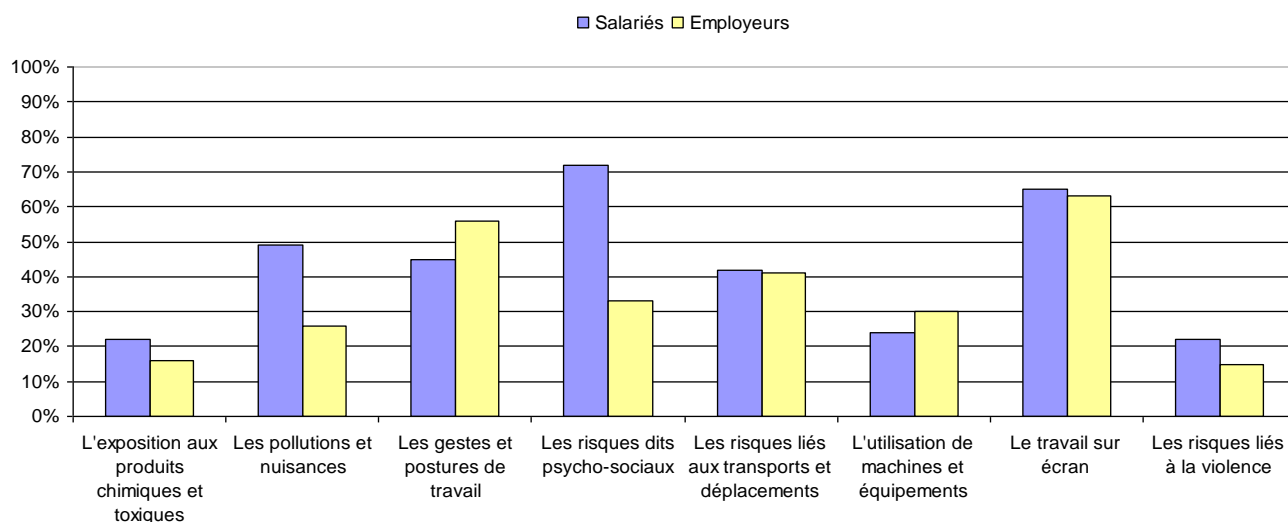
1.2. Une hiérarchisation des risques différente de celle des employeurs :

La plupart des risques proposés ont été jugés plus fréquents par les salariés que par les employeurs. Mais les différences les plus frappantes portent sur les risques psychosociaux (différentiel de 39 points) ou les pollutions et nuisances (différentiel de 23 points). Ainsi, on peut penser que les employeurs sous-estiment fortement l'exposition de leurs salariés à ces deux catégories de risques.

En revanche, les employeurs paraissent plus sensibilisés et attentifs que leurs salariés, en ce qui concernent les gestes et postures de travail.



Perception des risques dans l'entreprise



L'analyse statistique a permis de vérifier que tous les risques sont bien corrélés à l'appréciation d'un risque global pour la santé des salariés, comme dans l'étude Employeurs. Ainsi, les salariés ne font pas non plus de classement d'importance des risques.

1.3. Pour autant, la santé au travail reste faiblement abordée dans les entreprises

Salariés et employeurs s'accordent sur le fait que la Santé au Travail est un sujet peu évoqué par les personnels et les partenaires sociaux (environ 6 avis sur 10), surtout dans les petites structures.

Les salariés se déclarent sous-informés sur leurs droits en matière de Santé au Travail, et plus largement sur les services pouvant être offerts par les Services de Santé au Travail (possibilité de joindre le médecin du travail en dehors des visites, expertise et conseils techniques pouvant être proposés...).

2. Les salariés sont très satisfaits des services de la santé au travail. Ils ont confiance dans leur médecin, sont satisfaits de l'organisation des visites, qu'ils jugent utiles, confortant ainsi l'importance du service.

2.1. La satisfaction globale est élevée

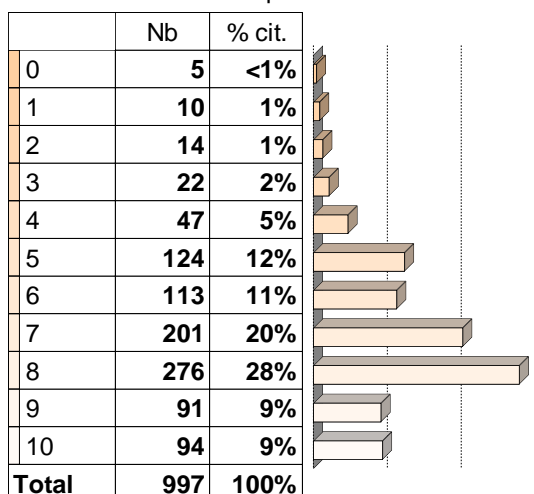
Contrairement à ce qui est souvent véhiculé dans la presse et dans le milieu professionnel de la Santé, on constate que les salariés ont une image positive du service de Santé au travail. La satisfaction générale des salariés est plutôt élevée, et ce, sur la majorité des items considérés. L'indicateur de satisfaction globale reflète bien cette situation, avec un score moyen de 7.0/10 (contre seulement 6.3/10 chez les employeurs, qui ont pour rappel une vision plus complète dans leur évaluation).

- ☞ Seulement 10% des salariés ayant répondu ont une image très négative avec une note inférieure à 5/10.
- ☞ Certains groupes de répondants sont de manière très significative plus satisfaits que les autres : les salariés du secteur Education et culture, les salariés de plus de 50 ans, ou encore salariés des grandes entreprises).

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de votre Service de Santé au Travail (échelle de 0 à 10) ?

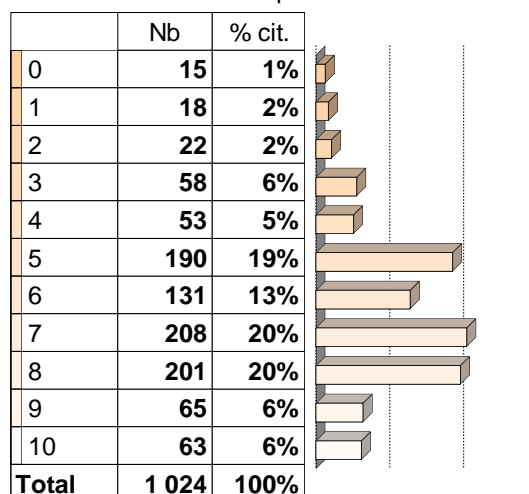
Réponses des salariés

Taux de réponse : **97%**



Réponses des employeurs :

Taux de réponse : **98%**



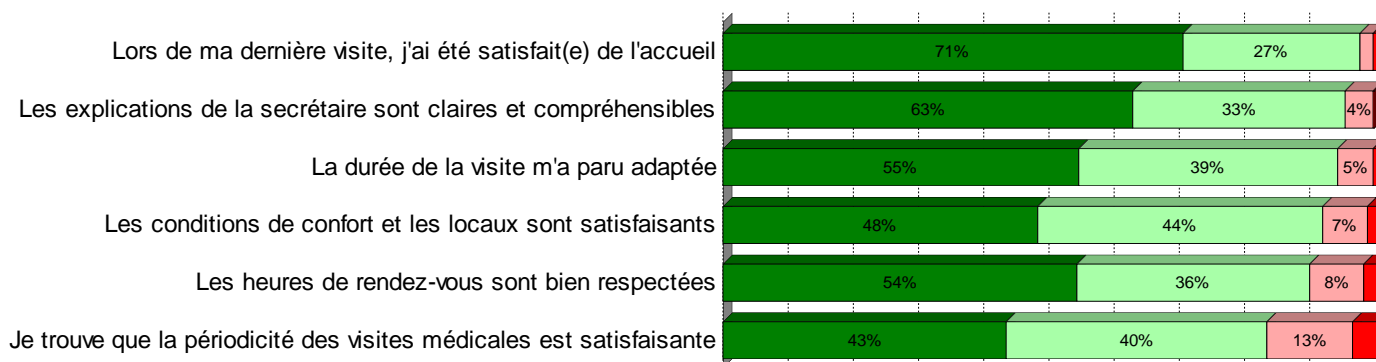
On constate un lien fort entre le niveau de satisfaction des salariés et la perception de l'utilité de la visite.

Par ailleurs, comme pour les employeurs, on observe une corrélation entre la perception des risques, des enjeux et la satisfaction globale. Ce constat renforce notre conseil d'axer la politique de l'AST Grand Lyon sur l'information, la sensibilisation et la prévention des risques, avec notamment des actions en entreprise.

2.2. L'utilité et la qualité de la visite médicale et de l'examen clinique sont reconnues par les salariés.

Une très nette majorité des salariés jugent la visite médicale et l'examen clinique utiles, et la qualité de ceux-ci est reconnue, que ce soit au niveau des horaires de rendez-vous, de l'accueil ou du contenu.

Réponses des salariés :



La périodicité des visites est un peu plus sujette à controverses, notamment chez les personnes qui ont signalé des problèmes de santé (ils sont plus souvent mécontents de la périodicité offerte). Certains commentaires libres ont évoqué des souhaits de modification à ce sujet (périodicité accrue ou au contraire affaiblie).



Réponses des salariés :

Avez-vous des problèmes de santé ?

Je trouve que la périodicité des visites médicales est satisfaisante

	Oui		Non	
	N	% cit.	N	% cit.
Accord	174	22%	629	78%
Désaccord	59	36%	104	64%

p = <1% ; chi2 = 15,6 ; ddl = 1 (TS)

Les examens complémentaires (vision, audiométrie, capacité respiratoire), sont jugés utiles par la grande majorité des salariés-répondants (certaines personnes qui n'en avaient pas eu ont tenu à signaler en marge de leur questionnaire qu'elles auraient aimé en avoir).

2.3. Le médecin du travail, même s'il n'est pas toujours bien connu, a la confiance des salariés :

Les salariés affichent une confiance élevée en leur médecin du travail, l'estimant disponible, facile à joindre, compétent et à l'écoute. Ceci peut découler du fait qu'ils jugent que le médecin du travail n'avantage ni eux-mêmes ni les employeurs, et a une prise en compte équitable des intérêts de chacun.

Trois salariés sur quatre déclarent connaître le nom de leur médecin du travail. Ce résultat est positif, même s'il reste inférieur au score enregistré chez les employeurs (83% d'entre eux déclaraient connaître le nom du médecin du travail).

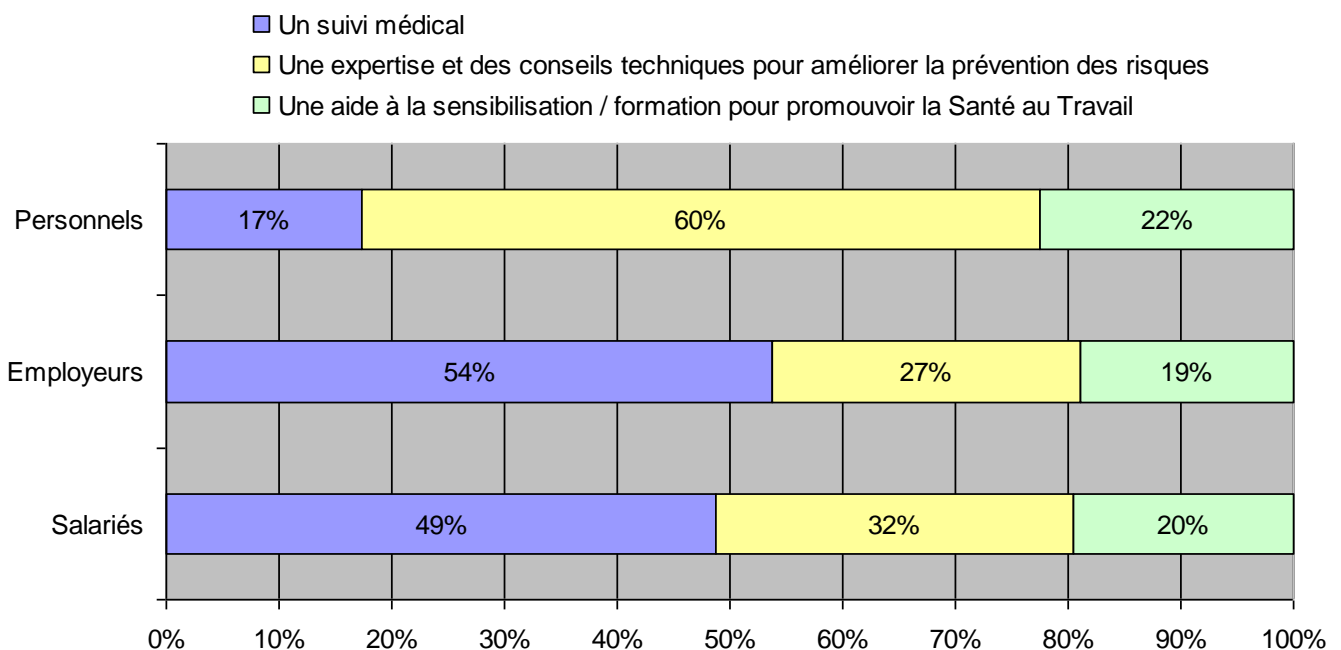
Il reste toutefois perfectible, sachant que l'administration du questionnaire a été faite à très faible distance d'une visite, et sachant que l'on constate un lien entre connaissance du médecin et niveau de satisfaction générale (comme dans l'étude Employeurs) : une plus grande proximité avec le médecin participe à une plus grande satisfaction, et inversement.



3. Les salariés sont ouverts à toutes les propositions qui renforcent l'attention portée à leur Santé. En ce sens, ils sont moins réticents que les employeurs à un renforcement du rôle du Service de Santé au Travail dans les entreprises et considèrent le Service de Santé comme un atout.

Plus d'un répondant sur deux attend prioritairement que l'AST Grand Lyon agisse en termes de prévention et de promotion de la santé au travail plutôt qu'en termes de suivi médical des salariés. On observe d'ailleurs que le niveau de satisfaction globale de ces répondants est moindre, témoignant ainsi à leurs yeux du rôle encore prépondérant de la visite médicale dans le fonctionnement du service.

A l'avenir, qu'attendez-vous surtout de votre Service de Santé au Travail ?



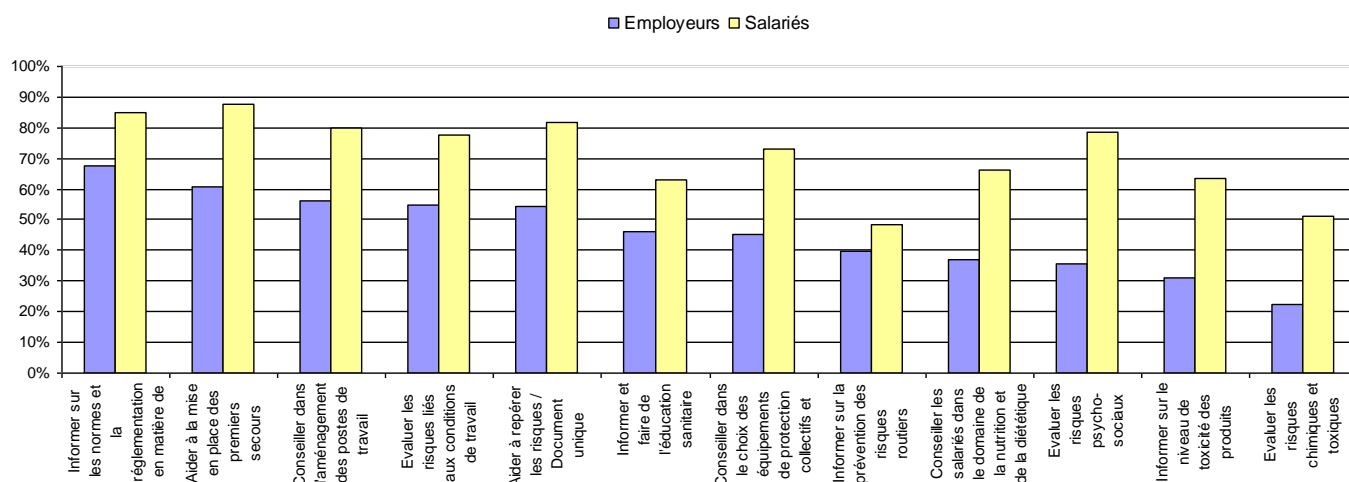
Près de deux salariés sur trois sont favorables à un renforcement des échanges entre le Service de Santé au Travail et le médecin traitant. Il s'agit selon nous d'un axe stratégique important, au service d'une prise en charge globale et plus continue des patients, qui permettrait de renforcer le rôle et la spécificité des missions d'AST Grand Lyon et l'intégrerait davantage dans le système de santé.



Les répondants apparaissent tout à fait favorables à une action renforcée d'AST Grand Lyon dans leur entreprise, pour améliorer notamment la prévention des risques (aide au repérage des risques, à l'aménagement des postes de travail, information sur les normes et réglementation, évaluation des risques psychosociaux...).

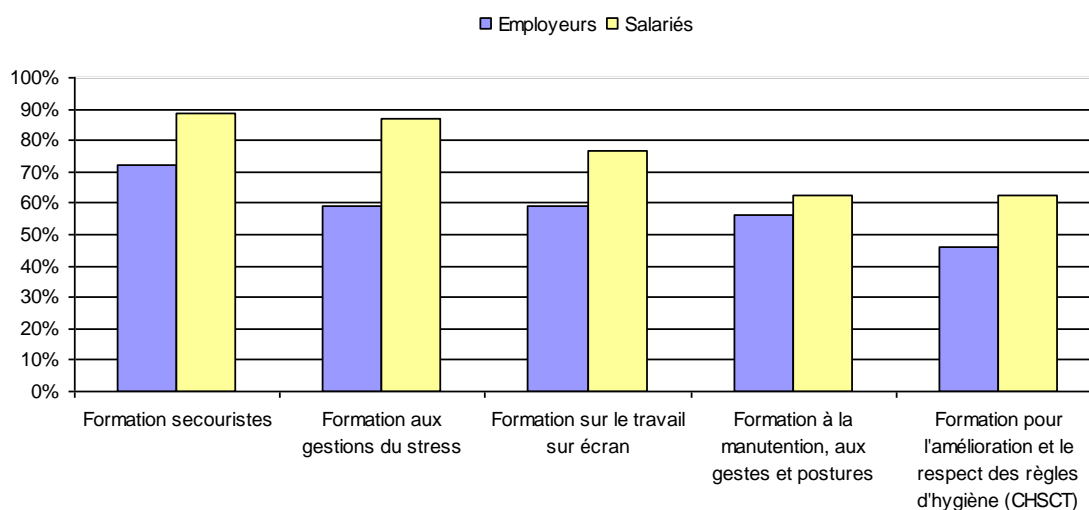
Comme l'illustre le graphique suivant, les employeurs s'étaient avérés moins enclins à ce type de propositions.

Interventions des Services de Santé au Travail dans l'entreprise



On peut également réitérer ces constats au sujet de formations proposées :

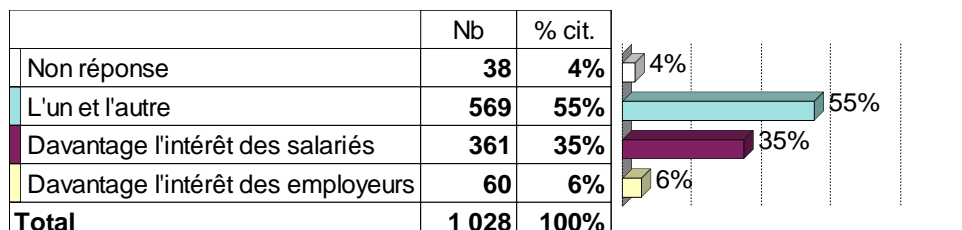
Interventions des Services de Santé au Travail dans l'entreprise





Le renforcement attendu des services de Santé au travail est cohérent avec la perception des salariés, qui sont seulement une toute petite minorité à penser que l'AST Grand Lyon favorise davantage les employeurs que les salariés.

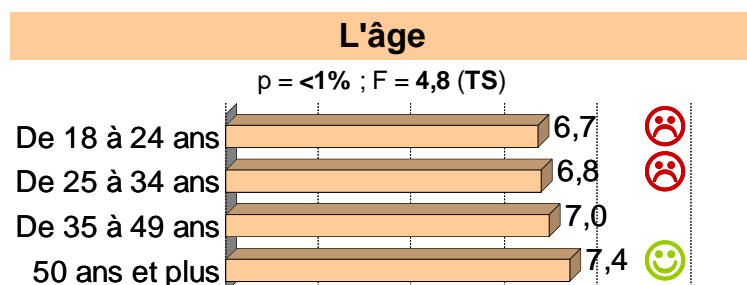
A votre avis, les médecins du travail privilégient-ils...



4. L'âge des salariés est un déterminant majeur de la satisfaction et de l'intérêt porté à la question de la santé au travail.

De manière très nette, on constate une progression linéaire entre le niveau d'attente ou de satisfaction et la classe d'âge des répondants.

Note de Satisfaction globale



Cela peut paraître logique et s'expliquer par les différences de taux d'incidence des pathologies en fonction de l'âge et le phénomène d'usure au travail.

En même temps, on ne note pas de différence significative par classe d'âge sur la perception du risque. Il semblerait que les plus jeunes, plus critiques sur la visite médicale qu'ils jugent inutiles, soient donc globalement plus critiques sur les actions menées pour réduire les risques. Il n'est pas certain d'ailleurs que ce groupe attende que les services de santé au travail jouent un rôle majeur.



En revanche, les salariés plus âgés, surtout après 50 ans, plus concernés aussi, ont de par leur ancienneté intégré le rôle des services de santé au travail et l'ont probablement « institutionnalisé ».

Ces résultats doivent à notre sens permettre d'orienter des actions spécifiques de prévention et de sensibilisation auprès des jeunes salariés et de concentrer les actions de dépistage auprès des plus âgés. Les messages de communication doivent en tout état de cause être pensés et formulés différemment pour avoir un impact auprès de groupes de populations aussi différents.

5. Le secteur d'activité nous semble être le niveau d'intervention à privilégier pour concentrer les actions et adapter les politiques du service.

Comme pour l'étude employeur, on constate que les secteurs d'activité déterminent des niveaux de risques globaux pour la santé assez différents.

**Risque_de_maladie_professionnelle,
Info /_Secteur_d'activité**

	Accord		Désaccord	
	N	% cit.	N	% cit.
■ Commerce de détail	25	48%	27	52%
✚ Hôtels et Restaurants	19	79%	5	21%
Autres commerces	30	59%	21	41%
■ Education et Culture	4	17%	19	83%
Santé et Social	64	64%	36	36%
■ Autres services	100	41%	145	59%
Industrie métallurgique	80	69%	36	31%
Transports	51	67%	25	33%
Autres industries	94	58%	69	42%
Administrations	54	50%	55	50%

$p = <1\%$; $\chi^2 = 58,4$; $ddl = 9$ (TS)



On perçoit également des différences importantes dans la connaissance de l'entreprise par le médecin du travail selon le secteur d'activité.

Médecin_/ Connaissance_entreprise,
Info /_ Secteur_d'activité

	Accord		Désaccord	
	N	% cit.	N	% cit.
Commerce de détail	32	63%	19	37%
Hôtels et Restaurants	16	67%	8	33%
Autres commerces	33	65%	18	35%
Education et Culture	15	63%	9	38%
Santé et Social	74	74%	26	26%
Autres services	160	65%	88	35%
Industrie métallurgique	92	80%	23	20%
Transports	55	73%	20	27%
Autres industries	133	79%	35	21%
Administrations	100	85%	17	15%



p = <1% ; chi2 = 30,8 ; ddl = 9 (TS)

Surtout, il convient de regarder risque par risque, les différences de perceptions par secteurs d'activités. Cela doit permettre à notre sens de prioriser des actions en entreprise.

Les salariés des entreprises du secteur de l'industrie sont ceux qui portent l'intérêt le plus marqué pour les questions de Santé au Travail et pour lesquels l'évaluation des risques est la plus forte sur la quasi-totalité des risques mentionnés (en dehors des risques liés au 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, contre 30% en moyenne dans les autres secteurs d'activité).

Enfin, c'est aussi dans ce secteur que les salariés attendent le plus des interventions de leur Service de Santé au Travail dans leur entreprise, notamment



pour l'évaluation des risques, ou encore la formation et l'information sur la gestion des risques, ce qui était déjà le cas pour les employeurs adhérents.

Il est à noter que les salariés des entreprises de commerce (au sens large) semblent moins sensibles à la question de la Santé au Travail. Ils peuvent néanmoins faire part d'attentes spécifiques (formations aux premiers secours pour les salariés des Hôtels et Restaurants, par exemple).

6. Comme dans l'étude auprès des employeurs, on constate que la question de la santé au travail et de la perception de l'AST Grand Lyon est spécifique dans les entreprises de 4 à 10 salariés et que les grandes entreprises sont nettement plus matures sur le sujet.

Les salariés des petites entreprises connaissent moins leur médecin du travail et considèrent qu'il connaît moins leur entreprise.

Ils sont moins sensibles à la question de la santé au travail.

**Santé_sujet_de_conversation,
Info / Nombre_de_salariés**

	Accord		Désaccord	
	N	% cit.	N	% cit.
Moins de 4	7	18%	31	82%
De 4 à 10	17	18%	76	82%
De 11 à 50	57	27%	152	73%
De 51 à 250	133	44%	169	56%
Plus de 250	160	50%	157	50%



p = <1% ; chi2 = 56,4 ; ddl = 4 (TS)

De même il est intéressant de noter qu'ils évoquent nettement moins les risques psycho-sociaux (qui augmentent avec la taille de l'entreprise).

De manière générale, ils sont moins en attente d'un renforcement du rôle de l'AST Grand Lyon, quelle que soit l'action proposée.



7. Comme dans l'étude auprès des employeurs, les résultats sont tout à fait comparables avec ceux de l'AGEMETRA

Les causes de la satisfaction et de l'intérêt au thème de la Santé au Travail paraissent donc extrinsèques aux Services de Santé au Travail, constat que nous avons déjà réalisé dans l'étude auprès des employeurs adhérents.

L'AST Grand Lyon pourrait s'interroger sur la façon de se différencier et sur son positionnement par rapport à l'AGEMETRA.