

Cheminots en souffrance

Chiffres et réalité en région PACA



La **santé** et ses relations avec le **travail**

LA SANTE AU TRAVAIL DES SALARIES DE LA SNCF EN REGION PACA

ETUDE POUR LE COMITÉ D'ÉTABLISSEMENT RÉGIONAL DES CHEMINOTS PACA - JANVIER 2010

CABINET TRANSVERSALES JACQUES BOUTEILLE & COLETTE FRANCIOSI

LA SANTÉ ET SES RELATIONS AU TRAVAIL

A la demande du Comité d'Etablissement régional (CER), une enquête a été réalisée auprès des cheminots sur l'état de santé des salariés de la SNCF en Provence-Alpes-Côte-d'Azur (PACA).

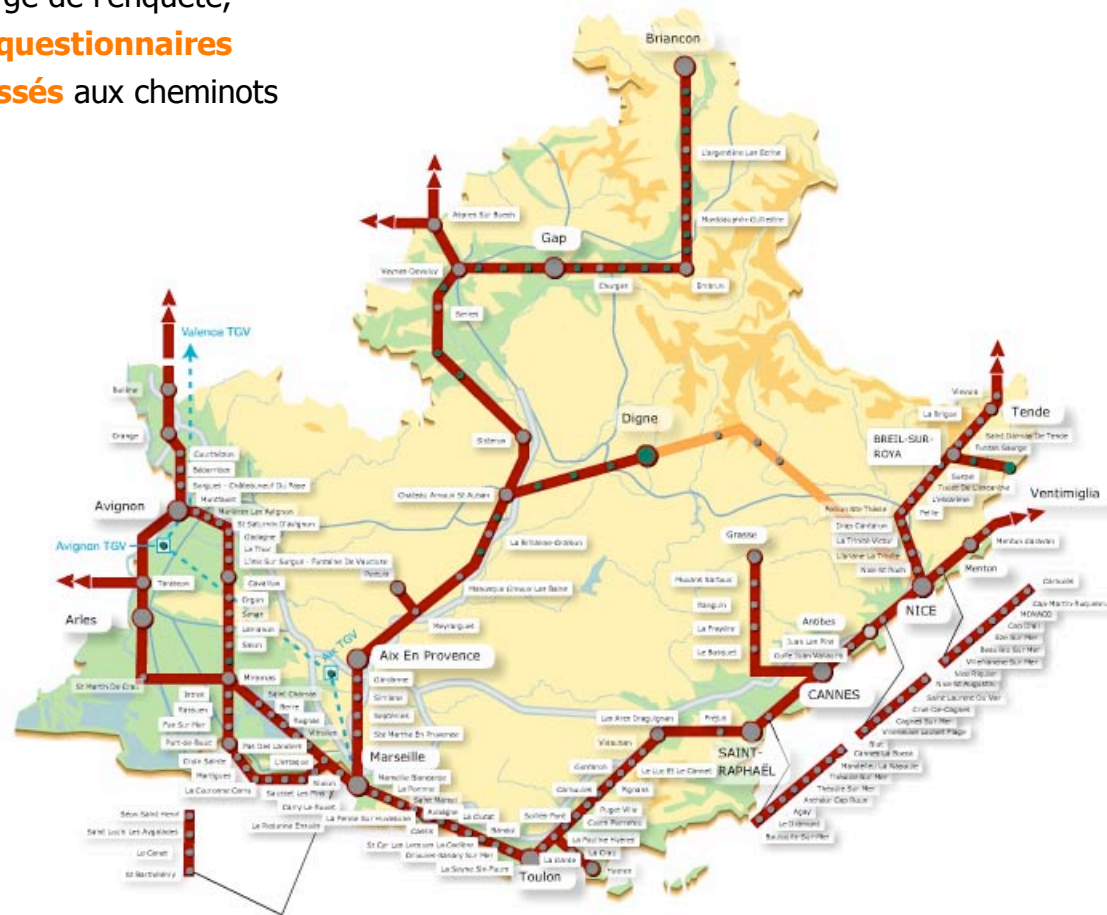
Elle cherchait à répondre aux principales questions suivantes :

- **quel est l'état de santé des salariés de la SNCF en région PACA ?**
- **que peut-on dire de ses relations avec le travail ?**
- **quelle est l'ampleur des risques liés à la pression au travail, au « stress » ?**

Cette question a fait l'objet, depuis le lancement de l'enquête, d'une forte exposition médiatique à partir, notamment, de la situation de France Telecom.

UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF

Le cabinet Transversales, chargé de l'enquête, a travaillé à partir des **1 648 questionnaires** retournés sur les **8 100 adressés** aux cheminots en mai 2009.



Le questionnaire a été adressé à **tous les cheminots travaillant en PACA** y compris les salariés de l'activité fret.

LE SUCCÈS DE L'INITIATIVE

L'initiative du CER a été rendue possible grâce à l'aide de la direction régionale de la SNCF :

- transmission du fichier d'adresses pour l'envoi des questionnaires,
- participation aux réunions du comité de pilotage de l'étude
- et à l'élaboration du questionnaire.

La réussite peut s'apprécier par la représentativité obtenue

dans la mesure où au moins une personne sur cinq appartenant à chaque grande catégorie en termes d'âge, de sexe, de structure de qualification et de domaine d'Activité a répondu,

mais aussi par la qualité des réponses

**Le taux moyen de non-réponse
s'établit autour de 2%**



MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE SUR LA SANTE

janvier 2009

Un comité de pilotage (Copil) a réuni trois élus du CER SNCF PACA, le médecin de région, également médecin du travail, un représentant de la direction du management et les deux chargés de l'étude pour Transversales.

Le rôle du Copil est de donner son avis et valider les différentes étapes de l'enquête ; il est destinataire des résultats.



mai 2009

Le questionnaire diffusé en mai au domicile de l'ensemble des salariés de la SNCF faisant partie du périmètre du CE PACA, élargi aux salariés de l'Activité fret, a été validé par le Copil, sur la base d'une proposition de Transversales.

Comportant près de 90 questions, le questionnaire interroge les agents sur leur état de santé, les risques professionnels auxquels ils s'estiment exposés, leur travail et leurs conditions d'emplois (type de contrat, horaires, ...).

janvier 2010

Les résultats présentés dans le rapport d'enquête ont tous été validés statistiquement selon une méthode précisée dans **le rapport d'enquête disponible sur demande auprès du CE ou sur le site internet.**

ÉTUDE PREALABLE SUR LES OUTILS DE CONNAISSANCE DE LA SANTÉ DES AGENTS DE LA SNCF EN PACA

L'enquête sur la santé a été précédée d'une étude sur les outils de connaissance de la santé des agents de la SNCF en PACA présentée en séance du CE le **26 novembre 2009**.

Ce rapport expose la liste des indicateurs disponibles ayant un rapport avec l'état de santé des salariés.

Ces indicateurs sont issus du bilan social ou des bilans CHSCT :

- absentéisme pour maladie,
- accident du travail,
- handicap,
- maladies professionnelles.

Le rapport souligne **les limites de ces indicateurs**, dont la nature ambiguë (à la fois instrument de gestion et indicateur de santé) **conduit souvent à une sous-évaluation de la situation réelle**.

Par ailleurs, traitant de la santé uniquement sous l'angle de ses altérations les plus graves, **ils s'avèrent aussi être limités en tant qu'indicateur d'alerte** d'une dégradation, notamment en matière de santé psychique.

Enfin, il met en évidence le quasi consensus existant sur la montée du *stress*

La plupart des professionnels de la santé rencontrés à l'occasion de cette première phase d'étude (médecins, infirmières, assistantes sociales, Cosec,...) ont insisté sur la montée de situations de *stress*.

Les responsables hiérarchiques sont plus nuancés : s'ils reconnaissant des éléments de malaise ou de *stress*, ils ne leur paraissent pas de nature à affecter la santé des salariés. Le sujet du *stress* leur pose en tout cas un double problème, celui de son objectivation et celui de l'identification de son origine »

LES ANGLES MORTS DE LA COMPTABILISATION DES PROBLÈMES DE SANTÉ AU TRAVAIL

Les données sur la santé liée au travail comportent des angles morts, car elles sont tributaires des processus de reconnaissance des atteintes à la santé par le travail, ainsi que des catégories utilisées (type de maladies professionnelles par exemple).

Les données dépendent aussi des **cultures professionnelles**, lesquelles déterminent des usages en matière de tolérance et de déclaration des problèmes de santé liés au métier (problèmes de déni des risques, voire de déni de la santé).

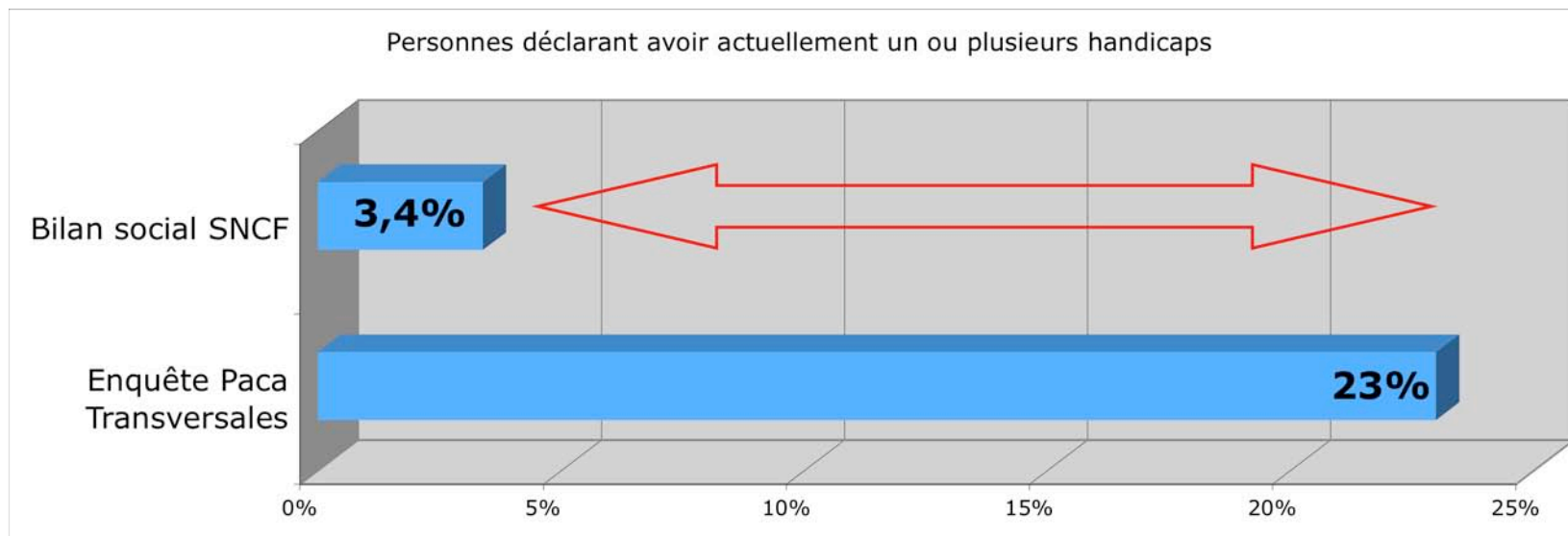
Ces processus laissent sur le bord du chemin une fraction des personnes atteintes.

En interrogeant directement les salariés sur leur perception des liens santé-travail, l'enquête permet de lever une partie du voile mais nous ne disposons pas de point de comparaison avec d'autres entreprises ou les salariés en France par exemple.

Les entretiens réalisés dans la première partie laissent penser que, **traditionnellement dans cette entreprise**, du fait du statut des salariés et des divers services associés (service de santé au travail, caisse de prévoyance, assistantes sociales), **les salariés fragilisés dans leur état de santé pouvaient rester en emploi**, ce qui dans certains cas favorisait aussi leur rétablissement.

D'où peut-être ce haut niveau de salariés déclarant avoir eu des problèmes de santé liés à leur travail, **là où, dans d'autres entreprises, ils sont devenus invisibles car sortis des effectifs.**

LES INDICATEURS DU BILAN SOCIAL DE L'ENTREPRISE SOUS-ESTIMENT LES ATTEINTES À LA SANTÉ.



Que ce soit pour le nombre de salariés handicapés ou le nombre d'arrêts pour accidents du travail, parmi lesquels figurent les agressions de la part du public, les indicateurs du bilan social sont en dessous des indicateurs constitués à partir des réponses au questionnaire.

Par exemple, parmi les répondants au questionnaire, 376 personnes, soit près du quart (**23%**) ont indiqué «**avoir actuellement un ou plusieurs handicaps** », alors que le bilan social indique **3,4%**.

Une partie de cet écart entre l'enquête et le bilan social sur le handicap réside dans la différence de conception sous un même terme :

- dans le bilan social¹ il s'agit d'un indicateur synthétique recouvrant des situations reconnues,
- dans l'enquête il s'agit de la perception des agents.

Par ailleurs, la sous déclaration des agents en situation de handicap est reconnue par la direction

¹ voir la première partie du rapport

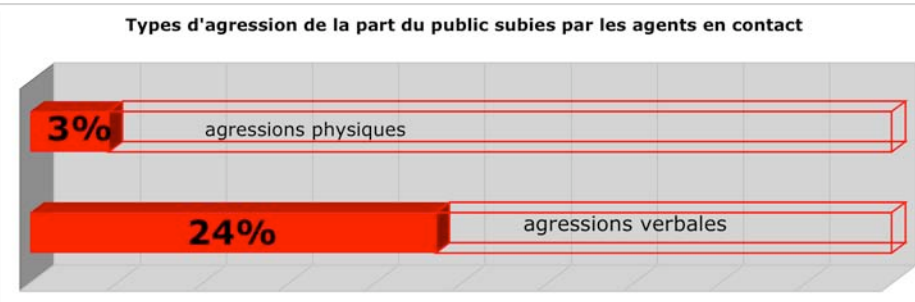
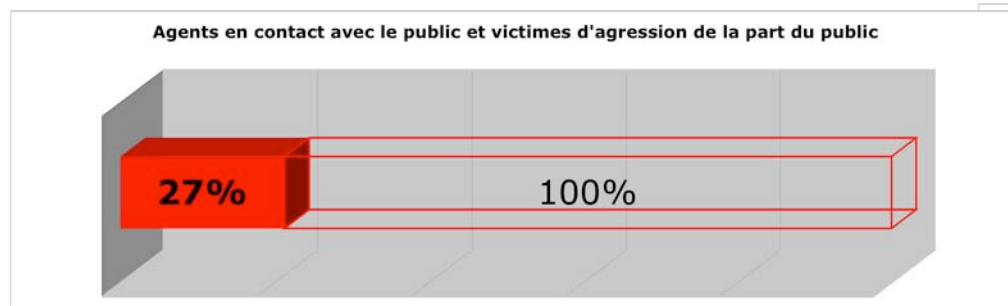
DES AGRESSIONS FRÉQUENTES DE LA PART DU PUBLIC FONT PEU L'OBJET D'UNE DÉCLARATION D'ACCIDENT DU TRAVAIL

Les deux tiers des agents en contact avec le public (soit 40% des cheminots) déclarent avoir été victimes d'agressions au cours des 12 derniers mois.

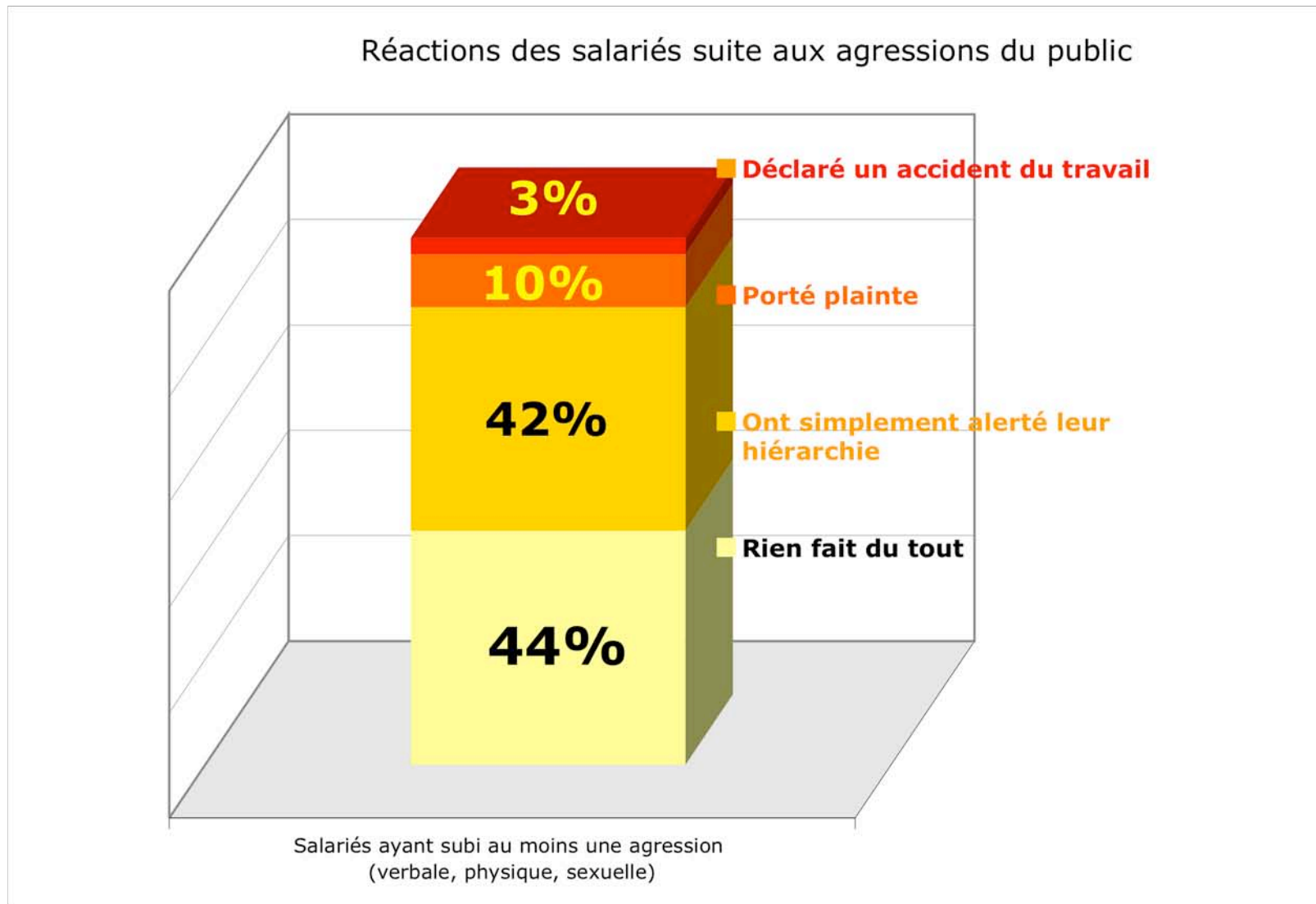
Les agressions à caractère sexuel de la part du public sont très rares.

89% des salariés déclarant une agression de la part du public ont été **agressés verbalement** ;

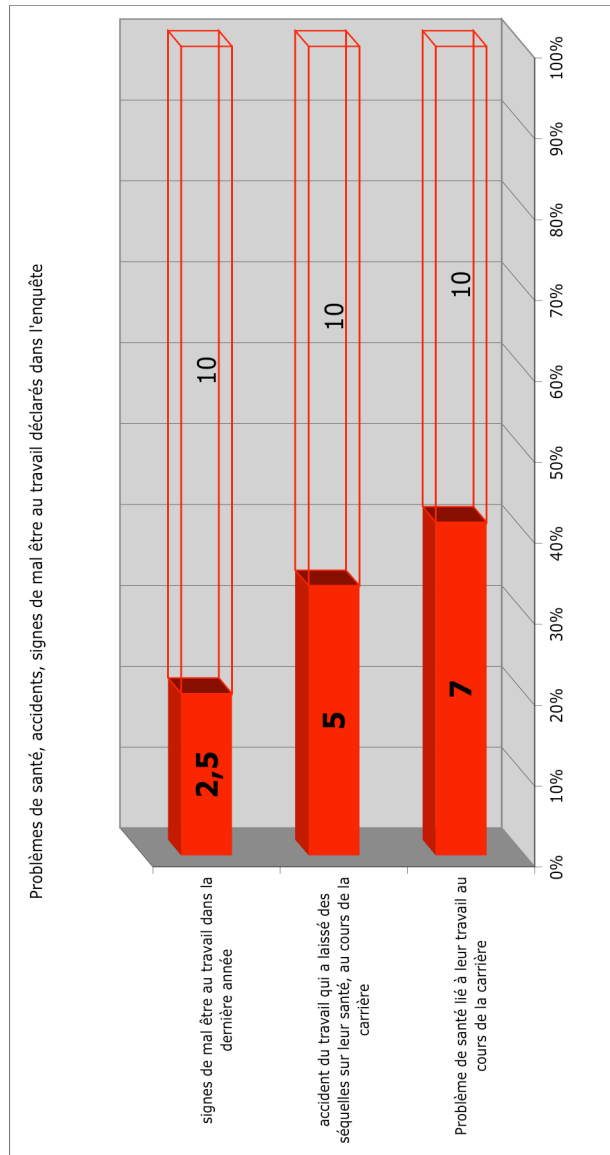
Pour **un salarié sur dix**, il s'agit d'une **agression physique**.



AGRESSIONS DE LA PART DU PUBLIC ET RÉACTIONS DU PERSONNEL AGRESSÉ



PROBLÈME DE SANTE, ACCIDENT DU TRAVAIL ET MAL-ÊTRE



problème de santé 7 agents sur 10

ont eu un problème de santé qu'ils estiment lié à leur travail au cours de leur carrière ou dans l'année, hors troubles psychiques. Les problèmes sont d'abord des accidents du travail, des problèmes de santé en général, des handicaps ou des maladies chroniques.

accident du travail 1 agent sur 4

considère avoir eu un accident du travail, depuis l'entrée à la SNCF, qui a laissé des séquelles sur leur santé.

signes de mal-être 1 agent sur 2

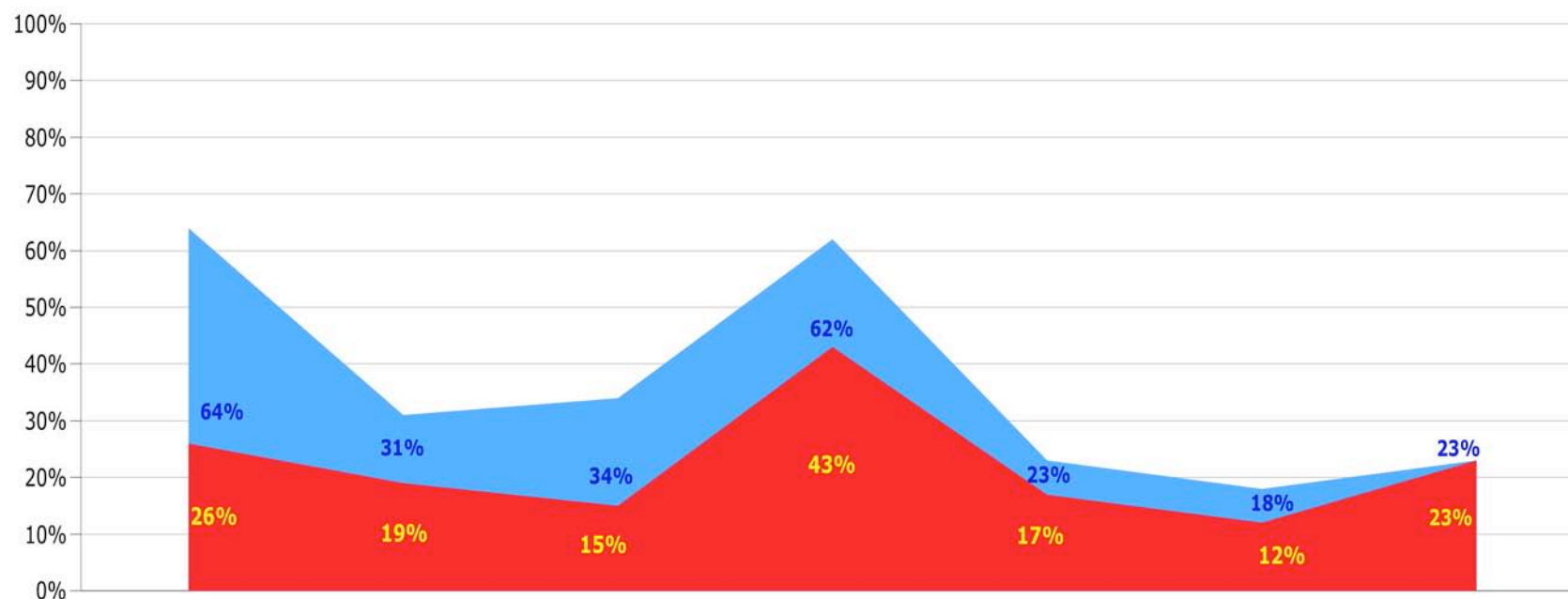
déclare avoir éprouvé des signes de mal être au travail dans la dernière année.

Ces signes peuvent être des problèmes de concentration, de sommeil, de confiance en soi, de déprime....

Ces signes de mal-être sont, parmi les autres atteintes à la santé (douleurs physiques régulières, variation de poids, handicap...), ceux qui sont le plus souvent attribués au travail.

DOULEURS PHYSIQUES REGULIERES

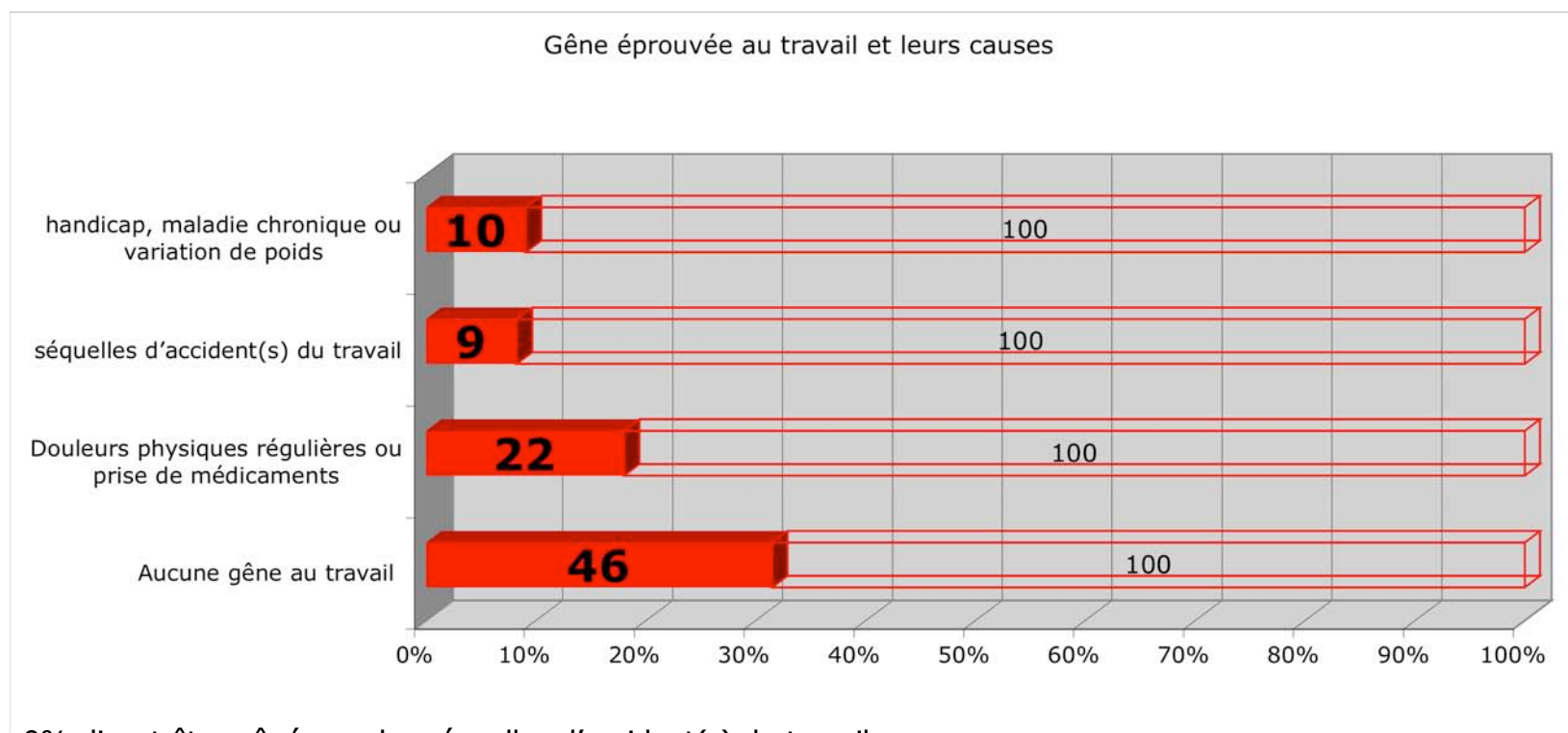
64% des salariés déclarent des douleurs physiques régulières
26% des salariés déclarent des douleurs physiques régulières d'origine professionnelle



	Douleurs physiques régulières	Variation de poids	Prise de médicaments	Pb concentration sommeil confiance en soi ou déprime	Handicap	Maladie chronique	Accident du travail avec séquelles sur la santé
■ % salariés concernés par une origine professionnelle des atteintes	26%	19%	15%	43%	17%	12%	23%
■ % de salariés concernés	64%	31%	34%	62%	23%	18%	23%

LES ATTEINTES A LA SANTE PEUVENT CONSTITUER UNE GENE POUR EFFECTUER SON TRAVAIL

Si 46% des salariés interrogés déclarent n'éprouver aucune gêne au travail qui serait liée à leur santé physique,

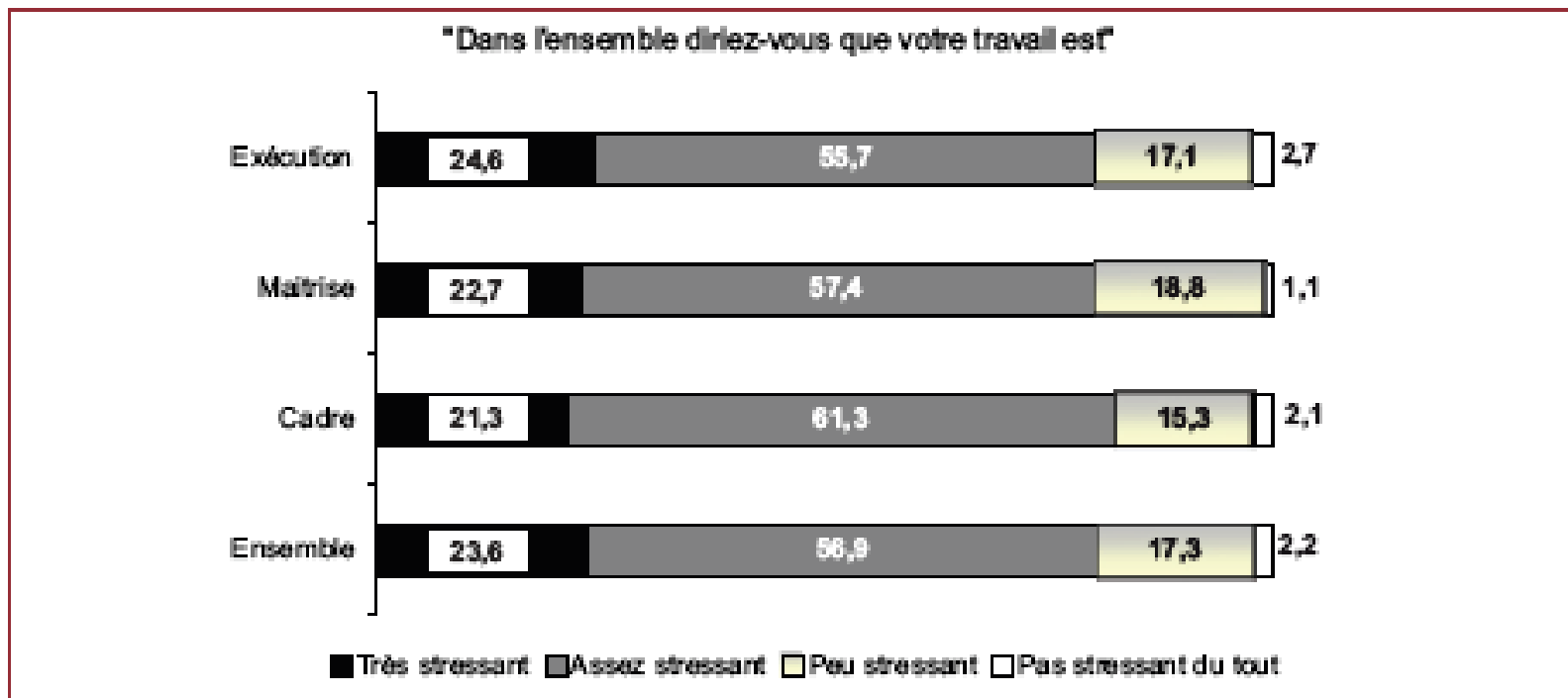


9% disent être gênés par les séquelles d'accident(s) du travail,

10% en raison en raison de leur handicap, d'une maladie chronique ou d'une variation de poids.

22% disent être gênés par des douleurs physiques régulières ou la prise de médicaments.

LA MONTÉE DU STRESS



Toutes les catégories de cheminots sont concernés par un ressenti de stress en relation avec leur travail.

LE STRESS : DU LANGAGE COMMUN AUX CONNAISSANCES SCIENTIFIQUES

Le stress est un terme utilisé à la fois dans le langage courant et dans le langage scientifique.

Dans le langage courant,

les salariés s'exprimeront sur le caractère stressant de leur travail, ce terme recouvrant des situations très différentes et variables d'une profession à l'autre, et désignant un état de mal-être attribuable à la pression de délais, d'objectifs ou de la hiérarchie et la peur de ne pas y arriver. Ce stress n'a pas systématiquement d'effets sur la santé.

Dans le domaine scientifique,

le lien entre stress et santé a été étudié notamment par les *épidémiologistes*. Ceux-ci s'appuient sur un modèle de stress professionnel qui met en relation des facteurs de stress et des effets sur la santé (troubles musculo-squelettiques, anxiété, dépression, accidents et maladies cardio-cérébro-vasculaires).

VOIR NOTAMMENT

LA PREMIERE PARTIE DU RAPPORT TRANSVERSALES

«SANTÉ AU TRAVAIL» POUR LE CE DES CHEMINOTS PACA

«LE STRESS AU TRAVAIL, ENTRE SAVOIRS SCIENTIFIQUES ET DEBAT SOCIAL»,

DE PHILIPPE DAVEZIES, PERFORMANCES, STRATEGIES ET FACTEUR HUMAIN N°1, 2001 (PAGE 4 A 7)



À L'ORIGINE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Dans le modèle, actuellement dominant au sein de la littérature internationale, **l'exposition des salariés à des risques pathogènes de tensions au travail ou d'épuisement professionnel**, est analysée en fonction de la perception qu'a l'agent de l'équilibre entre quatre paramètres faisant partie des risques psychosociaux :

<p>La charge psychique</p> <p>Exigence psychique du travail, intensité, complexité, pressions temporelles et morcellement des tâches</p>	<p>La latitude décisionnelle</p> <p>Autonomie au travail, utilisation et développement des compétences</p>
<p>Le soutien social</p> <p>Soutien professionnel, soutien affectif ou émotionnel de la part des supérieurs et des collègues</p>	<p>Les récompenses</p> <p>Salaire, reconnaissance des collègues et des supérieurs, promotion</p>

DANS CETTE ETUDE, NOUS AVONS UTILISÉ LES QUESTIONNAIRES ISSUS DE CES MODÈLES D'ANALYSE DU STRESS PROFESSIONNEL.

STRESS, ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL ET RÉACTIONS PATHOLOGIQUES

Stress

= forte charge psychique
+ faible latitude décisionnelle

Les situations de tensions au travail ou *jobstrain* sont caractéristiques de salariés confrontés à une **forte charge psychique** alors qu'ils ne disposent que d'une **faible latitude décisionnelle** pour y faire face.

Épuisement professionnel

= Stress
+ faible soutien social

Ces salariés peuvent aussi, dans certains cas, ne disposer que d'un **faible soutien social** et atteindre une situation d'épuisement professionnel ou *isostrain*.

Réactions pathologiques

= haut niveau d'efforts
+ récompense jugée faible

Des situations de travail caractérisées par le sentiment de fournir un **haut niveau d'efforts** pour une **récompense jugée faible** (matérielle ou symbolique).

CES TROIS TYPES DE SITUATIONS PEUVENT PROVOQUER DES REACTIONS PATHOLOGIQUES : TROUBLES DU SOMMEIL, FATIGUE, ANXIETE, DEPRESSION, ACCIDENTS ET MALADIES CARDIO-VASCULAIRES, TROUBLES MUSCULO-SQUELETTIQUES.

R E A C T I O N S P A T H O L O G I Q U E S

LE STRESS PROFESSIONNEL CONCERNE UN QUART DES SALARIÉS

Un quart des salariés n'a pas un pouvoir d'agir suffisant pour réguler leur charge et se trouve en conséquence exposé à un risque de stress professionnel.

- C'est particulièrement le cas pour les **salariés de l'exécution** (30% d'entre eux).
- Les cadres comme les agents de maîtrise, confrontés à un travail exigeant et sollicitant, disposent en effet de plus de moyens d'actions, en termes d'autonomie notamment, pour affronter leur charge de travail.



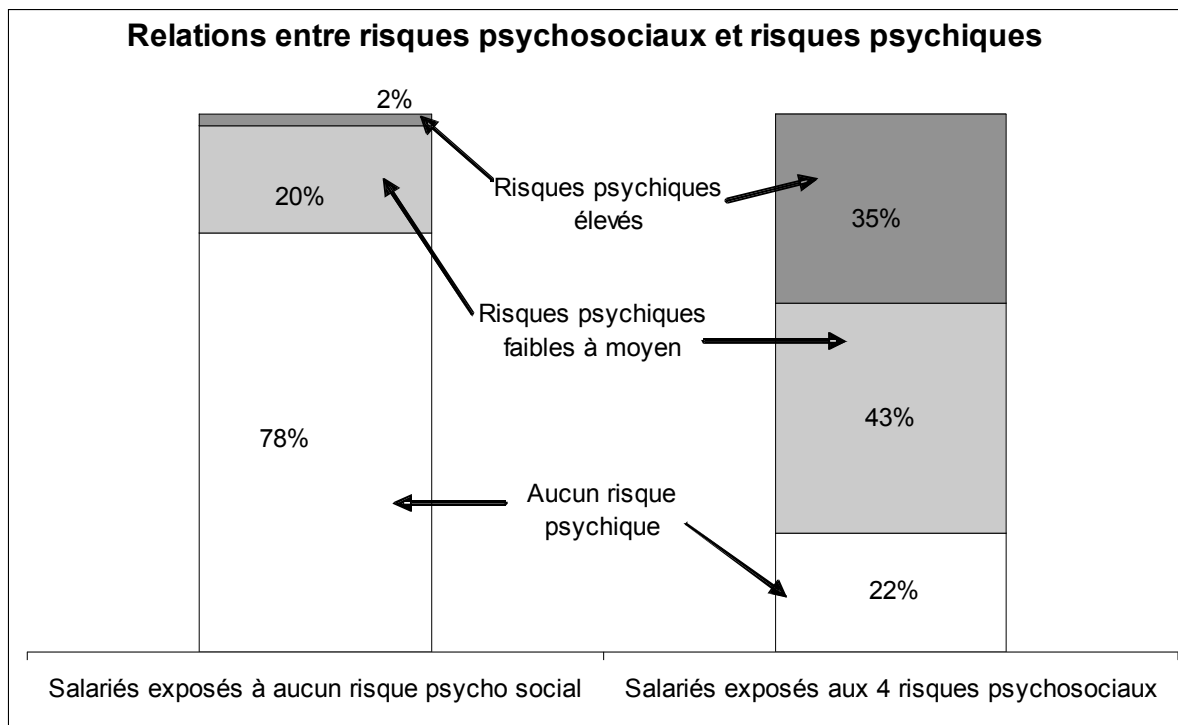
1 agent sur 10 se trouve concerné par un risque d'épuisement professionnel.

Le soutien social vient en partie atténuer les risques liés aux situations de travail tendu, le soutien des collègues apparaît plus important que le soutien de la hiérarchie :

Plus de 4 agents sur 5 considèrent leurs collègues comme amicaux, ou leur manifestant de l'intérêt,

La moitié de ces mêmes salariés considère que
« leur supérieur ne se sent pas concerné par le bien être de ses subordonnés ».

UN RISQUE DE TROUBLES DÉPRESSIFS POUR LES SALARIÉS SOUMIS À DE FORTES CONTRAINTES DE TRAVAIL



Même si elles ont surtout des conséquences sur la santé physique, les situations de travail exposant à l'épuisement professionnel ou au stress portent aussi le risque de placer les salariés en situation de vulnérabilité psychique, voire d'anxiété et de dépression.

Sur ce point, les résultats de l'étude sont sans équivoque : alors que 2% des salariés qui ne sont exposés à aucun risque psychosocial ont des troubles psychiques graves, **34% des salariés soumis aux 4 risques psychosociaux ont des troubles psychiques graves.** (forte charge, faible latitude, faible reconnaissance professionnelle et faible soutien social)

LE RÔLE IMPORTANT DE LA RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE DANS L'ÉQUILIBRE PSYCHIQUE

C'est la combinaison d'une charge psychique élevée et d'une faible reconnaissance qui est le plus propice à une décompensation psychique.

- l'exposition à une **charge forte multiplie par 2,1** les risques de troubles graves ;
- **l'absence de reconnaissance les multiplie par 2,5.**



En revanche, la reconnaissance professionnelle limite les risques de troubles graves de la santé psychique.

DES AGRESSIONS ET DES HARCÈLEMENTS AU TRAVAIL AUX EFFETS DESTRUCTEURS POUR LA SANTÉ MENTALE

Les **agressions verbales de la part du public** concernent **60%** des salariés en contact avec celui-ci.

- Au cours des 12 mois précédant l'enquête, **20%** des salariés ont subi des **agressions verbales de la part de collègues ou de supérieurs**.
- Dans les mêmes proportions (**20%**), des salariés déclarent subir des **harcèlements** tels la critique injuste de leur travail, des tâches inutiles ou dégradantes, sabotage du travail, ou l'empêchement de travailler correctement.

Toutes ces choses ont des effets indiscutables sur la santé mentale des salariés. Éprouver « le sentiment d'être parfois amené à faire des choses contraires à ses valeurs » multiplie par **1,8** les risques de décompensation psychique.

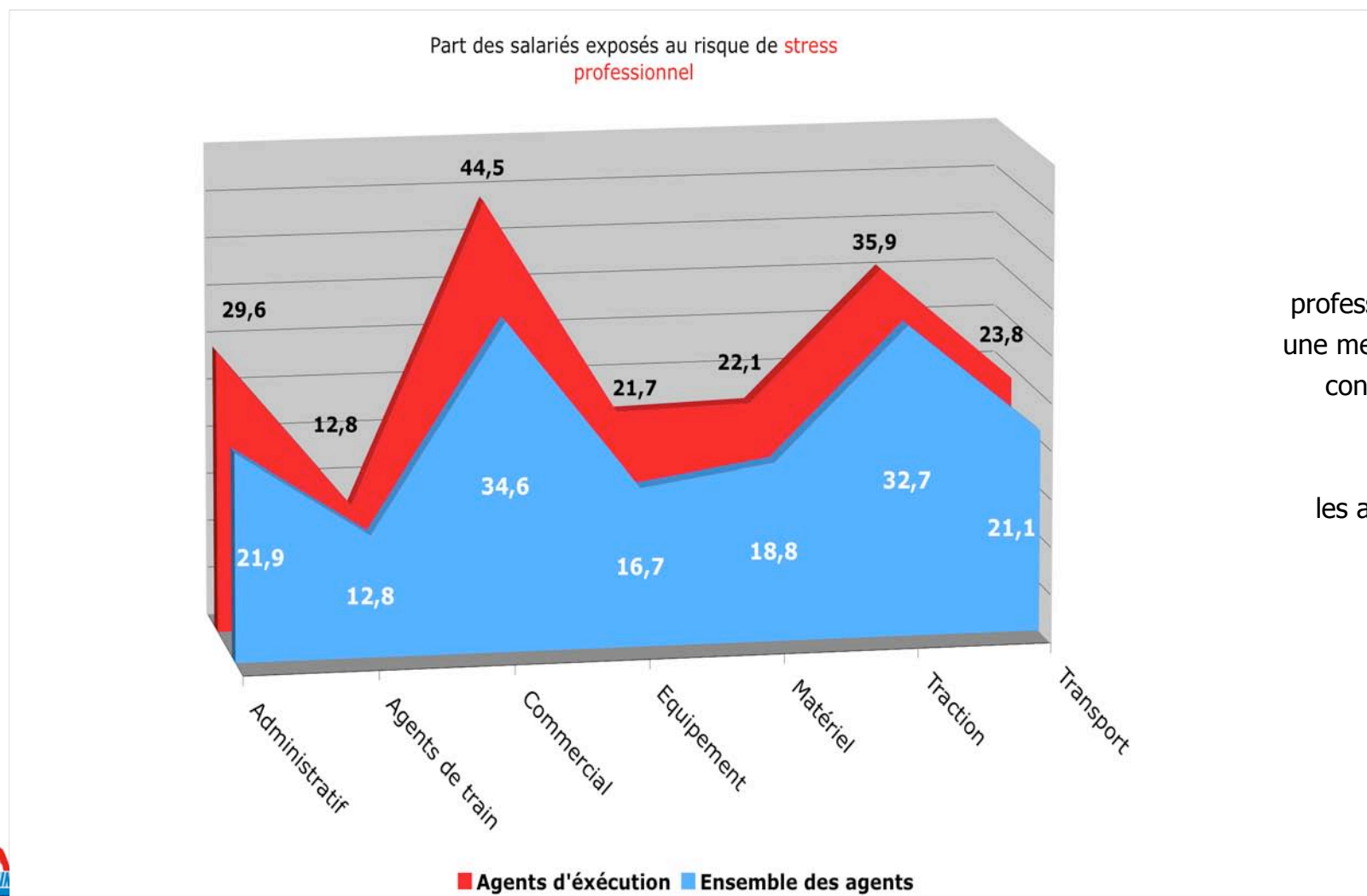
La fierté du **travail bien fait** ou le sentiment de faire quelque chose d'utile favorisent l'équilibre psychique.

- L'adéquation entre qualification professionnelle et formation, entre le poste tenu et les souhaits des salariés, ce qui est le cas des trois quarts des répondants, favorise son état psychique. Le risque de troubles est en effet multiplié par **2,1** chez ceux qui considèrent que leur situation est de ce point de vue insatisfaisante.

Au-delà des risques psycho sociaux évoqués ci-dessus, il en existe d'autres : la violence.

SITUATIONS PROFESSIONNELLES ET RISQUES AU TRAVAIL

L'exposition aux risques psychosociaux concerne l'ensemble des cheminots. En moyenne, 13 % des agents sont confrontés à un risque psychique grave.



Toutefois, certaines situations professionnelles permettent une meilleure régulation des contraintes que d'autres.

Ainsi, les agents du Commercial et de l'Administratif apparaissent comme les plus concernés par des atteintes psychiques graves.

DE LA SANTE...

L'enquête aborde la **santé** selon la définition qu'en donne l'organisation mondiale de la santé :

«un état complet de bien être physique, mental et social ne se caractérisant pas uniquement par l'absence de maladie ou d'infirmité».

Des mots et des maux peuvent donc être associés aux différents risques professionnels, même si nous restons encore ici à un niveau très général auquel nous place une étude statistique.

En effet, **une enquête par questionnaire ne permet pas de repérer les mots qu'emploient les salariés pour évoquer leurs conditions de travail et les effets de ces conditions sur leur santé psychique et physique.**

Une certaine frustration peut même apparaître à la lecture du rapport et de la synthèse : les mots que nous avons utilisés dans les questions ne sont pas forcément les plus appropriés à chaque contexte professionnel, certains aspects pouvant même ne pas avoir été abordés.

On pourrait penser, par exemple, à des symptômes comme «le mal de dos», souvent dénonciateur de tensions au travail, ou de travail excessif, ou encore d'absence de temps morts dans une journée de travail.

En résumant par le terme de «stress au travail» ou de «stress professionnel» un ensemble de symptômes d'un **mal-être** au travail (psychique et physique, en étroite imbrication), on recouvre une large variété de situations que d'aucuns décriraient ou qualifieraient sans doute par d'autres termes, dans un autre langage.

PORTRAITS DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES PAR ACTIVITE

Agents du commercial

Ils sont parmi les plus exposés aux risques d'agression de la part des voyageurs, à la tension nerveuse et à des contraintes visuelles.

Logés souvent dans des locaux inconfortables, avec peu de marges de manœuvre dans leur travail, ils doivent en outre travailler vite et intensément. Ils sont parmi les salariés les plus dérangés par une situation professionnelle qui ne correspond pas à leur formation.

En revanche, ils ont des horaires pratiques et jouissent d'un bon niveau de soutien et de reconnaissance.

Parmi les plus concernés par des troubles psychiques graves (19 %)

Agents de l'administratif

Si très peu jugent leur travail très fatigant, ils ont dans l'ensemble à faire face à une charge mentale élevée notamment du fait de tâches souvent interrompues, avec peu de liberté pour décider comment faire son travail et un faible soutien professionnel. Parmi les moins satisfaits de leur poste et de leur salaire au regard des efforts fournis, ils sont en revanche peu exposés à des contraintes de posture ou physiques ainsi qu'à des horaires décalés.

Parmi les plus concernés par des troubles psychiques graves (17%).

Agents de l'équipement

Exposés à des contraintes physiques multiples et des douleurs régulières, leur charge mentale est élevée, de même que le temps passé au travail.

En revanche, ils travaillent peu en horaires atypiques, ils disposent d'une grande latitude décisionnelle et d'une reconnaissance des efforts accomplis.

Les situations d'isolement professionnel sont peu fréquentes. Ils font partie des salariés les plus satisfaits de leur poste actuel.

Des troubles psychiques graves pour 14% d'entre eux.

Cadres opérationnels

Ils jugent leur travail stressant car souvent interrompu et très bousculé qui demande créativité et rapidité.

Ils connaissent un temps de travail plus long que la moyenne des cadres.

En revanche leur travail est reconnu et correctement rémunéré, avec des chargements de poste fréquents mais dans l'ensemble souhaité.

Parmi les cadres, ce sont les agents les plus concernés par des risques psychiques graves : 19 % d'entre eux (contre une moyenne de 15 % pour l'ensemble des cadres).

Agents du transport

Dans l'ensemble, s'ils travaillent peu sous tension, ces agents connaissent un fort déséquilibre entre l'effort fourni et la récompense perçue.

11 % connaissent des troubles psychiques graves.

Agents du matériel

Soumis à des déplacements longs et fréquents, des locaux inconfortables, un bruit excessif, ressentant des douleurs physiques fréquentes attribuées au travail, ils font partie des salariés qui ont le plus interrompu leurs tâches pour préserver leur santé ou leur sécurité.

Parmi les moins satisfaits de leur salaire, ils ont des difficultés supérieures à la moyenne pour boucler leur fin de mois.

En revanche, ils déclarent peu de tension nerveuse et de stress professionnel, et quasiment pas de risques d'agression.

10% connaissent des troubles psychiques graves.

Agents de la traction

Soumis à des horaires contraignants et fatigants, des expositions pénibles, et une forte exposition aux risques d'agression, ces salariés sont soumis à une charge mentale élevée, avec un niveau de reconnaissance plutôt élevé.

Ces agents sont peu concernés par des troubles psychiques graves (9 %).

Agents de train

Soumis eux aussi à des horaires contraignants et fatigants, des postures pénibles comme la station debout longue, fortement exposés à des risques d'agression, ils disposent d'une grande attitude décisionnelle pour un travail peu exigeant en matière de ressources psychiques.

Ces agents sont peu concernés par des troubles psychiques graves (7%).

CONCLUSION : LA CONNAISSANCE ÉCLAIRANT L'ACTION

Cette enquête a tenté d'objectiver les problèmes de santé liés aux métiers du rail en région PACA.

Nous avons pu constater qu'une partie de ces problèmes de santé est sans doute sous-estimée, soit par la sous-déclaration des agents, soit du fait des restrictions institutionnelles concernant la reconnaissance des accidents du travail et des maladies professionnelles.

Ainsi, une fraction importante des agents « tient le coup » ou « fait avec » les divers symptômes de leur « bonne » santé relative (fatigue, situations de tension, difficultés de sommeil, douleurs, variations de poids, consommation médicale, gênes physiques ou morales, séquelles d'accidents du travail, maladies chroniques, handicaps, etc.).

Mais surtout, **l'étude permet de souligner l'importance particulière** -compte tenu, surtout, de l'évolution des organisations et des pratiques de gestion- **que revêtent certains facteurs souvent peu visibles de la bonne santé au travail : les facteurs dits « psychosociaux » et les facteurs de déséquilibre de la vie psychique.**

Ils sont peu visibles, aux yeux des salariés comme des organisations du travail, parce qu'encore peu connus et reconnus socialement, et parce qu'ils sont à la fois étroitement imbriqués –mais du même coup masqués– dans les facteurs d'atteinte à la santé dite « physique ».

LA CONNAISSANCE ÉCLAIRANT L'ACTION

Ce rapport tend à éclairer ces «nouveaux risques» pour mieux les prévenir.

En particulier, il permet d'établir le lien étroit entre ces risques peu visibles -que l'on englobera, faute de terminologie mieux adaptée, dans les «risques psychosociaux»- et les conditions réelles dans lesquelles les salariés effectuent leur travail (charge, pression temporelle, pouvoir d'agir dans son travail, relations aux autres, reconnaissance et rétribution des efforts au travail, harcèlements, agressions, conflits de valeurs, visibilité de l'avenir, etc.) a été .

Les conclusions de l'étude suggèrent «deux prolongements au moins»

D'une part, un meilleur dépistage et la mise en œuvre de processus thérapeutiques pour ceux qui connaissent des troubles d'anxiété ou dépressifs.

D'autre part, la mise en place auprès des métiers et des postes de travail, **de véritables changements dans l'organisation du travail,** là où sont localisés ces risques.