



**LA SANTE AU TRAVAIL DES SALARIES DE
LA SNCF EN REGION BRETAGNE**

**Synthèse de l'enquête auprès des salariés de la
SNCF en Bretagne**

Octobre 2010

Marion Brancourt

Colette Franciosi

| | |
|--|-----------|
| DES RELATIONS ENTRE SANTE PERÇUE ET TRAVAIL AVEREES POUR LES DEUX TIERS DES SALARIES | 5 |
| A- LA FATIGUE ANORMALE FAIT PARTIE DES PREMIERS SYMPTOMES RELEVES PAR LES AGENTS..... | 7 |
| B. DES TENSIONS MUSCULAIRES SONT DECLAREES PAR 3 AGENTS SUR 10..... | 7 |
| C. 37% DES SALARIES ONT EPROUVE AU MOINS UN PROBLEME DE CONCENTRATION, DE DEPRIME OU DE SOMMEIL LIES AU TRAVAIL. | 8 |
| a. 3 salariés sur 10 passent de mauvaises nuits à cause de leur travail | 8 |
| b. 20% des salariés sont affectés par un sentiment de déprime lié au travail..... | 9 |
| c. 1 salarié sur 10 est affecté par des difficultés à se concentrer du fait de son travail | 9 |
| D. UNE SANTE JUGEE BONNE PAR LES DEUX TIERS DES AGENTS MALGRE LES ATTEINTES LIEES AU TRAVAIL..... | 10 |
| a. Majoritairement, une attention portée à la santé..... | 10 |
| b. Une santé jugée bonne par les deux tiers des répondants..... | 10 |
| DES FACTEURS DE STRESS PROFESSIONNEL AUX EFFETS SUR LA SANTE | 11 |
| A. DU STRESS VECU AUX RISQUES D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL..... | 12 |
| a. Le travail stressant entre dans la représentation de toutes les catégories de salariés.... | 12 |
| b. 21% des salariés n'ont pas un pouvoir d'agir suffisant pour réguler leur charge..... | 13 |
| c. Une charge psychique particulièrement élevée à l'Équipement, mais compensée par les marges de manœuvre permises à ces salariés, contrairement aux agents du Commercial..... | 14 |
| d. 12% des agents sont exposés à un risque d'épuisement professionnel | 15 |
| B. LES EFFETS DU STRESS SUR LA SANTE RESSENTIE | 17 |
| a. Une corrélation avérée entre stress professionnel et symptômes d'atteintes de la santé | 17 |
| b. Un travail ressenti comme d'autant plus fatigant et stressant qu'il est objectivement risqué..... | 19 |
| c. D'autres facteurs fragilisent les salariés vis-à-vis du risque de stress professionnel | 19 |
| C. UNE SATISFACTION GLOBALE AU TRAVAIL, MAIS DES EVOLUTIONS QUI PORTENT UN RISQUE D'AUGMENTATION DU STRESS PROFESSIONNEL..... | 21 |
| a. 42% des répondants vivent ou s'attendent à vivre des changements indésirables..... | 21 |
| b. Des agents peu consultés lors des changements | 21 |
| c. Des évolutions récentes d'organisation du travail qui limitent l'initiative des agents.... | 22 |
| PORTRAIT DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES EN FONCTION DES RISQUES DU TRAVAIL..... | 23 |

Réalisée à la demande du CER SNCF de la région Bretagne et de la section Bretagne Mayenne de la mutuelle Entrain, l'enquête sur la santé cherchait à répondre aux principales questions suivantes : **Quel est l'état de santé des salariés de la SNCF en région Bretagne et que peut-on dire de ses relations avec le travail ? Quelle est l'ampleur des risques liés à la pression au travail, au « stress » ?**

L'enquête repose sur un questionnaire adressé en juin 2010, à leur domicile, à l'ensemble des agents travaillant en région Bretagne, y compris les salariés rattachés à l'Activité fret (166 agents à la date d'envoi). **Au total, 3940 questionnaires ont été expédiés.** Une fois remplis, les questionnaires ont été renvoyés au CER par pli de service en utilisant une enveloppe fournie à cet effet.

Le succès de l'initiative du CER et de la mutuelle se constate au travers :

- **du taux de retour obtenu, qui atteste de l'intérêt porté à cette question par les agents de la SNCF** : presque un tiers des agents a jugé utile de répondre aux questions qui leur étaient posées sur leur santé et leur travail (1239 questionnaires retournés et un taux de réponse de 31%) ;
- de la **représentativité obtenue** dans la mesure où presque une personne sur trois appartenant à chaque grande catégorie en termes d'âge, de sexe et de structure de qualification a répondu. Un déséquilibre par activité est à noter, avec, dans l'échantillon, une surreprésentation des activités Transport, Equipement et Commercial par rapport à leur poids dans l'effectif réel. Le souci de respecter la structure d'un échantillon composé sur la base du volontariat des réponses, renforcé par les tests statistiques effectués (concernant notamment l'objectivation de situations de stress professionnel à l'aide du questionnaire de Karasek) nous ont conduit à ne pas opérer de redressement d'échantillon.
- de la **qualité des réponses** : elle varie selon les questions, les taux de non réponses étant surtout élevés concernant les caractéristiques socio-démographiques (l'âge, par exemple, que 14% des répondants n'ont pas renseigné).

La synthèse des résultats que nous présentons ici ne reprend pas l'ensemble des résultats de l'étude, disponibles auprès du CE. Deux aspects de l'étude ont retenu notre attention :

- d'une part les aspects de connaissance des relations entre le travail et la santé perçue ;
- d'autre part les facteurs d'atteinte à la santé des salariés, en lien avec l'évaluation des situations de stress professionnel, mais aussi avec d'autres éléments du travail des salariés de la SNCF en Bretagne que nous avons inventoriés dans le questionnaire, comme l'isolement des agents, les relations avec le public, ...

Méthodologie de l'enquête

Pour réaliser cette enquête, un comité de pilotage a été formé, composé :

- ✓ du secrétaire du CER
- ✓ du président de la Mutuelle Entrain Bretagne Mayenne
- ✓ de la responsable du Service économique du CER
- ✓ du président de la commission économique du CER

Ce groupe de travail a été élargi, au moment de l'élaboration du questionnaire et de la présentation des résultats, aux membres de la commission Travail/Santé du CER. L'initiative a été validée par le Bureau du CER.

Si le choix a été fait de ne pas impliquer la direction régionale SNCF dans le pilotage de ce travail, elle a cependant été informée dès son démarrage de cette initiative, à laquelle elle a participé en facilitant l'envoi des questionnaires à tous les cheminots bretons.

Précisons que l'élaboration du questionnaire s'est appuyée sur le travail initial de la Mutuelle, ce qui implique certaines contraintes. Cette construction explique que le questionnaire utilisé dans le cadre d'une étude analogue menée par Transversales pour le CER PACA n'ait pas été repris dans sa globalité. Le questionnaire intègre des propositions de Transversales notamment sur la mesure du stress professionnel. En conséquence, si des comparaisons sont parfois possibles entre la situation de la région Bretagne et PACA, elles ne sont pas systématiques.

Les résultats que nous présentons dans le rapport d'enquête (disponible sur demande auprès du CE) ont tous été validés statistiquement selon une méthode précisée dans le rapport.

Des relations entre santé perçue et travail avérées pour les deux tiers des salariés

Rappel des questions sur l'état de santé en lien avec le travail

Pour évaluer leur état de santé en lien avec le travail, les salariés étaient invités à répondre à des questions portant sur les symptômes d'altération de la santé auxquels peuvent conduire les conditions de travail :

- « je me sens anormalement fatigué-e en raison de mon travail »
- « j'ai l'impression d'être déprimé-e en raison de mon travail »
- « je passe de mauvaises nuits à cause de mon travail »
- « Je ressens des tensions musculaires à cause de mes conditions de travail »
- « je ressens une fatigue visuelle liée à mon travail »
- « je ressens une fatigue auditive liée à mon travail »
- « J'éprouve des difficultés à me concentrer du fait de mon travail ».

Selon les déclarations des salariés, seuls 34% d'entre eux ne sont pas concernés par une fatigue anormale, des problèmes de sommeil, des tensions musculaires ou des problèmes de concentration, tous symptômes pour lesquels ils font un lien avec le travail.

Récapitulatifs des atteintes à la santé relevées dans l'enquête

| | |
|--|-----|
| Aucun symptôme lié au travail (mauvaises nuits, problèmes de concentration, fatigue anormale, fatigue visuelle ou auditive, tensions musculaires, difficultés à se concentrer) | 34% |
| Un ou des symptômes | 66% |
| Dont | |
| <i>Fatigue anormale en raison du travail (assez/tout à fait)</i> | 41% |
| <i>Sentiment de déprime en raison du travail (assez/tout à fait)</i> | 20% |
| <i>Mauvaises nuits en raison du travail (souvent/toujours)</i> | 27% |
| <i>Tensions musculaires en raison du travail (souvent/toujours)</i> | 30% |
| <i>Fatigue visuelle liée au travail (souvent/toujours)</i> | 28% |
| <i>Fatigue auditive liée au travail (souvent/toujours)</i> | 16% |
| <i>Difficultés à se concentrer du fait du travail (assez/tout à fait)</i> | 14% |
| <i>Total supérieur à 100 car plusieurs symptômes par personne possibles</i> | |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

Une sous évaluation des effets du travail sur la santé par les indicateurs disponibles

Rappel des conclusions de l'étude « santé-travail » réalisée pour le CER SNCF PACA (2009) :

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 ». Ce rapport, présenté en séance du CER le 26 novembre 2009, présente la liste des indicateurs disponibles pouvant informer de 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.

Cette sous-estimation des atteintes à la santé par le travail est confirmée par l'enquête menée auprès des cheminots en PACA, en particulier concernant deux situations :

- Celle des **travailleurs handicapés** ;
- Celle des accidents du travail. Nous pouvons remarquer qu'une partie des arrêts pour maladie trouvent leur origine dans les situations professionnelles. Le **transfert des arrêts pour accidents du travail vers des arrêts pour maladie** n'est pas une situation particulière à la SNCF ; elle est depuis 1996 officiellement reconnue puisque des rapports d'Etat sont chargés de chiffrer le montant annuel que la branche Accidents du travail et maladies professionnelles doit reverser à la branche maladie de la sécurité sociale au titre des atteintes à la santé d'origine professionnelle passées en maladie. Ces reversements sont en croissance, de 330 millions d'euros en 2004 à 410 en 2008 et 710 prévus pour 2009. La sous-déclaration concernerait 38 000 accidents du travail avec arrêt et 75 000 sans arrêt en France.

En particulier, en SNCF PACA, il apparaît une sous-estimation des agressions de la part du public, plus fréquentes que ce que montrent les déclarations d'accidents du travail pour ce motif.

En Bretagne, 38% des salariés de l'enquête disent exercer un métier en contact avec les usagers, ce qui représente dans notre échantillon 94% des Agents de train, 84% des agents du Commercial, 56% des agents de la Traction et 44% du Transport. **Plus de la moitié (56%) des salariés en contact avec les usagers se sent exposée à des outrages ou agressions** en déclarant « *ne pas effectuer son travail en toute sécurité personnelle (sans agression, outrage...)* », et la quasi-totalité déclarent être dérangés par cette situation. Il s'agit de 68% des agents de trains et de la moitié des salariés du Commercial. Il n'est pas sûr que ce niveau d'insécurité exprimée soit traduit en déclaration d'accident du travail.

A- La fatigue anormale fait partie des premiers symptômes relevés par les agents

41% des salariés enquêtés se sentent anormalement « assez ou tout à fait fatigués en raison de leur travail ».

La fatigue qui n'est pas récupérée s'accumule et prend un caractère de fatigue permanente. Elle est un état de santé intermédiaire : ni la bonne santé, qui permet de faire face aux contraintes, ni la maladie puisqu'elle n'entraîne pas d'interruptions dans la vie sociale ordinaire. Elle se traduit par des symptômes (difficultés à dormir, maux de tête, ..) et des réactions (prise de somnifères par exemple). En altérant les capacités de réaction de l'organisme, la fatigue peut conduire à la maladie.

Dans l'enquête, nous avons interrogé les salariés non pas sur leur état de fatigue, mais sur le caractère fatigant de leur travail, s'ils se sentent « *anormalement fatigués en raison de leur travail* », s'ils « *passent de mauvaises nuits* ».

Sur 1239 salariés :

- * 52% trouvent leur travail « *assez et tout à fait fatigant* » ;
- * 41% déclarent se sentir « *anormalement fatigués en raison de leur travail* » ;
- * 27% passent « *souvent ou toujours de mauvaises nuits (difficultés à s'endormir, réveils au milieu de la nuit...)* à cause de leur travail ». La proportion de ceux qui passent de mauvaises nuits est plus forte chez ceux qui se sentent anormalement fatigués (51%) que chez ceux qui ne se sentent pas du tout anormalement fatigués (4%).

Plusieurs caractéristiques définissent les personnes anormalement fatiguées : elles exercent plutôt un métier de l'exécution, en contact avec les usagers, lié à la sécurité des circulations et en horaires alternants. Cela place les agents du Commercial comme les plus exposés à une fatigue anormale (15% d'entre eux sont « tout à fait » d'accord pour dire qu'ils se sentent anormalement fatigués, contre 8% pour l'ensemble des agents), mais surtout les Agents de train (45% répondent « vrai » à la proposition « je me sens anormalement fatigué-e en raison de mon travail » contre un tiers de leurs collègues tous métiers confondus).

B. Des tensions musculaires sont déclarées par 3 agents sur 10.

« Je ressens des tensions musculaires à cause de mes conditions de travail »

| | Ensemble | <=30 ans | 31-40 ans | 41-50 ans | 51 ans et plus |
|-----|----------|----------|-----------|-----------|----------------|
| | % | % | % | % | % |
| Oui | 64% | 59% | 59% | 68% | 72% |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

Tout comme pour la fatigue auditive, l'âge est ici un facteur aggravant : pour les tensions musculaires, 32% des moins de 30 ans déclarent ne jamais en ressentir, contre 19% des plus de 50 ans. Les cadres sont à l'abri de ces symptômes, seuls 11% d'entre eux les ressentant souvent ou toujours malgré une surreprésentation des plus de 40 ans parmi eux, contre 41% pour les agents de l'exécution et 21% pour les agents de maîtrise.

Seuls les agents du Commercial et les Agents de train apparaissent surexposés (respectivement 41% et 45% d’entre eux déclarent ressentir toujours ou souvent des tensions musculaires, pour une moyenne de 32% pour l’ensemble des agents), et les salariés de l’Administratif sont les moins exposés (20% d’entre eux), les salariés des autres Activités se situant autour de la moyenne.

C. 37% des salariés ont éprouvé au moins un problème de concentration, de déprime ou de sommeil liés au travail.

37% des salariés interrogés ont connu des troubles de concentration, de sommeil, de déprime. 18% ont cumulé deux ou trois troubles.

a. 3 salariés sur 10 passent de mauvaises nuits à cause de leur travail

Globalement, 27% des salariés de l’échantillon n’ont pas de difficultés de sommeil liées au travail. Les différences entre les hommes et les femmes ne sont pas significatives, au contraire de l’âge : les moins de 30 ans vivent moins souvent de mauvaises nuits en raison de leur travail.

% de salariés affectés par le vécu de mauvaises nuits du fait de son travail (souvent/toujours)

| Ensemble | Hommes | Femmes | Exécution | Maîtrise | Cadres | <30 ans | 31-40 ans | 41-50 ans | 51 ans et + |
|----------|--------|--------|-----------|----------|--------|---------|-----------|-----------|-------------|
| 27 | 27 | 24 | 29 | 29 | 15 | 21 | 28 | 30 | 28 |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l’enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

Ce sont les roulants et les agents en contact avec les usagers qui souffrent le plus de ce type de difficultés.

% de salariés affectés par le vécu de mauvaises nuits du fait de son travail (souvent/toujours)

| Administratif | Agents de train | Commercial | Equipement | Matériel | Traction | Transport |
|---------------|-----------------|------------|------------|----------|----------|-----------|
| 22 | 31 | 31 | 21 | 22 | 36 | 34 |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l’enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

b. 20% des salariés sont affectés par un sentiment de déprime lié au travail.

% de salariés affectés par un sentiment de déprime lié au travail (assez/tout à fait)

| Ensemble | Hommes | Femmes | Exécution | Maîtrise | Cadres | <30 ans | 31 ans et + | 41 ans et + | 51 ans et + |
|----------|--------|--------|-----------|----------|--------|---------|-------------|-------------|-------------|
| 19 | 19 | 19 | 22 | 17 | 16 | 11 | 19 | 23 | 21 |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

Ce sont les roulants qui sont le moins affectés par ce sentiment de déprime, au contraire des agents du Matériel et de l'Administratif.

% de salariés affectés par un sentiment de déprime lié au travail (assez/tout à fait)

| Administratif | Agents de train | Commercial | Equipement | Matériel | Traction | Transport |
|---------------|-----------------|------------|------------|----------|----------|-----------|
| 25 | 10 | 21 | 19 | 23 | 13 | 18 |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

c. 1 salarié sur 10 est affecté par des difficultés à se concentrer du fait de son travail

Les femmes sont plus affectées que les hommes par ces difficultés qui touchent aussi plus les salariés de l'exécution que les cadres.

% de salariés affectés par des difficultés à se concentrer du fait de son travail (assez/tout à fait)

| Ensemble | Hommes | Femmes | Exécution | Maîtrise | Cadres | <30 ans | 31 ans et + | 41 ans et + | 51 ans et + |
|----------|--------|--------|-----------|----------|--------|---------|-------------|-------------|-------------|
| 14% | 13% | 19% | 15% | 14% | 8% | 6% | 14% | 15% | 17% |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

Parmi les catégories professionnelles les plus concernées, on trouve les agents du Commercial (23% d'entre eux) et de l'Administratif (18% d'entre eux), les plus concernées aussi, avec les agents du Transport, par l'exposition au stress professionnel avec faible soutien et faible reconnaissance, comme on le verra par la suite.

% de salariés affectés par des problèmes de concentration

| Administratif | Agents de train | Commercial | Equipement | Matériel | Traction | Transport |
|---------------|-----------------|------------|------------|----------|----------|-----------|
| 18% | 9% | 23% | 12% | 14% | 14% | 10% |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

D. Une santé jugée bonne par les deux tiers des agents malgré les atteintes liées au travail

a. Majoritairement, une attention portée à la santé

A la question de savoir s'ils font attention à leur santé, les agents de la SNCF répondent majoritairement « assez » ou « tout à fait » (82%).

« Généralement, je fais attention à ma santé »

| | |
|--------------------|------|
| <i>Pas du tout</i> | 1% |
| <i>Un peu</i> | 16% |
| <i>Assez</i> | 47% |
| <i>Tout à fait</i> | 35% |
| <i>Total</i> | 100% |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

b. Une santé jugée bonne par les deux tiers des répondants

Dans un contexte où une large part d'entre eux fait attention à sa santé, les salariés interrogés dans le cadre de l'enquête SUMER perçoivent leur santé comme bonne (47%) voire très bonne (34%).

Comparés aux avis des salariés interrogés dans le cadre de l'enquête SUMER en 2003, les salariés de la SNCF en Bretagne sont moins nombreux à considérer que leur état de santé est « très bon » ou « bon » (74%) que les salariés français en général (80% dans l'enquête Sumer) et plus nombreux à le considérer comme « moyen ». La perception d'un état de santé « mauvais » voire « très mauvais » reste cependant rare dans tous les cas.

« Comment estimez-vous votre état de santé ? »

| | SNCF Bretagne 2010 | SNCF PACA 2009 | Ensemble des salariés 2003 |
|-----------------------------|--------------------------|----------------------|----------------------------------|
| | % | % | % |
| <i>Très bon</i> | 9,0 | 10,0 | 33,6 |
| <i>Bon</i> | 65,4 | 56,8 | 46,7 |
| <i>Moyen</i> | 22,7 | 28,9 | 15,9 |
| <i>Mauvais/très mauvais</i> | 3,0 | 4,3 | 3,9 |
| <i>Total</i> | 100 | 100 | 100 |

Source : enquête Transversales 2009 pour « SNCF PACA » ; enquête SUMER 2003 pour « ensemble des salariés »

Des facteurs de stress professionnel aux effets sur la santé

Le stress : du langage commun aux connaissances scientifiques¹

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 le modèle de **stress professionnel** mis au point par Karasek et Theorell dans les années 1980. Ce modèle est actuellement dominant au sein de la littérature internationale et a été progressivement enrichi, notamment par Siegrist, par la dimension de récompenses des efforts.

L'exposition des salariés à des risques pathogènes de tensions au travail ou d'épuisement professionnel, dit aussi **risques psychosociaux**, est analysée en fonction de la perception qu'a le salarié de l'équilibre entre quatre paramètres :

La charge psychique :

Exigence psychique du travail, intensité, complexité, pressions temporelles et morcellement des tâches

La latitude décisionnelle :

Autonomie au travail, utilisation et développement des compétences

Le soutien social :

Soutien professionnel, soutien affectif ou émotionnel de la part des supérieurs et des collègues

Les récompenses :

Salaire, reconnaissance des collègues et des supérieurs, promotion

Les **situations de tensions au travail ou de stress professionnel** 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. Ces salariés peuvent aussi, dans certains cas, ne disposer que d'un faible soutien social et atteindre une situation **d'épuisement professionnel**.

Des situations de travail caractérisées par le sentiment de fournir un haut niveau d'efforts pour une récompense (matérielle ou symbolique) jugée faible s'accompagnent de réactions pathologiques sur le plan émotionnel et physiologique (troubles du sommeil, dépression, pathologies cardiaques).

¹ Voir Philippe Davezies, « Le stress au travail, entre savoirs scientifiques et débat social », **Performances, stratégies et facteur humain** n°1, 2001 (page 4 à 7)

Dans cette étude, nous avons utilisé les questionnaires issus du modèle d'analyse du stress professionnel de Karasek, complété par un indicateur de reconnaissance.

Nous en présentons les résultats sous deux formes à partir des situations d'exposition au stress professionnel (où une forte charge psychique est associée à une faible latitude décisionnelle), et celles d'épuisement professionnel (où le stress professionnel est accentué par une absence de soutien professionnel).

A. Du stress vécu aux risques d'épuisement professionnel

a. Le travail stressant entre dans la représentation de toutes les catégories de salariés

Contrairement à ce que la représentation générale du stress pourrait laisser penser, le travail n'est pas vécu comme stressant uniquement par les cadres. Dans le cas présent, 46% des salariés considèrent leur travail « assez ou tout à fait stressant » (dont 11% tout à fait).

9% seulement des salariés ne trouvent pas leur travail stressant et 45% le considèrent comme « un peu » stressant. Les écarts par qualification ne sont pas significatifs, contrairement à la fatigue.

« Dans l'ensemble, je trouve que mon travail est stressant »

| | Ensemble | Cadre | Maitrise | Exécution |
|------------------------------------|----------|-------|----------|-----------|
| <i>Pas du tout</i> | 9% | 7% | 7% | 11% |
| <i>Un peu</i> | 45% | 47% | 43% | 45% |
| <i>Assez (vrai) ou tout à fait</i> | 46% | 46% | 50% | 44% |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

Seuls les Dpx² se distinguent sur ce point, en étant 65% à trouver leur travail « assez ou tout à fait stressant », pour une moyenne de 51% sur l'ensemble des maitrises et cadres en position de management.

Comme pour la fatigue, on retrouve des fonctions dans lesquelles les salariés déclarent plus que dans d'autres avoir un travail stressant. C'est le cas, plus particulièrement, des salariés du Transport (plus de la moitié trouvent leur travail assez ou tout à fait stressant), les agents du Commercial (23% trouvant « tout à fait » que leur travail est stressant) et les agents de trains.

² Dpx = Dirigeant de Proximité. Ils représentent le premier niveau de management en établissement.

« Dans l'ensemble, je trouve que mon travail est stressant »

%

| | Ensemble | Agents de trains | Traction | Commercial | Equipement | Transport | Matériel | Administratif |
|------------------------------------|----------|------------------|----------|------------|------------|-----------|----------|---------------|
| <i>Pas du tout</i> | 9 | 5 | 7 | 9 | 10 | 5 | 16 | 11 |
| <i>Un peu</i> | 45 | 46 | 44 | 40 | 45 | 40 | 48 | 53 |
| <i>Assez (vrai)</i> | 34 | 31 | 39 | 28 | 37 | 42 | 29 | 28 |
| <i>Tout à fait</i> | 12 | 19 | 9 | 23 | 8 | 13 | 6 | 8 |
| <i>Assez (vrai) ou tout à fait</i> | 46 | 50 | 48 | 51 | 45 | 55 | 35 | 36 |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

Les déterminants du stress exprimé par les salariés se trouvent dans des semaines de travail de plus de 45 heures, le fait de faire un travail très bousculé, d'effectuer un travail exigeant une charge mentale élevée (liée notamment à la pression temporelle), d'être dans des horaires de roulants ou en roulements. Le fait d'être isolé des autres dans son travail et d'être dérangé par cette situation est aussi un facteur de stress ressenti, puisque les deux tiers des agents dans ce cas déclarent leur travail « assez ou tout à fait stressant », contre 41% des agents qui ne sont pas isolés dans leur travail.

A l'inverse, des semaines de 37 heures et moins par semaine, des horaires à la journée soumis à tableau de service, sont des situations qui limitent la déclaration de stress, tout comme le fait d'avoir une activité professionnelle qui permette une vie privée équilibrée.

b. 21% des salariés n'ont pas un pouvoir d'agir suffisant pour réguler leur charge

Pour autant, toutes les situations de travail, même quand elles sont jugées stressantes, ne sont pas forcément pathogènes. En effet, la régulation de la charge mentale et, partant, de l'organisme humain face à un travail à exécuter, a d'autant plus de chances de se faire sans atteinte à la santé et sans coût psychique que la personne dispose des moyens nécessaires pour l'affronter, pour en modifier la forme ou le rythme, pour mobiliser créativité ou inventivité en vue de résoudre son problème, voire pour organiser lui-même son travail. Pour Karasek, c'est lorsque l'exigence du travail est forte (charge mentale élevée) et l'autonomie d'action et de décision faible (latitude décisionnelle faible) que les régulations physiques et psychiques de l'organisme peuvent être défaillantes (situation de stress, voire d'épuisement professionnel) à force de répétitions. C'est donc au niveau des situations de travail, au plus près du poste de travail, de ses exigences et de son organisation, que s'analysent les conditions d'apparition du stress professionnel.

En SNCF Bretagne, **21% des salariés se trouvent exposés à un risque de stress au travail** (forte charge mentale, associée à une faible latitude décisionnelle).

D'une manière générale, le risque de stress professionnel atteint plus fortement les salariés d'exécution (24%) que les cadres (10%). Ces derniers sont confrontés à un travail sans doute plus exigeant que les autres mais disposent de plus de moyens pour réguler leur charge et affronter les situations liées à leur travail. Au sens de Karasek, ils sont le plus souvent dans des situations de travail « actif » (forte charge, forte latitude). De ce point de vue, les Agents de train se trouvent encore dans une situation majoritairement différente, que Karasek qualifie de travail « détendu »

(faible charge, forte latitude décisionnelle), et qui les place dans une position plus éloignée que la moyenne de ce type de risques (10% d'entre eux).

Part des salariés exposés à un risque de stress professionnel par domaine d'Activité
(faible latitude décisionnelle (<33) et charge mentale élevée (>=24))

| | Administratif | Agents de train | Commercial | Equipement | Matériel | Traction | Transport | Ensemble |
|----------------------------|---------------|-----------------|------------|------------|----------|----------|-----------|----------|
| Ensemble des agents | 18% | 10% | 25% | 17% | 23% | 22% | 25% | 21% |
| Exécution | 33% | 11% | 30% | 24% | 28% | 20% | 20% | 24% |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

Pour l'ensemble, les salariés du Transport se distinguent avec les salariés du Commercial par leur niveau d'exposition au stress professionnel.

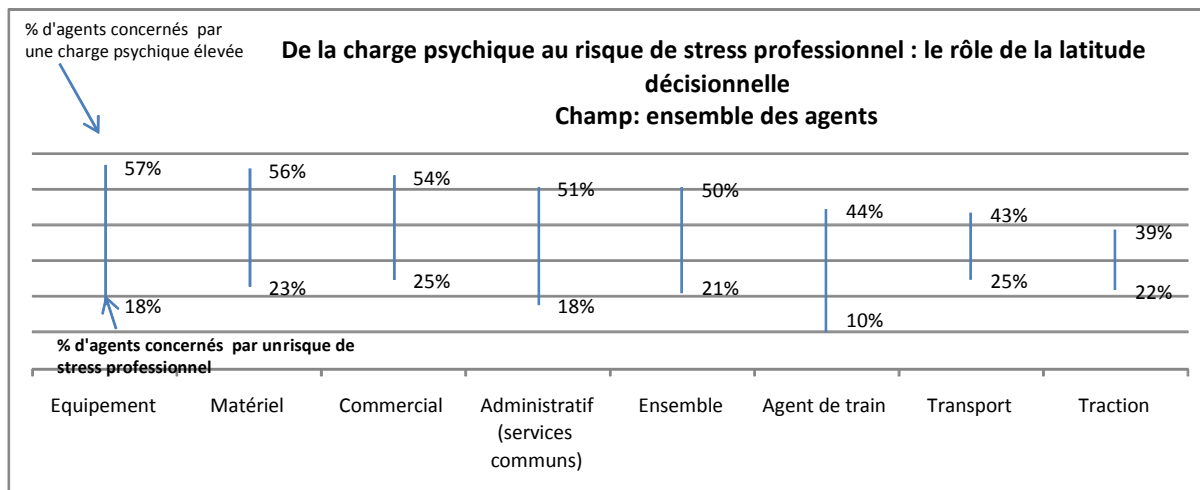
Dans le Transport, les cadres sont particulièrement concernés, un tiers d'entre eux étant en situation de stress professionnel (contre 10% pour l'ensemble des cadres).

Au Commercial, ce sont les agents de l'exécution qui se trouvent particulièrement exposés à des risques de stress professionnel, proches en cela de la situation des agents de l'exécution dans l'Administratif et au Matériel. Les résultats doivent cependant être interprétés avec prudence concernant les agents des services administratifs en situation de stress professionnel, qui représentent un échantillon très réduit (32 individus).

c. Une charge psychique particulièrement élevée à l'Equipement, mais compensée par les marges de manœuvre permises à ces salariés, contrairement aux agents du Commercial

En SNCF Bretagne, les caractéristiques de la charge mentale requise par le travail qui concernent le plus de salariés sont le travail intense (67% des répondants concernés), le fait que le travail demande de travailler très vite (67%) ainsi que le travail nécessitant de longues périodes de concentration intense (63%). C'est particulièrement le cas pour les agents de l'Equipement, qui ont en outre, en plus grande proportion que leurs collègues des autres filières, un travail très bousculé et des tâches souvent interrompues (75% d'entre eux contre 61% pour l'ensemble) ; comme les Agents de train, ils considèrent aussi ne pas « *disposer du temps nécessaire pour exécuter correctement* » leur travail.

Cependant, pour les agents de l'Equipement, la latitude décisionnelle est importante. Ils se distinguent par le haut niveau de compétences qu'exige leur travail selon eux, ainsi que par le fait d'exercer des activités variées et de pouvoir influencer le déroulement de leur travail. Cette forte latitude décisionnelle leur permet de ne pas vivre leur travail sous le risque de stress professionnel.



A l'inverse, environ un quart des salariés du Commercial et du Transport se trouvent en situation de tensions au travail, les agents de l'exécution étant particulièrement concernés. Plus que les autres, ces salariés se trouvent confrontés à une faible latitude décisionnelle, en particulier du fait d'une forte répétitivité des tâches et d'une absence de possibilité d'influencer le déroulement de leur travail, dans un contexte où, pour les agents du Commercial au moins, la charge mentale est plus forte pour eux que pour la moyenne de leurs collègues des autres Activités.

Enfin, les agents d'exécution du Commercial et du Matériel apparaissent comme particulièrement exposés au risque de stress professionnel.

d. 12% des agents sont exposés à un risque d'épuisement professionnel

Le risque d'épuisement professionnel survient quand les agents sont exposés à un risque de stress professionnel avec un faible soutien et une faible reconnaissance. Les modèles épidémiologiques ont en effet été enrichis en introduisant l'importance du « soutien social », soutien à la fois technique et émotionnel dont l'absence, synonyme d'isolement, peut favoriser l'apparition de symptômes de souffrances psychiques (troubles du sommeil, anxiété, dépression, etc.), de maladies cardiovasculaires, voire de troubles musculo-squelettiques et de leurs complications. Par ailleurs d'autres travaux (Siegrist par exemple) ont introduit le rôle de la reconnaissance des efforts consentis pour réaliser son travail comme facteur d'équilibre psychique. Comme l'indique P.Davezies, « *Le sentiment d'absence de réciprocité lié au déficit de ces éléments de reconnaissance accroît de façon importante la probabilité de survenue de pathologies cardiovasculaires ainsi que des manifestations dépressives* ».

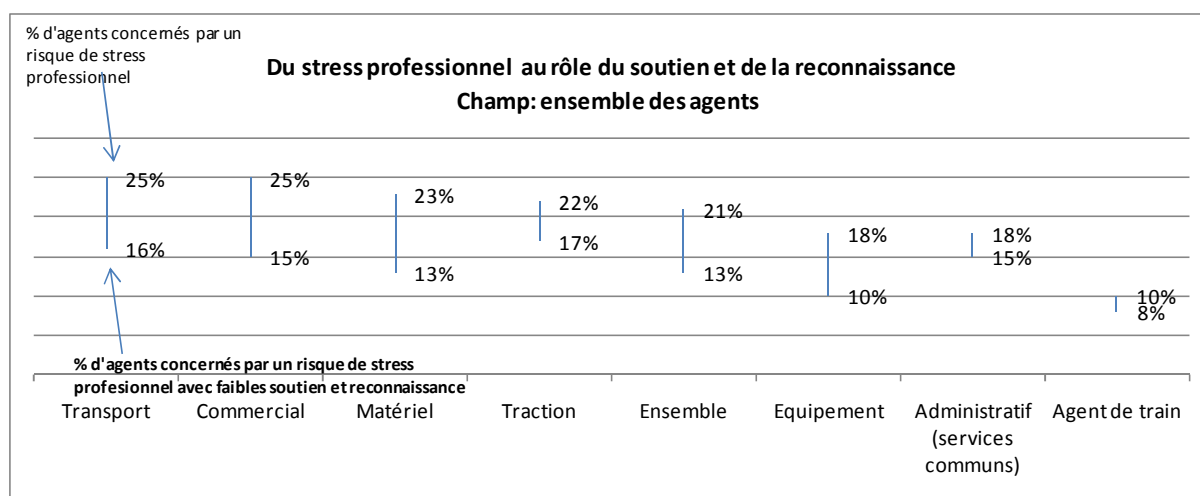
Dans l'enquête Bretagne, le soutien professionnel varie d'une catégorie à l'autre, moindre chez les agents d'exécution (45% avec un soutien fort) que pour la maîtrise (55%) et l'encadrement (61%) et un peu plus fort chez les moins de 30 ans qu'aux autres âges.

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, mais la moitié des salariés considèrent que leur supérieur ne se sent pas « *concerné par le bien être de ses subordonnés* ». Le point de vue sur les collègues est partagé quelle que soit la qualification, mais pas l'avis sur les supérieurs, les cadres étant plus positifs que les salariés de l'exécution.

La proportion de salariés bénéficiant d'une reconnaissance professionnelle élevée varie elle aussi d'une catégorie à l'autre, moindre chez les agents d'exécution (50% avec une reconnaissance forte) que pour la maîtrise (59%) et surtout l'encadrement (70%). Mis à part pour la reconnaissance par le respect et le soutien des collègues, les cadres sont en effet plus nombreux à se montrer positifs sur les éléments de la reconnaissance comme le salaire ou les perspectives de promotion.

Parmi les éléments de la reconnaissance sur lesquels les salariés se montrent les plus critiques figurent le salaire (pour lequel 59% des salariés déclarent qu'il n'est pas satisfaisant et que ça les dérange) et les perspectives de promotion (50% de non satisfaits et dérangés). Seuls 3 salariés sur 10 considèrent avoir des perspectives de promotion.

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain



Au total, 12% des salariés sont exposés à un risque d'épuisement professionnel, au sens où ils se trouvent dans une situation combinant stress professionnel et isolement.

Les salariés de la Traction, du Transport et du Commercial restent les plus exposés à ce risque extrême.

Malgré un soutien professionnel plus élevé que la moyenne, le niveau de stress professionnel des agents du Commercial et du Transport explique qu'ils soient en plus grand nombre soumis à un risque d'épuisement professionnel, au contraire par exemple des agents de train, dont le niveau de stress professionnel est très faible, de même que le soutien et la reconnaissance professionnels.

Finalement, lorsqu'ils sont exposés au stress professionnel, ce sont les salariés de l'Equipement, du Commercial et du Transport qui peuvent le plus souvent trouver une relative compensation (psychique s'entend) en termes de soutien professionnel et de reconnaissance.

B. Les effets du stress sur la santé ressentie

a. Une corrélation avérée entre stress professionnel et symptômes d'atteintes de la santé

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

Un risque objectivé de décompensation psychique pour les salariés soumis à de fortes contraintes de travail

Principaux enseignements de l'enquête en PACA (Transversales, 2009)

Dans l'enquête pour le CE SNCF PACA, nous avons utilisé un questionnaire en santé générale (general health questionnaire ou GHQ 12). Ce questionnaire est une échelle d'auto évaluation destinée à repérer, en population générale, des troubles psychiatriques et psychiques. La SNCF l'a utilisé dans son enquête sur le stress. Ce questionnaire comporte 12 questions avec 4 modalités de réponses possibles.

Les différentes réponses ont été cotées de 0 à 1 en regroupant sur zéro les deux modalités les plus "menaçantes" pour la santé, et sur 1 les modalités les plus "tranquillisantes". **Un score ≥ 3 indique le début d'une situation à risques** (situation de troubles psychologiques et d'anxiété). **Un score ≥ 9 indique une situation grave de trouble psychiatrique qui nécessite une thérapie.** Alors que les trois quart des salariés qui ne sont exposés à aucun risque psychosocial sont en bonne santé psychique, c'est le cas de seulement 22% des salariés soumis aux 4 risques psycho sociaux. La combinaison des quatre risques psychosociaux que nous avons évoqués semble donc constituer un assez bon prédicteur des atteintes à la santé mentale des salariés portées par le travail, ses contraintes et son organisation.

Nous nous sommes efforcés dans l'enquête d'aborder 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* ».

En conséquence, une série de questions a porté sur le travail fatigant, sur des symptômes comme le sentiment de déprime, les douleurs musculaires, la fatigue anormale, les mauvaises nuits. 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 statistique³.

Une enquête par questionnaire ne permet en outre 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. 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.

Facteurs statistiquement associés aux risques de stress professionnel

| % de salariés... | Exposé à un risque de stress professionnel | Pas exposé à un risque de stress professionnel |
|--|--|--|
| <i>Se sentant anormalement fatigué (assez et tout à fait)</i> | 69% | 35% |
| <i>Ayant l'impression d'être déprimé en raison du travail (assez et tout à fait)</i> | 45% | 13% |
| <i>Ressentant des tensions musculaires liées au travail (souvent/toujours)</i> | 55% | 24% |
| <i>Ayant des difficultés à se concentrer en raison du travail (assez et tout à fait)</i> | 30% | 11% |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

Lecture : 69% des salariés exposés à un risque de stress professionnel se sentent anormalement fatigués contre 35% de ceux qui ne sont pas exposés à un risque de stress professionnel.

³ En effet, si l'analyse statistique aide à repérer des tendances grossières dans l'entreprise, c'est au plus près des postes de travail et des organisations que doivent être analysés, avant de les réduire, les risques psychosociaux et les menaces que fait peser le travail sur la santé mentale.

b. Un travail ressenti comme d'autant plus fatigant et stressant qu'il est objectivement risqué

Pour les salariés exposés à des risques de stress professionnel avec de faibles soutien et reconnaissance, le travail en apparaît d'autant plus fatigant et stressant.

Répartition des salariés selon leur exposition au stress professionnel

| Travail considéré comme | Exposés à aucun risque de stress professionnel | Exposés à un risque de stress professionnel sans soutien ni reconnaissance |
|--|--|--|
| Pas fatigant du tout / un peu fatigant | 20% | 4% |
| Assez fatigant | 5% | 17% |
| Tout à fait fatigant | 1% | 37% |
| Pas stressant du tout / un peu stressant | 19% | 5% |
| Assez stressant | 4% | 17% |
| Tout à fait stressant | 2% | 38% |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

Lecture : 20% des salariés considérant leur travail comme pas du tout ou un peu fatigant ne sont exposés à aucun risque de stress professionnel et 4% sont exposés à un risque de stress professionnel sans soutien ni reconnaissance. 37% des salariés qui trouvent leur travail tout à fait fatigant sont exposés à un risque de stress professionnel sans soutien ni reconnaissance.

c. D'autres facteurs fragilisent les salariés vis-à-vis du risque de stress professionnel

Outre les éléments constitutifs de l'indicateur synthétique (charge mentale, latitude décisionnelle, soutien professionnel et récompense/reconnaissance du travail), les analyses statistiques mettent en évidence que les situations de travail où les salariés ne sont pas isolés dans leur travail, ne subissent pas de pression hiérarchique au travail, ne font pas des choses contraires à leur morale et surtout ont des consignes claires pour travailler, tout sujet sur lesquels les salariés étaient interrogés dans l'enquête, exposent moins fréquemment les salariés à des risques psychosociaux que les situations inverses.

Répartition des salariés selon leur exposition aux risques de stress professionnel sans soutien social et leur situation professionnelle

| | Exposés à aucun risque de stress professionnel | Exposés à un risque de stress professionnel sans soutien ni reconnaissance | % de salariés concernés |
|---|--|--|-------------------------|
| Isolé-e dans son travail | 4% | 21% | 33% |
| Pas isolé-e dans son travail | 15% | 9% | 67% |
| Consignes claires pour travailler | 21% | 5% | 35% |
| Pas de consignes claires pour travailler (souvent/toujours) | 1% | 32% | 16% |
| Procédures de sécurité respectées (d'accord) | 15% | 8% | 55% |
| Procédures de sécurité non respectées (pas d'accord) | 7% | 28% | 45% |
| Travail en sécurité personnelle (d'accord) | 14% | 7% | 67% |
| Pas de travail en sécurité personnelle (pas d'accord) | 7% | 26% | 33% |
| Faire des choses contraires à sa morale (souvent/toujours) | 8% | 17% | 15% |
| Ne pas faire des choses contraires à sa morale (jamais) | 18% | 8% | 39% |
| Pression hiérarchique au travail (souvent/toujours) | 2% | 26% | 37% |
| Pas de pression hiérarchique au travail (jamais) | 32% | 3% | 16% |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

Ainsi, un tiers des salariés se déclarent isolés dans leur travail. Parmi eux, 4% ne sont pas exposés à un risque d'isolement professionnel, mais 21% sont exposés aux 4 facteurs de risques (charge mentale forte, faible latitude décisionnelle, faibles soutien et reconnaissance). Alors que ceux qui ne sont pas isolés dans leur travail sont seulement 9% à être exposés aux 4 facteurs de risque psychosocial.

C. Une satisfaction globale au travail, mais des évolutions qui portent un risque d'augmentation du stress professionnel

Au total, la satisfaction au travail l'emporte : 69% des salariés se déclarent d'accord ou tout à fait d'accord avec le fait d'être « *dans l'ensemble satisfait-e de son travail* », ce qui est proche des réponses apportées par les agents de la SNCF en PACA par exemple⁴. En PACA, comme dans d'autres enquêtes auprès de salariés, la satisfaction croît avec la qualification.

a. 42% des répondants vivent ou s'attendent à vivre des changements indésirables

La qualification joue peu dans le positionnement sur cette question, même si les cadres sont globalement moins inquiets que les salariés de l'exécution.

« Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable (mobilité, changement de poste, reconversion...) dans ma situation de travail »

| | Pas d'accord | D'accord et ça ne me dérange pas | D'accord et ça me dérange |
|------------------------|--------------|----------------------------------|---------------------------|
| <i>Ensemble</i> | 42% | 12% | 42% |
| <i>Matériel</i> | 58% | 14% | 28% |
| <i>Traction</i> | 51% | 4% | 44% |
| <i>Administratif</i> | 50% | 14% | 36% |
| <i>Transport</i> | 46% | 13% | 41% |
| <i>Commercial</i> | 44% | 16% | 40% |
| <i>Agents de train</i> | 43% | 12% | 45% |
| <i>Equipement</i> | 36% | 11% | 52% |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

Par contre, l'activité apparaît comme clivante : les agents du Matériel sont les moins inquiets, au contraire des agents de l'Équipement.

b. Des agents peu consultés lors des changements

Seuls 2 salariés sur 10 déclarent être consultés lors de changements. Les cadres eux-mêmes se déclarent « *peu consultés souvent et toujours* ». Les moins consultés sont les agents de la Traction (56% d'entre eux).

⁴ 71% des agents de la SNCF en PACA sont « *d'accord* » ou « *tout à fait d'accord* » avec la proposition « *dans l'ensemble je suis satisfait-e de mon travail* ».

« Je suis consulté-e lors des changements dans l'entreprise, dans mon service »

| | Ensemble | Cadres | Maitrise | Exécution |
|-------------------|----------|--------|----------|-----------|
| Jamais | 41% | 26% | 38% | 47% |
| Parfois | 40% | 47% | 44% | 37% |
| Souvent /toujours | 19% | 27% | 19% | 16% |
| Total | 100% | 100% | 100% | 100% |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

c. Des évolutions récentes d'organisation du travail qui limitent l'initiative des agents

63% des agents considèrent que les récentes évolutions d'organisation du travail limitent leurs marges d'initiatives. Les plus concernés sont les salariés de l'exécution (70% d'entre eux) suivis des maitrises (60%), de même que les maitrises et cadres n'ayant pas de responsabilité de management (58%)

Les cadres sont concernés pour 45% d'entre eux. Les moins concernés par des changements récents laissant moins de prises d'initiative sont les salariés de l'Administratif et du Commercial. Les plus dérangés par une réduction de l'initiative sont les salariés du Transport et les Agents de train.

« Les récentes évolutions d'organisation du travail me laissent moins de prises d'initiative »

| | Pas d'accord | D'accord et ça ne me dérange pas | D'accord et ça me dérange | Total |
|------------------------|--------------|----------------------------------|---------------------------|-------|
| <i>Ensemble</i> | 37% | 18% | 44% | 100% |
| <i>Matériel</i> | 35% | 23% | 42% | 100% |
| <i>Traction</i> | 41% | 23% | 36% | 100% |
| <i>Administratif</i> | 48% | 16% | 36% | 100% |
| <i>Transport</i> | 28% | 19% | 53% | 100% |
| <i>Commercial</i> | 41% | 13% | 45% | 100% |
| <i>Agents de train</i> | 28% | 15% | 57% | 100% |
| <i>Equipement</i> | 37% | 19% | 45% | 100% |

Source : Exploitation Transversales des résultats de l'enquête CER cheminots Bretagne/mutuelle Entrain

Portrait des situations professionnelles en fonction des risques du travail.

Les situations professionnelles sont présentées dans l'ordre décroissant de l'exposition à un risque de stress professionnel. Chaque portrait a été réalisé en fonction des principaux risques professionnels tels que nous les avons identifiés au cours de l'analyse.

L'exposition aux risques psychosociaux concerne toutes les qualifications et tous les domaines d'activité ; certaines situations professionnelles permettent cependant une meilleure régulation des contraintes que d'autres, comme le montre ce portrait des situations professionnelles par domaine d'activité.

Salariés du Commercial

Les salariés du Commercial sont les plus exposés à un risque de stress professionnel (25% de l'ensemble des agents, au même niveau que les agents du transport).

Ils sont la seconde catégorie (au même niveau que les agents de train) à être affectés par le vécu de mauvaises nuits du fait de leur travail (31%), alors qu'ils ne sont pas impactés par des découchés. Ils sont également les plus affectés par des problèmes de concentration au travail (23% des répondants). Ils sont les seconds (après le Transport) à considérer leur travail comme stressant et fatigant (43% d'entre eux), sans pour autant avoir le sentiment d'être déprimés en raison de leur travail (80% de cette population pas ou peu concernés par ce sentiment).

Parmi les plus nombreux (63% d'entre eux) à considérer ne pas avoir de perspectives de promotion dans leur travail et en être dérangés, ils sont aussi les moins satisfaits par leur travail (63% assez ou vraiment satisfaits et 9% pas du tout satisfaits).

Salariés du Transport

Ils sont avec le Commercial dans d'activité la plus exposée à un risque de stress professionnel (25% de l'ensemble des agents). C'est un stress aussi ressenti puisque les agents du Transport sont les plus nombreux à trouver leur travail stressant (55%), et corollairement, ils sont 34% à être affectés par le vécu de mauvaises nuits. Ce stress ne vient pas perturber leur concentration (seuls 10% de cette population se sentent impactés).

Salariés de l'Administratif

Ils sont les plus affectés par un sentiment de déprime lié au travail (25%) mais qui ne se traduit pas par le vécu de mauvaises nuits (22% des salariés affectés). Ils sont affectés pour 18% d'entre eux par des problèmes de concentration (soit la seconde part la plus importante derrière le Commercial). Ils estiment cependant être soutenus largement par leur supérieur (60% des agents de cette population

considèrent que leur supérieur tient compte du bien-être de ses subordonnés). Ils sont une faible part, comparativement à d'autres activités, à considérer leur travail fatigant et stressant (26%).

Salariés du Matériel

Ils sont la 3^{ème} activité la plus exposée à un risque de stress professionnel (23% de l'ensemble des agents). 56% des agents du Matériel vivent une charge psychique élevée. A contrario, ils sont peu affectés par le vécu de mauvaises nuits du fait de leur travail (à hauteur de 22%), par un sentiment de déprime (23%) ou par des problèmes de concentration (14%) et seuls 35% (plus faible part à côté des autres catégories) trouvent leur travail stressant. Ils ont une latitude décisionnelle médiane (50% de cette population estiment avoir une faible latitude et 50% une forte latitude). 44% sont disposés de peu de liberté pour décider de la manière dont le travail est réalisé (pourtant 61% ont la possibilité d'influencer le déroulement de leur travail). 43% d'entre eux considèrent que les procédures de sécurité ne sont pas respectées et que cela les dérange (part la plus importante derrière l'Équipement).

Ils sont dans la moyenne de l'ensemble de la population (51%) à estimer que leur supérieur se sent concerné par leur bien-être (d'accord et tout à fait d'accord) et 70% à considérer bénéficier d'un soutien satisfaisant de leurs collègues (part la plus faible si on considère les autres activités).

Ils représentent la part la plus importante de la population à ne pas trouver leur salaire satisfaisant et à en être dérangés (69%).

Salariés de la Traction

Sur les 7 activités étudiées, ils sont la 4^{ème} population la plus exposée à un risque de stress professionnel (22% d'entre eux).

Ils sont les plus concernés par le vécu de mauvaises nuits du fait de leur travail (36%) en lien avec leur rythme de travail.

Les caractéristiques de leur métier (notamment le fait de travailler seul) expliquent sans doute qu'ils sont les agents bénéficiant du plus faible soutien professionnel (36%, environ au même niveau que les Agents de train). Mais ils sont 59% (la plus forte proportion) à considérer que leur activité professionnelle leur apporte un sentiment de fierté du travail bien fait et représentent la part la plus importante des agents considérant leur salaire satisfaisant (55%). De même, ils sont le plus en accord avec le fait de prétendre à une promotion professionnelle qui les satisfasse.

Salariés de l'Équipement

Ils sont peu exposés à un risque de stress professionnel (17% de l'ensemble des agents) malgré une charge psychique élevée. En effet, cette charge est compensée par une latitude décisionnelle importante et un soutien très fort des collègues dans les situations difficiles (83,3% de cette population) et globalement, un soutien professionnel parmi les plus élevés (58%).

Ils sont la catégorie la moins affectée par le vécu de mauvaises nuits (21%).

Par contre, ils sont les plus dérangés (à hauteur de 52%) par le fait de vivre ou devoir vivre prochainement un changement indésirable dans leur situation de travail. Ils déplorent en outre le plus (après les agents du Matériel) que les procédures de sécurité ne soient pas toujours respectées et que cela les dérange (46%).

Maitrisés et cadres encadrants (DUO, DPX, RET...)

Jugeant leur travail stressant pour 51% d'entre eux, ces cadres sont cependant moins concernés par le stress professionnel (11% d'entre eux) que les maitrisés et cadres non encadrants (20% d'entre eux). En effet, leur charge psychique élevée, notamment pour les DPX (70%), est compensée par une forte latitude décisionnelle (qui concerne 78% des maitrisés et cadres encadrants contre 55% des non encadrants). Si, en ce qui concerne le soutien professionnel, encadrants comme non encadrants sont logés à la même enseigne, les encadrants (68% d'entre eux) bénéficient par ailleurs plus que les autres (51%) d'une reconnaissance professionnelle forte. Leurs horaires sont plus longs que la moyenne des cadres (les 2/3 travaillent plus de 40 heures hebdomadaires, contre 36% pour les maitrisés et cadres non encadrants).

Agents de train

Ils sont les moins exposés à un risque de stress professionnel (10% de l'ensemble des agents concernés par un risque de stress professionnel et 8% d'agents concernés par un risque avec faible soutien et reconnaissance).

Ils sont la seconde catégorie (au même niveau que les agents du Commercial) à être affectés par le vécu de mauvaises nuits du fait de leur travail (31%). Par contre, ils sont les moins affectés par des problèmes de concentration (9% des répondants de cette catégorie).

Les Agents de train se sentent le moins soutenus par leur supérieur (32% de la population Agents de train que leur supérieur se sent concerné par leur bien-être contre 51% pour l'ensemble des répondants). Ils sont les plus sensibles au fait que les évolutions d'organisation dans leur métier affaiblissent leur niveau de prise d'initiative et cela les dérange (57% de cette population).

Ils sont la population bénéficiant, avec les agents de la Traction, du plus faible soutien social professionnel (38% de cette population déclarent disposer d'un soutien professionnel élevé) et ressentent dans une large part une pression hiérarchique.