

better WORK

NEWSLETTER

N° 2/2014 17 juin 2014

Start _____ 1

Mot du Président

Zoom _____ 2

Les enjeux à prendre en compte pour le bien-être au travail des seniors

Know-how _____ 4

Quels sont les premiers éléments à mettre en place pour un salarié en souffrance ?

Trends _____ 5

Les signes de mal-être augmentent auprès des salariés : l'exemple de la situation dans le secteur bancaire

Feed back _____ 8

Je ne suis pas bien. Suis-je malade ?



Jean-Claude REDING,

Président de la CSL

Chers lecteurs,

Vu le vieillissement de la population et l'augmentation de l'espérance de vie en Europe, de plus en plus de pays décident d'augmenter l'âge légal de départ à la retraite et de prolonger ainsi la durée de la vie au travail. Cela concerne les travailleurs qui s'approchent de l'âge de la retraite mais également les jeunes qui entrent dans la vie active et qui ont encore une longue carrière professionnelle devant eux. C'est pourquoi, il faudrait s'intéresser aux risques spécifiques auxquels les travailleurs âgés sont confrontés ainsi qu'au vieillissement au travail afin de mieux encore préserver la santé des travailleurs sur la durée.

Depuis quelques années seulement, de plus en plus d'études s'intéressent aux travailleurs âgés et à leurs conditions de travail. En juillet 2012, l'Aract (L'Agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail) Picardie (France) a publié une étude consacrée aux conditions de travail des seniors en entreprise. Dans la rubrique « Zoom » du nouveau numéro de « Better Work », j'aimerais vous proposer de lire les enseignements de cette étude.

Nous avons consacré le chapitre suivant (« Know-how ») aux conseils sur les premiers éléments à mettre en place en général pour un salarié en souffrance.

La partie « Trends » fait une analyse synthétique des statistiques actuelles pour le Luxembourg en ce qui concerne la situation de sécurité et de santé au travail. Le regard a particulièrement été posé sur l'état de la perception de la situation de travail par les salariés du secteur bancaire.

Le présent numéro de « Better Work » se termine par un article sur la contribution de la « Stressberodung » à mettre des mots sur le mal-être des salariés qui consultent. Peu importe si on a mal au genou ou si on se sent épuisé de manière chronique, la plupart des patients veulent savoir de quoi ils souffrent.

Bonne lecture !

Les enjeux à prendre en compte pour le bien-être au travail des seniors¹

En juillet 2012, l'Aract Picardie a publié une étude consacrée aux conditions de travail des seniors en entreprise. Voici ce que celle-ci révèle sur les enjeux à prendre en compte pour le bien-être au travail des seniors.

L'avancée en âge s'accompagne d'une baisse de performance de certaines fonctions physiques et cognitives (efforts musculaires, capacités d'attention et de mémorisation, équilibre postural, ...), elle conduit aussi au développement de l'expérience et à la construction de mécanismes de compensation des déficiences (Millanvoye, 1993, 1995 ; Volkoff, 1995).

Ce double mouvement de déclin et de construction est certes lié à des différences interindividuelles, mais aussi aux conditions de réalisation du travail face auxquelles les salariés vivent et ont vécu leur parcours professionnel passé et présent.

« les conditions de travail dépendent de la nature et de la durée de l'exposition aux contraintes du travail et des ressources disponibles pour y faire face. »

Trois aspects à prendre en compte :

1. Face à la pénibilité, anticiper le départ à la retraite pour préserver sa santé :

Le premier aspect concerne le fait que pour une partie importante de la population, l'activité de travail sera prolongée aux âges où les phénomènes d'involution physiques et cognitives iront en s'accroissant.

Cette hypothèse doit néanmoins être nuancée au regard des pratiques passées et actuelles des employeurs vis-à-vis des salariés âgés, pratiques qui tendent à les faire sortir précocement de l'emploi, et au regard des aspirations au départ précoce d'une partie importante des salariés eux-mêmes.

La décision de partir à la retraite ou de se maintenir en emploi dépend de multiples déterminants, parmi lesquels les conditions de travail jouent un rôle. La nature des conditions de travail actuelles (au moment où les questions sont posées) et en particulier leur caractère exigeant interviennent dans les aspirations au départ. À partir de l'enquête share de

2004, Blanchet et Debrand (2007) mettent en évidence que le fait d'exercer un « travail physiquement pénible » ou de travailler « constamment sous pression à cause d'une forte charge de travail » renforce le souhait de partir à la retraite le plus tôt possible.

« L'allongement de la durée de la vie professionnelle et l'entrée plus tardive dans la vie active devraient conduire les entreprises à employer plus de quinquagénaires et sexagénaires dans les années à venir ».

2. Le travail des seniors de plus en plus impacté par des contraintes :

Le second concerne l'évolution des conditions de travail. Si certaines expositions à des contraintes tendent à diminuer (comme les durées longues de travail), d'autres sont stables ou en augmentation.

Ainsi, la part des salariés dont le rythme de travail est déterminé par au moins trois contraintes a nettement augmenté entre 1994 et 2003 puis 2010 passant de 28% à 34% puis 36% (SUMMER 2010).

La tension au travail [ou « job strain »] – définie comme la combinaison d'une faible latitude et d'une forte demande – a augmenté entre 2003 et 2010. L'exposition à au moins une contrainte physique intense concerne une proportion identique de salariés entre 2003 et 2010 (autour de 40%).

Dans le passé, les quadragénaires et quinquagénaires étaient moins exposés que les jeunes, mais leur nombre croissant compromet ces modes d'affectation différentielle selon l'âge. La mise à l'abri se heurte à un conflit arithmétique, d'autant que les postes « doux » tendent à se durcir et à se raréfier dans les entreprises. En comparant la variation de l'exposition à chaque âge, on constate à chaque date que les âgés sont relativement « protégés » par rapport à leurs cadets ; mais que pour une génération donnée le score s'aggrave

d'une enquête à l'autre (Pailhé, 2005).

L'idée de privilégier des aménagements dans les conditions et l'organisation du travail, qui limitent ces situations difficiles,



ZOOM

atténuent leurs effets, ou facilitent le déploiement de stratégies de travail mises en place par les vieillissants eux-mêmes n'est pas nouvelle. Les comparaisons européennes sur les conditions de travail tendent en effet à montrer qu'il existe un lien entre de bonnes conditions de travail et un taux d'emploi des seniors plus élevé (Pollak, 2009 ; Mardon et Vollkoff 2011). Mardon et Volkoff montrent en particulier que les postures de travail pénibles, le travail de nuit et les possibilités d'apprendre tout au long du parcours professionnel expliquent les différences de taux d'emploi des seniors élevés.

3. les seniors sensibles aux organisations qui se rigidifient :

Le troisième aspect concerne ce qu'on pourrait appeler la rigidité des organisations. Si le contenu du travail s'est assez largement enrichi ces trente dernières années, il reste que les organisations sont toujours conçues sans les salariés qui auront à s'y inscrire et la standardisation des procédés et processus de travail ne fait que s'amplifier.

À cet égard, les méthodes dites « d'amélioration continue » telles que le Lean manufacturing et ses déclinaisons tendent, à la fois, à densifier l'activité de travail et à normer les modes opératoires, obérant ainsi les possibilités de mise en oeuvre de stratégies de travail adaptées aux contextes variables des situations rencontrées.

Or, ces deux dimensions que sont la densification du travail et la réduction des marges de manœuvre sont particulièrement sensibles pour les salariés vieillissants. Le Lean, en s'attaquant aux temps « morts », s'attaque en fait aux temps nécessaires à la coordination, aux échanges, aux régulations collectives, à la récupération.

Le renforcement des procédures et la densification et l'intensification de l'activité ne permettent plus la construction de stratégies d'adaptation ou d'anticipation (qui sont des stratégies qui visent à reprendre la maîtrise, et notamment la maîtrise sur le temps) pourtant nécessaire au maintien de l'équilibre entre efficacité et préservation de sa santé, notamment pour les salariés les plus anciens.

¹Cestp-Aract Picardie : « préserver les seniors : une richesse de l'entreprise. Recueil d'expériences d'entreprises pour améliorer les conditions de travail et prévenir la pénibilité ».

KNOW HOW

Quels sont les premiers éléments à mettre en place pour un salarié en souffrance ?¹

1. Faire un historique de la situation

Faire un historique de la situation, date d'entrée dans l'entreprise, puis décrire les moments où la situation a commencé à se dégrader, avec les dates et les faits qui se sont produits, les éventuels témoins, personnes présentes.

Cela permet de mettre le problème à distance, sur le papier, et en même temps, de commencer à construire une défense devant les tribunaux compétents, si besoin est.

2. Sollicitation du médecin du travail, suite à la demande du salarié

C'est un droit du salarié. Le médecin a une obligation de confidentialité avec le secret médical, mais en même temps, s'il est avisé, il pourra faire état de problèmes dans l'entreprise sans nommer pour autant les personnes concernées, orienter médicalement, conseiller éventuellement une consultation spécialisée sur la souffrance au travail.

3. Si le caractère confidentiel est levé (accord du salarié), le syndicat peut intervenir auprès de l'employeur

Le syndicat intervient d'une manière générale lorsqu'il y a un risque de licenciement abusif, et ou en cas de harcèlement moral ou autre problème d'ordre psychosocial. L'idéal est d'obtenir le témoignage d'autres salariés et d'avoir constitué un dossier sur le déroulement des faits.

Les motifs évoqués le plus souvent sont liés à la non-exécution de bonne foi du contrat de travail, à savoir, le recours à l'article 1134 du Code civil qui implique que la victime parvienne à prouver :

- les faits de harcèlement (avec des faits précis, et des dates) ;
- le fait que l'employeur ait été au courant de ces agissements fautifs et qu'il n'ait rien entrepris pour y remédier ;
- la relation causale entre le harcèlement et le dommage subi.

Le syndicat peut envoyer un courrier, adressé à l'employeur sous forme d'une lettre recommandée avec copie à la médecine du travail et si besoin est à l'Inspection du travail et des mines (ITM), avec le rappel des faits, leur gravité et les incidences sur la santé et ou sur le climat de travail.

Le syndicat peut également faire référence à l'accord interprofessionnel de 2009 sur la violence au travail, pour les entreprises qui font partie d'un secteur où cet accord s'applique.

4. Orienter sur des consultations sur la souffrance au travail

Le délégué peut repérer chez la personne qu'il reçoit en entretien des signes de souffrance (pleurs, état de choc, confusion). Une personne en souffrance a besoin de faire état auprès de médecins, psychologues, de la situation qu'il rencontre. La victime n'a pas toujours conscience de son état. En cas de souffrance mentale, il est important que le délégué à la sécurité oriente le salarié vers des services spécialisés qui sauront mieux traiter cet aspect de la situation, complémentarément aux actions juridiques ou syndicales entreprises par ailleurs : médecin du travail, services de consultation sur la souffrance au travail.

¹Source : Marie PEZÉ – Consultations sur la souffrance au travail



Les signes de mal-être augmentent auprès des salariés : l'exemple de la situation dans le secteur bancaire

En avril 2014 le STATEC a publié une analyse sur les accidents de travail et les problèmes de santé liés à l'exercice d'une activité professionnelle. Selon celle-ci, 3,8% des travailleurs ont été victimes d'accidents de travail ayant entraîné une blessure au cours de l'année écoulée (les accidents de la route survenus sur le trajet entre le domicile et le lieu de travail n'ont pas été considérés), dépassant ainsi les 3,4% enregistrés lors d'une enquête similaire réalisée en 2007.

Si les accidents de travail avec blessures sont particulièrement fréquents parmi les « cols bleus qualifiés » (c.-à-d. les travailleurs manuels qualifiés de l'agriculture, de l'industrie et de l'artisanat), les personnes ayant un niveau d'éducation élevé courent moins de risque d'accident (1,6%) que les personnes à niveau d'éducation plus faible (6,9%).

Les secteurs d'activité les plus concernés par les accidents de travail sont la construction (8,1%), le commerce, l'Horesca et les transports (6,5%).

En ce qui concerne les problèmes de santé liés au travail, 8,1% des travailleurs déclarent en avoir eu au cours des 12 derniers mois ce qui représente une augmentation de plus de 100% par rapport à 2007. Le pourcentage de personnes touchées varie moins entre les secteurs d'activité que pour les accidents de travail vu la grande variété des problèmes de santé subis.

Parmi les problèmes de santé, ce sont ceux du type « stress, dépression ou angoisse » qui ont été les plus fréquemment cités avec ¼ des répondants avant les problèmes liés aux articulations ou muscles (touchant surtout le dos et la nuque ainsi que les membres supérieurs).

Par ailleurs, selon la 4ème et 5ème enquête de l'Observatoire européen de conditions de travail de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, la situation de travail est telle que les troubles musculo-squelettiques (TMS) représentent la principale maladie professionnelle et constitue la première source d'absence au travail suivis de près par le stress et la dépression. En Allemagne, selon le rapport de 2011 du gouvernement sur la sécurité et la santé au travail (Sicherheit und Gesundheit bei der Arbeit (SUGA)) sur les causes des jours d'incapacité au travail, les maladies musculo-squelettiques viennent en première position avant les maladies des voies respiratoires et les troubles psychiques et de comportement qui sont en constante augmentation depuis 2008 (de 9% en 2008 à 13% en 2011).

Donc au Luxembourg, la tendance internationale est devancée et les problèmes dits « psychosociaux » sont rapportés comme étant le premier problème de santé lié au travail. Probablement, c'est aussi dû à la prédominance des services dans l'économie luxembourgeoise où les risques pour la santé se diffèrent en moyenne de ceux qu'on trouve habituellement dans l'industrie, p.ex.

En effet, le type de problèmes de santé rencontrés varie largement en fonction du secteur d'activité. D'après l'analyse du STATEC, les problèmes liés aux os, articulations et muscles dominant dans la construction, les problèmes de stress sont les plus fréquents dans les services, alors que dans les secteurs public et parapublic p.ex., on retrouve davantage d'infections.

Encore selon ce rapport, près de la moitié des travailleurs (48%) se plaignent d'être soumis à une pression de temps et une surcharge de travail risquant d'affecter leur bien-être mental. Dans une moindre mesure, la discrimination, le harcèlement et le mobbing (12%), ainsi que la violence subie (7%) sont évoqués comme des risques sérieux.

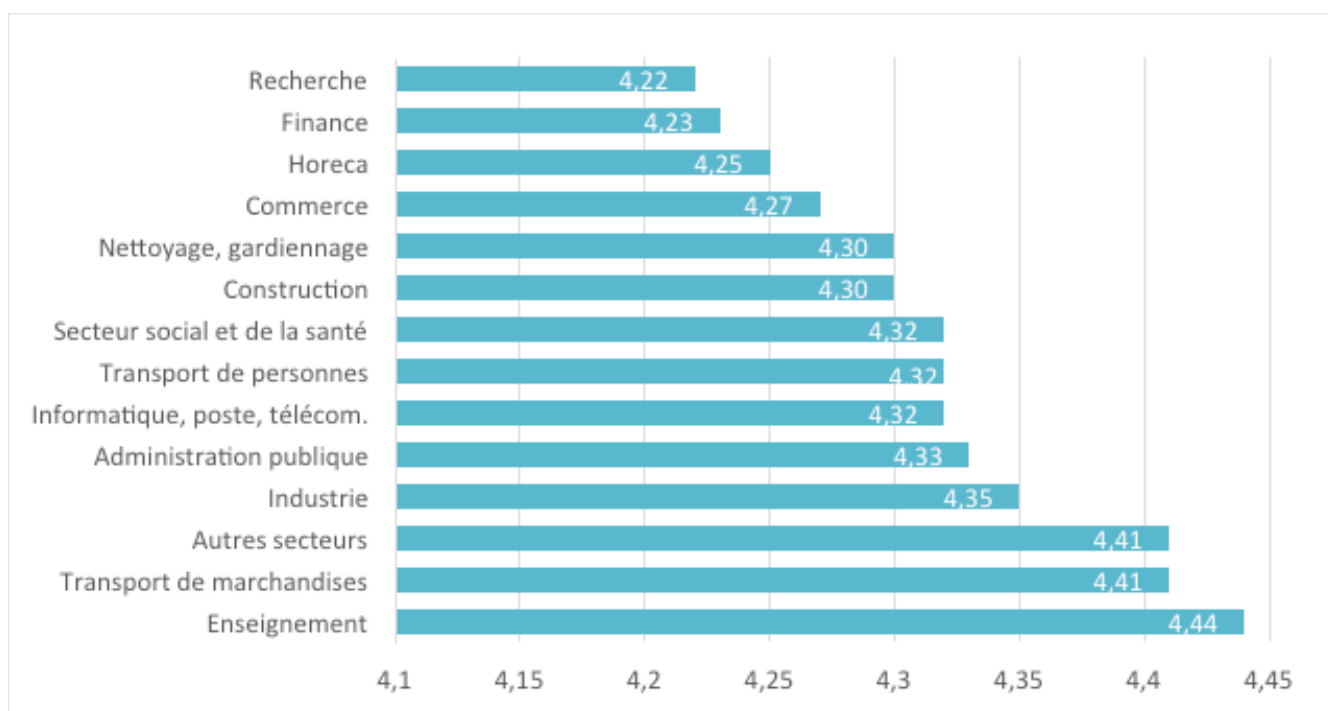
Regardons de plus près la situation dans un des plus grands secteurs d'activités au Luxembourg, les activités financières et d'assurance avec 42 969 emplois (chiffre du STATEC du 4e trimestre 2013). L'association pour la santé au travail du secteur financier (ASTF) indique dans son bilan annuel 2013 que « le secteur financier traverse actuellement une période d'insécurité, ce qui se répercute sur le type de consultation que nous rencontrons ». En effet, si l'an dernier, 1506 salariés du secteur ont effectué des visites médicales liées à un problème de santé spécifique, un tiers concernaient des consultations psychosociales. De plus, dans les check-up médicaux on a constaté qu'il y a un important problème de surpoids surtout chez les hommes.

Le Quality of Work – Index (QWI de la Chambre des salariés (CSL) et de l'Université du Luxembourg qui mesure la perception de la situation que vivent les travailleurs, l'une des dimensions est consacrée au sentiment de harcèlement moral au travail. Il est évalué sur une échelle de 1 à 5 et le sentiment de harcèlement moral est d'autant plus élevé que le score est bas.

¹Regards sur les accidents de travail et les problèmes de santé liés au travail, STATEC, avril 2014.

TRENDS

Sentiment de harcèlement moral dans les différents secteurs (sur une échelle de 1 à 5 où « 1 » est le score le plus élevé et « 5 » le score le plus faible)



Parmi les scores les plus bas, et donc où le sentiment de harcèlement moral est le plus élevé, figure le secteur de la finance derrière celui de la recherche et avant celui de l'Horesca.

Les pourcentages de sentiment de stress au travail (les réponses « plutôt oui » ou « tout à fait ») les plus élevés dans le QWI ont été observés pour les secteurs de l'Horesca (55,7%) et de la recherche (50%) suivis de près par le secteur de la finance (47,8%). Les scores les moins élevés ont été mesurés dans l'administration publique (30,1%) et l'industrie (31,7%).

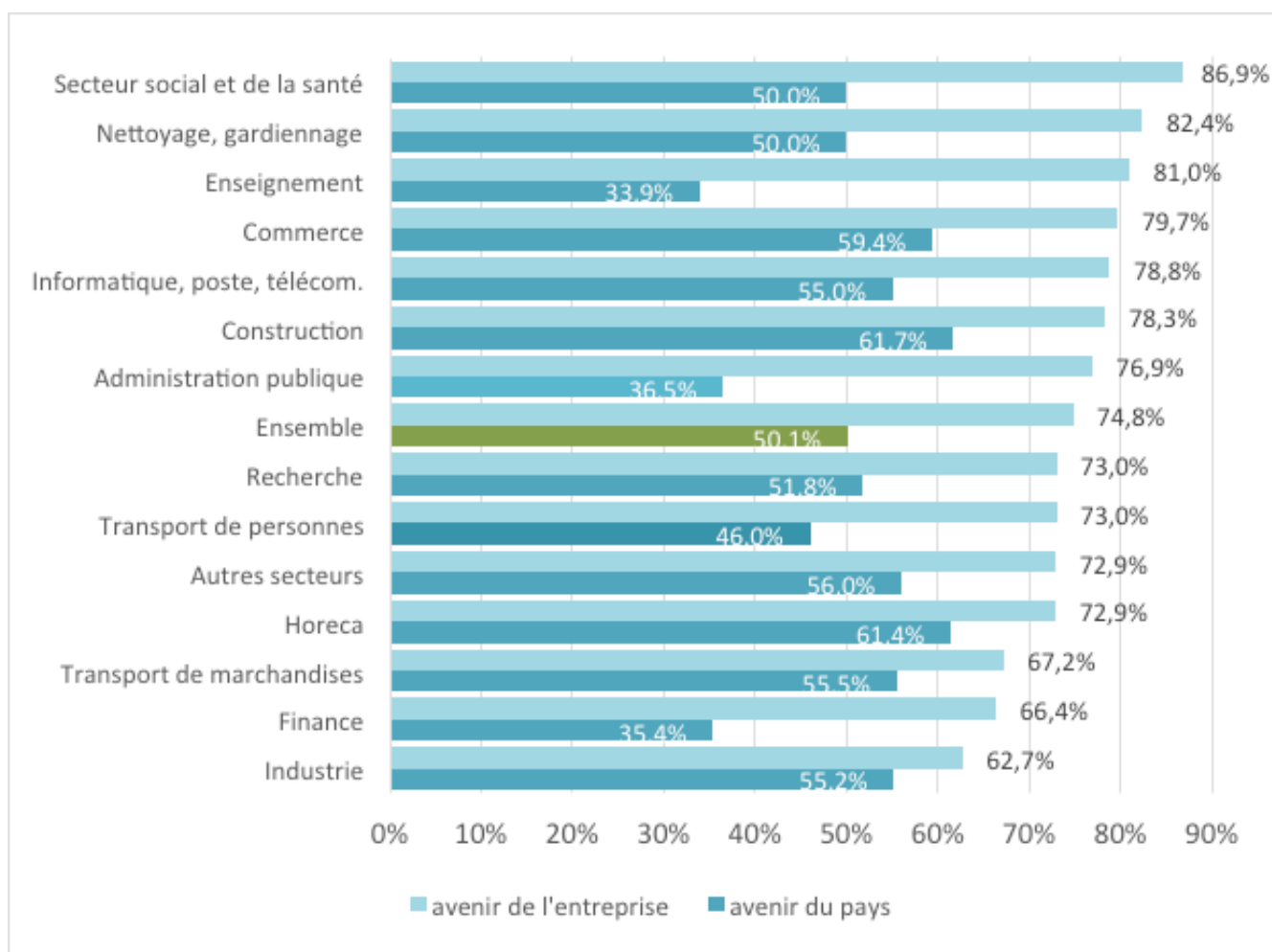
Le rapport de l'ASTF révèle aussi qu'« actuellement, ce qui stresse le plus les salariés n'est pas le travail en tant que tel, mais la peur de le perdre ».

Une des dimensions du QWI est consacrée aux perspectives de l'emploi et renvoie à des questions relatives aux possibilités de changer rapidement d'emploi ainsi qu'à l'avenir économique du Luxembourg et de l'entreprise où travaille le salarié.

Proportion de travailleurs plutôt optimistes voire très optimistes sur l'avenir du Luxembourg et de leur entreprise selon le secteur (en %).



Proportion de travailleurs souffrant souvent ou très souvent de problèmes de santé selon le secteur



Concernant l'avenir de l'entreprise dans les 5 prochaines années, 62,7 % des salariés de l'industrie et 66,4% du secteur des finances voient l'avenir de leur entreprise sous de bons auspices, un score relativement bas comparé aux 86,9% et 82,4% qu'on trouve dans le secteur social et de la santé respectivement dans le nettoyage et le gardiennage.

Quant à l'avenir du pays, les salariés du secteur des finances font partie de ceux qui sont de loin les plus pessimistes (35,4% d'optimistes) derrière les salariés de l'enseignement (33,9%

d'optimistes) et devant ceux de l'Administration publique (36,5%).

Les chiffres concordent donc pour constater que la situation du bien-être au travail dans le secteur des finances est en baisse et que la crainte de l'avenir en est un élément explicateur assez fort.

FEED BACK

Je ne suis pas bien. Suis-je malade?

« Je pense que je souffre d'un burnout. Qu'est-ce que vous en pensez ? » ; « Mon médecin m'a prescrit des antidépresseurs - est-ce que cela signifie que je suis dépressif ? » ; « Je ne peux pas dormir, je suis totalement impuissant - est-ce que c'est une dépression ? » ; « Est-ce que je souffre d'un burnout ou d'une dépression ? »

Ces questions préoccupent beaucoup de personnes qui viennent nous consulter à la Stressberodung.

En fin de compte, la plupart des patients veulent savoir de quoi ils souffrent. Peu importe si on a mal au genou ou si on se sent épuisé de manière chronique, de nombreux patients veulent mettre des mots sur leur mal-être.

Qu'il s'agisse de douleurs du genou ou d'épuisement - dans la plupart des cas, ce n'est pas facile de poser un simple diagnostic. Le genou fait-il mal parce que le patient a trop forcé dessus ? Ou en raison d'une elongation musculaire ? Est-ce la maladie de Lyme ? Ou les rhumatismes ? Ou le tout cumulé ?

Parfois, le fait de ne pas pouvoir établir un diagnostic contribue à stresser encore plus la personne. Dans d'autres cas, le fait de connaître le diagnostic contribue à l'intensification de la souffrance parce qu'il mène à ce type de constats: je ne suis pas simplement dans une crise passagère - non, j'ai un burnout et de ce fait, je vais porter cette étiquette pour toujours.

Cependant, notre approche n'est pas d'établir un diagnostic. Notre travail consiste à aider nos patients à identifier les causes de leur souffrance et les aider à résoudre par eux-mêmes leurs problèmes, sur la base d'une analyse profonde de leur état actuel. Il est intéressant de savoir qu'il n'existe même pas de diagnostic pour le « burnout » ! La dépression elle-même n'est généralement pas considérée comme une «maladie» dans les milieux professionnels (Schauenburg & Köllner, 2013). Il est plutôt suggéré de la comparer avec la fièvre : Un état qui peut avoir de nombreuses causes et qui au-delà renforce des pauses salutaires.

Pour répondre à la question posée en début de cet article, nous pouvons ajouter ceci « Peu importe comment nommer ce mal, de toute évidence, vous ne vous sentez pas bien. Laissez-nous travailler avec vous pour trouver des solutions et des interventions qui servent à améliorer votre situation personnelle ». Les mesures sont aussi diverses que les patients : il peut s'agir d'aider à la prise de décision, de combattre l'insomnie, de résoudre des conflits, etc.

La Stressberodung offre ainsi une sortie de crise rapide qui aide les patients à travers le counseling individuel, ceci, en étroite coopération avec des psychothérapeutes établis, des médecins et autres spécialistes au Luxembourg, permettant ainsi aux patients de sortir de la spirale de la souffrance.

L'objectif est de prendre la souffrance individuelle au sérieux avec le but de surmonter la crise, d'être en mesure de se lancer à nouveau dans la vie (professionnelle) et de se fournir des outils pour réagir mieux au cas d'une prochaine crise.

Nous restons à votre disposition

si vous souhaitez nous contacter (FR, ALL, LUX, et ANG)

- par courriel « stressberodung@cfsf.lu » ou

- par téléphone « +352 27 494 222 » ou

- pour prendre un premier rendez-vous.

Auteur : Dr Mareike Bönigk

