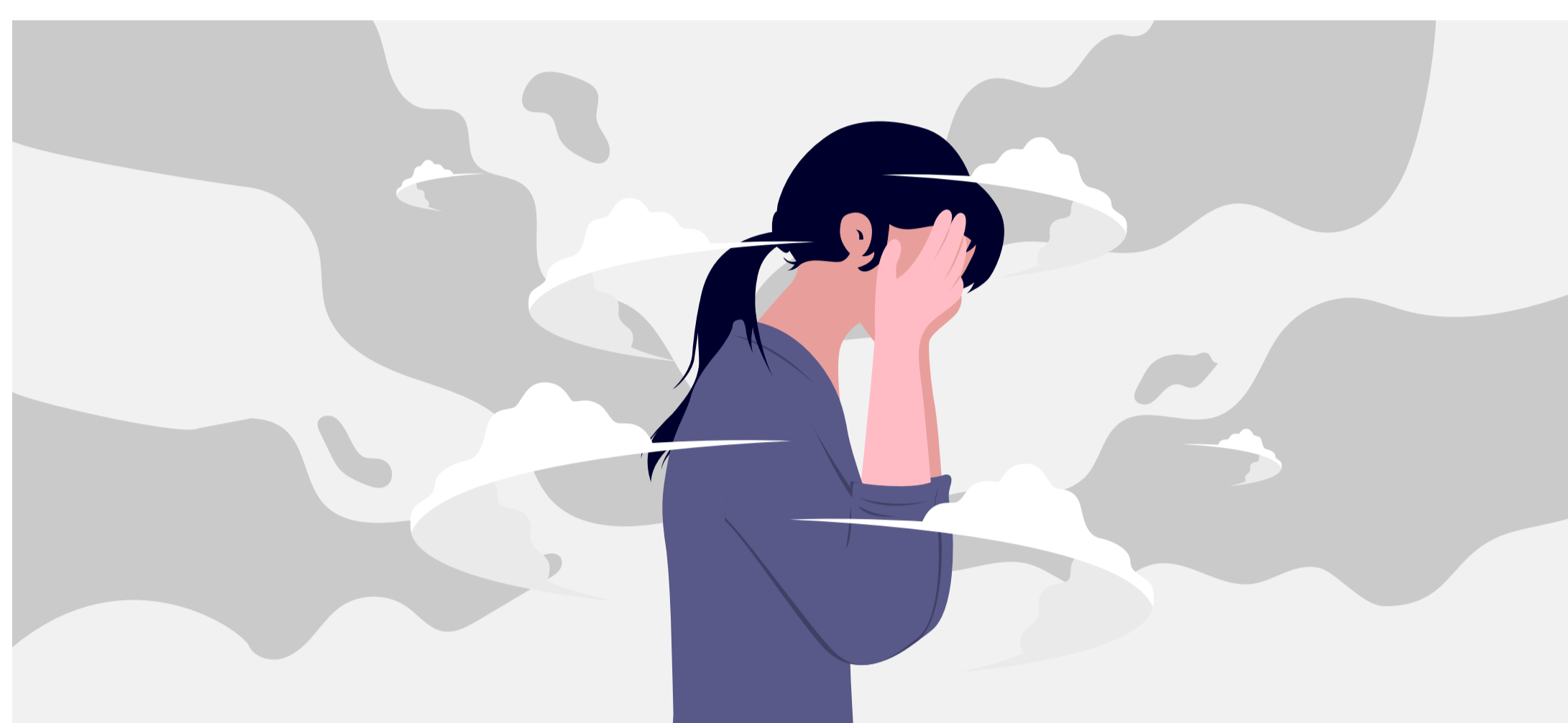


“Le travail ne devrait jamais être un facteur délétère”

La santé au travail est le champ de recherche de prédilection de Claire Edey Gamassou. Maîtresse de conférences à l’UPEC (Université Paris-Est Créteil Val-de-Marne), elle étudie depuis 20 ans les facteurs de stress et d’épuisement professionnel mais aussi la motivation au travail en particulier auprès d’agents des collectivités locales. À ce titre, elle connaît bien l’impact du travail sur la santé des agents publics.



À propos de cet article

★ Source :
MFP Indispensables &
fragiles Tome 3

Par MFP

Publié le 06/12/2022

Plus de 30 % des agents publics déclarent que le travail a un impact négatif sur leur santé¹.

Il nous faut considérer ce chiffre sur le travail des fonctionnaires mais aussi sur le travail en général. Actuellement, il existe deux discours. **À celui qui dénonce les problèmes de santé et la souffrance au travail s’oppose concomitamment une quête du bonheur au travail avec notamment les Chief Happiness Officers².** Si je m’appuie sur cette donnée, ce que l’on voudrait c’est qu’il y ait plutôt une majorité de gens qui disent qu’il n’y a pas d’impact du travail sur leur santé. Le travail peut être constitutif, voire constructif, de la santé mais cela ne devrait jamais être un facteur délétère.

Il faudrait que l’effet du travail sur la santé soit neutre. S’il ne génère pas de conséquences positives, nous pouvons au moins souhaiter que le travail n’ait pas de conséquences négatives. Lorsqu’un tiers des agents publics disent que leur travail a un impact négatif, ce n’est pas rien. Derrière ce chiffre, **il y a le manque de moyens et le sentiment de ne pas pouvoir bien accomplir son travail**, de ne pas disposer des moyens techniques, humains ou du temps nécessaire. De ne pas pouvoir effectuer son travail dans les règles de l’art avec le sentiment d’en être fier, dans la conformité de ses propres attentes par rapport à sa conception du travail.

Ce chiffre rejoint mes observations sur le terrain même si j’ai travaillé davantage sur la Fonction publique territoriale et un peu moins sur celle d’État ou l’hospitalière. Ce que j’ai perçu comme citoyenne témoin dans le monde de l’hôpital, je l’ai étudié et vérifié pour la territoriale. Dans mes travaux, la question du sens revient souvent. Tout simplement parce qu’il existe, pour un nombre de métiers, un contact assez direct avec les usagers. Et cela change tout car **plus vous êtes proche des usagers, plus vous êtes proche de leurs besoins et lorsque vous ne pouvez pas y faire face, cela suscite en vous une très forte déception.** Cela peut conduire à un sentiment d’épuisement qui est lié principalement, non pas tant à la surcharge, qu’au sentiment que celle-ci (et tout ce qui va avec) vous empêche de bien faire votre travail.

Lorsque je songe aux agents publics qui sont fréquemment exposés à l’agressivité des usagers, aux personnels essentiels dont on a salué l’importance durant le confinement ou à tous les agents qui ont été dans l’impossibilité de télétravailler... je me dis qu’au final il n’y a pas eu de grande prise de conscience de leurs difficultés face au manque de moyens et face à une société toujours plus exigeante. **On fait comme si de rien n’était. Les décisions qui doivent être prises sont compliquées politiquement.** Il y a la dette et d’autres contraintes à considérer. Ces décisions, qui consisteraient à mettre des moyens en face, sont compliquées donc on s’arrête là.

Nous incriminons toujours le système mais le système c’est aussi chacun d’entre nous.

Cette prise de conscience qui manque ne doit pas être renvoyée seulement aux dirigeants mais à chacun d’entre nous en tant que personnel public, usager, citoyen... Nous savons bien que les décisions ne se prennent pas au niveau de l’école primaire d’à côté ou du centre hospitalier du coin. Le système est plus haut mais il n’est pas non plus complètement déconnecté. Il y a des élus, des niveaux décisionnels que l’on peut interpeller. C’est plutôt ce niveau-là qui manque. Cela serait peut-être un sujet de recherche intéressant de se dire “*Allons chercher là où cela se passe bien et essayons de voir quels sont les facteurs qui expliquent ce bon fonctionnement*”.

La santé des agents influence le travail public. Il y a effectivement une différence entre les structures privées et les structures publiques, puisqu’il s’agit de fonctionnaires ou de contractuels et qu’ils ne relèvent pas du Code du travail. La responsabilité de l’employeur n’est donc pas intégrée de la même manière dans le public et dans le privé. L’obligation de l’employeur n’est pas déléguable. Elle a des conséquences qui peuvent être extrêmement importantes. Nous l’avons vu notamment avec France Télécom et un premier procès de dirigeants pour des faits de suicide. **Nous sommes sur un sujet où clairement l’approche est bien différente dans le public et le privé. Comme si cette responsabilité-là était désincarnée dans le secteur public.**

La Fonction publique s’est dotée d’un premier plan santé au travail et il peut s’appuyer sur ce qui a été fait ailleurs. On essaye, on cherche. Comment trouver les moyens ? Comment croiser les regards ? C’est ce que l’on a pu voir avec les collègues avec qui j’ai travaillé sur les contractuels dans la Fonction publique³. Nous avons constaté que la connaissance des postes est souvent limitée. Idem pour la conscience du type de risques existants et la façon dont nous pouvons les prévenir. Il ne faudrait pas intervenir quand on est dans la réparation mais plutôt y penser avant, avec des outils de prévention.

Nous constatons des failles un peu partout. C’est le grand paradoxe. L’État doit faire appliquer la loi aux autres, aux employeurs privés. Ces lois, il devrait aussi avoir la capacité de les respecter lui-même. Et ce n’est pas vraiment le cas. Je ne vois pas d’autres explications que le défaut de moyens. **Avec le manque de médecins du travail, comment fait-on pour organiser les visites ? Si c’est pour surcharger également ce personnel-là avec un manque de connaissance des postes en plus, on ne va pas dans le bon sens.** Dans les grandes collectivités, cette diversité des postes demande une véritable technicité. Ce n’est pas facile d’adapter à chaque fois la visite. Cela suppose un travail collégial et interdisciplinaire auparavant sur le document unique d’évaluation des risques professionnels. Cela suppose une vraie politique de prévention des risques professionnels.

Les travaux de recherche réalisés jusqu’à présent autour de ces sujets n’ont pas aidé à une prise de conscience et sont restés lettre morte. Il faut continuer à répéter les mêmes choses et peut-être qu’au bout d’un moment les choses changeront. L’essentiel des travaux existe déjà pour dire ce qu’il faudrait faire... et qui n’est pas fait.

¹ Étude Observatoire MFP – Harris interactive, juin 2022.

² Le (ou la) Chief Happiness Officer a pour mission de favoriser le bien-être au travail et d’améliorer la convivialité au sein de l’entreprise.

³ <https://dares.travail-emploi.gouv.fr>