

Pénibilité, productivité, isolement, relations professionnelles dégradées, perte du sens du travail, manque de communication, incertitudes face à l'avenir... peuvent être à l'origine de sentiments de stress, de mal-être, et éventuellement de la souffrance morale ou psychologique qu'éprouvent nombre d'actifs, employeurs et salariés, dans les différents secteurs de la production agricole.

## Relations sociales et qualité de vie au travail

### Prévenir le stress et les risques psycho-sociaux dans les petites entreprises de production agricole en Bretagne

#### Les risques psycho-sociaux

Il n'existe pas aujourd'hui en France de définition réglementaire des risques psycho-sociaux (RPS), mais on regroupe le plus souvent sous cette appellation : le stress, les violences morales internes (harcèlement moral), ou externes (agressions, incivilités). Les risques psycho-sociaux ont des effets délétères sur la santé physique et mentale des travailleurs.

Du fait de leurs liens avec les pathologies cardio-vasculaires, les troubles musculo-squelettiques et les pathologies mentales (dépression, anxiété), les RPS sont un enjeu majeur en termes de santé au travail.

D'une manière moins visible, la qualité des relations sociales dans l'entreprise, conditionne le bon fonctionnement des collectifs de travail et l'efficacité des systèmes de production.

Nombre d'entreprises sont pénalisées par le désengagement de leurs personnels ou par l'absentéisme et le taux élevé de rotation des opérateurs (Turn over).

#### Les thèmes

*Les choix d'organisation de l'entreprise influent directement sur la qualité de vie au travail, via un certain nombre de facteurs qui peuvent être classés selon 6 thèmes :*

- ▶ **Les exigences de la tâche et l'intensité du travail** La pression temporelle (devoir travailler vite), la complexité du travail (devoir penser à beaucoup de choses à la fois), la pénibilité de certaines tâches (...) sont sources de stress.
- ▶ **L'autonomie et les marges de manœuvre** La possibilité d'organiser soi-même son travail ou de gérer les conditions de l'activité est souvent préférable à une organisation dictée par l'exécution répétitive de tâches prédéfinies.
- ▶ **Le soutien social et la reconnaissance** La reconnaissance et le soutien des collègues de travail et de l'employeur, ou de l'environnement social de l'entreprise contribuent au bien-être des différents opérateurs et sont essentiels au bon fonctionnement de l'entreprise et à la santé mentale des travailleurs.
- ▶ **Les exigences émotionnelles** Les tensions avec les autres acteurs de l'entreprise, la nécessité de contrôler et de cacher ses émotions, ou encore la peur d'une certaine violence morale (harcèlement, agressivité, mépris) sont facteurs de souffrance mentale.
- ▶ **Les conflits de valeur** Des exigences du travail en désaccord avec les valeurs personnelles ou professionnelles, le manque de temps ou de moyens pour réaliser un travail de qualité, peuvent générer des dissensions pour les opérateurs.
- ▶ **La sécurité de la situation de travail** La peur de perdre son emploi ou de ne plus être apte professionnellement est également une cause d'inquiétude pour les salariés.





## Les indicateurs

Toutes les entreprises et organisations de travail sont à plus ou moins grande échelle concernées par des facteurs de risques psycho-sociaux ou, plus généralement, par des contextes de relations sociales du travail défavorables ou dégradées.

Certains indicateurs peuvent permettre de mettre en évidence des problématiques réelles, parfois graves, afin d'envisager des moyens et des objectifs d'amélioration. Parmi ces indicateurs on peut citer notamment :

- ▶ Les mouvements de personnel (turn over, absentéisme, postes non pourvus),
- ▶ Les accidents du travail et déclarations de maladies professionnelles qui sont parfois révélateurs de dysfonctionnement dans l'organisation de l'entreprise,
- ▶ Les sinistres matériels et les défauts de production ou de fabrication,
- ▶ La mauvaise qualité des relations sociales entre les différents acteurs de l'entreprise (hostilité, agressions, conflits collectifs, actes de violence et incivilité).

## Les approches de prévention des RPS

L'État et les organisations professionnelles mettent en place depuis plus de 10 ans des outils juridiques et des accords collectifs interprofessionnels devant permettre de faire face aux enjeux de prévention des RPS et d'amélioration de la qualité de vie au travail :

▶ Sur le plan juridique : l'employeur a l'obligation d'évaluer les risques professionnels et de transcrire cette évaluation dans le document unique d'évaluation. Sa responsabilité concernant la santé physique et mentale des salariés et la prévention du harcèlement moral au travail a par ailleurs été affirmée par la loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002.

▶ Sur le plan social : les accords interprofessionnels sur le stress du 2 juillet 2008 et sur le harcèlement et la violence au travail du 26 mars 2010, ont permis de reconnaître le caractère multifactoriel des RPS et la nécessité de prendre en compte l'organisation du travail dans leur prévention. Un accord sur les conditions de travail a également été signé par les partenaires sociaux agricoles le 23 décembre 2008.

▶ Sur le plan des moyens de diagnostic et de prévention : le réseau MSA a élaboré des approches méthodologiques de prévention des RPS par les Services de Santé au Travail (Satis'action) et a développé un protocole de prise en charge des victimes de violences au travail (PECVAT). Le Plan Régional Santé Travail 2010-2014 (Inspection du travail – Direccte) et le Plan Santé Sécurité Travail 2011-2015 (MSA Bretagne) définissent également des objectifs de prévention prioritaires sur ce thème.

▶ Le réseau de l'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail (ANACT) a développé une approche spécifique de prévention des RPS, centrée sur le travail et son organisation.

Cette méthodologie est proposée dans le cadre d'un processus en cinq étapes qui va du diagnostic au plan d'action et à sa transcription dans le document unique d'évaluation des risques.







## Une démarche de prévention des RPS

### L'exemple du Finistère

Dans chaque département, une Commission paritaire hygiène sécurité et conditions de travail (CPHSCT) est composée à parité de représentants d'employeurs et de salariés d'entreprises des différents secteurs de la production agricole.

Elle participe et travaille, en relation avec les services de l'inspection du travail (*Direction de Bretagne*) et de la MSA (*Services de santé et de prévention des risques professionnels*) à la promotion et au développement de techniques et de matériels, en vue d'améliorer les conditions de travail et de sécurité dans les activités agricoles concernées.

Les membres de la CPHSCT 29 ont souhaité, fin 2010, la conduite d'une étude relative aux facteurs de risques psycho-sociaux et au mal-être au travail dans les petites entreprises de culture et d'élevage du Finistère.

#### Cette étude avait pour objectif :

- d'identifier les facteurs favorisant les situations de stress au travail,
- de caractériser leurs effets dans le domaine des risques psycho-sociaux,
- de définir des stratégies et actions de prévention.

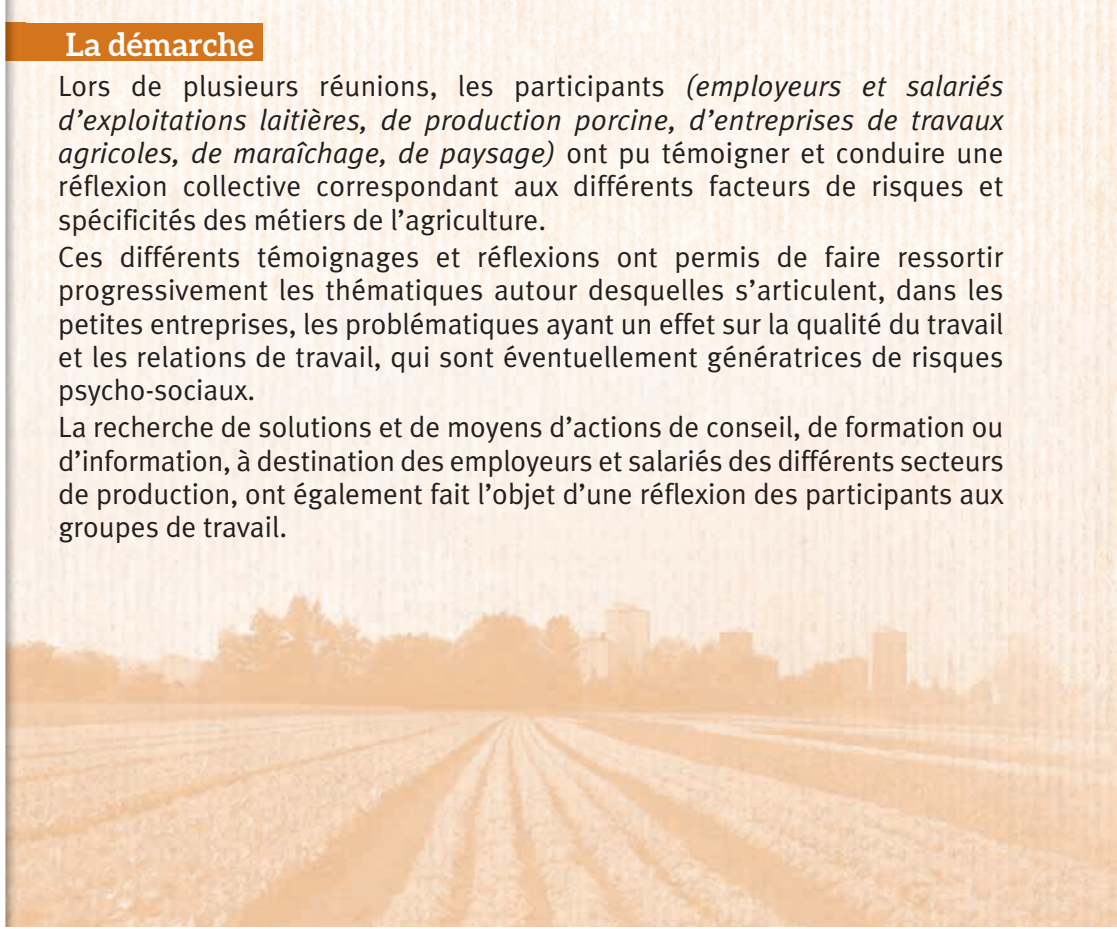
L'action visait spécifiquement les entreprises de moins de 11 salariés ou dépourvues de représentant du personnel, représentant environ 8 000 salariés (*équivalent temps plein*) dans le département. Elle a été conduite avec l'aide d'un cabinet de consultants en RPS, proposée à des responsables d'entreprises et à des salariés de la production et, a donné lieu à des réunions de travail et des visites d'entreprises puis à des restitutions en groupes mixtes.

#### La démarche

Lors de plusieurs réunions, les participants (*employeurs et salariés d'exploitations laitières, de production porcine, d'entreprises de travaux agricoles, de maraîchage, de paysage*) ont pu témoigner et conduire une réflexion collective correspondant aux différents facteurs de risques et spécificités des métiers de l'agriculture.

Ces différents témoignages et réflexions ont permis de faire ressortir progressivement les thématiques autour desquelles s'articulent, dans les petites entreprises, les problématiques ayant un effet sur la qualité du travail et les relations de travail, qui sont éventuellement génératrices de risques psycho-sociaux.

La recherche de solutions et de moyens d'actions de conseil, de formation ou d'information, à destination des employeurs et salariés des différents secteurs de production, ont également fait l'objet d'une réflexion des participants aux groupes de travail.





## Les enseignements

En recensant les facteurs qui peuvent contribuer à l'apparition des RPS et qui doivent être pris en compte dans une démarche de prévention, 13 thématiques ont émergé.

► La gestion des horaires de travail :

*"... Comment gérer la flexibilité des horaires qui dépendent de la météo ou de la saison..."*

► Les espaces collectifs de pause et les temps de discussion à propos du travail :

*"Avant, tous les vendredis matin, on se réunissait 1/2h pour parler des résultats de la semaine et anticiper la semaine suivante. Mais ça s'est perdu lors du changement de direction. Ça se passait vraiment mieux, on était plus efficaces lorsqu'on se retrouvait le vendredi matin..."*

► La clarté des missions et du rôle de chacun dans l'entreprise :

*"... J'ai besoin que mon employeur prenne des décisions, me donne une ligne directrice, or je ne l'ai pas..."*

► La difficulté à préserver l'équilibre vie professionnelle/vie privée :

*"... Le fait de travailler sur le lieu de vie de l'employeur est particulier. Cela rend difficile pour lui la perception d'une durée du travail fixe pour le salarié "*

► Le manque de perspectives d'évolution :

*"Mon employeur va bientôt revendre l'exploitation, je ne sais absolument pas ce qui va se passer ni comment ça va se passer, j'ai fait tous les scénarios dans ma tête, c'est angoissant de ne pas savoir, c'est le flou total..."*

► Les difficultés d'embauche et le manque d'attractivité des métiers :

*"... Il est parfois difficile de recruter du personnel compétent sur certains postes "*  
*"... Certaines personnes, au bout de cinq ans, gagnent seulement quelques centimes de plus que les nouveaux qui démarrent..."*

► La demande administrative croissante :

*"... Pour l'employeur, il y a une grosse charge administrative et de nombreux contrôles qui sont source d'inquiétude. Pour les salariés, les enregistrements obligatoires et le travail administratif ne sont pas toujours bien reconnus..."*

► L'image extérieure négative de l'agriculture sur les questions environnementales :

*"... Les médias ne pointent souvent que les mauvais élèves ; ce qui est fait par les agriculteurs consciencieux pour l'environnement n'est pas montré..."*

► La formation :

*"Certains employeurs ne souhaitent pas que leurs salariés aillent en formation... , pour beaucoup la formation ne sert à rien..."*

► La reconnaissance :

*"... Dans toutes les exploitations dans lesquelles j'ai travaillé, il y a un point commun entre les employeurs : je n'ai jamais eu un merci... une expression orale de reconnaissance,... Ils sont reconnaissants mais ne le disent pas..."*

► L'ouverture vers l'extérieur :

*"... la formation a de nombreuses vertus : le contenu technique, mais aussi l'ouverture à d'autres personnes, à d'autres points de vues ; s'isoler, c'est se priver de tout ça..."*

► L'accompagnement du changement :

*"... Pose beaucoup de questions et parfois des difficultés dans les relations entre les nouveaux et les anciens (employeurs et salariés)..."*

► La gestion des situations difficiles :

*"Sur une petite structure, on essaie de désamorcer les risques en observant les attitudes des salariés. On les connaît bien, lorsqu'on voit un comportement différent, on les prend à part pour discuter..."*

Propos extraits des groupes de travail employeurs et salariés

Des fiches thématiques, élaborées à la suite de ces échanges et destinées à faciliter le conseil, la formation et l'information des employeurs et salariés, ont été construites sous la forme :

■ d'une illustration du problème posé,  
■ d'une réponse possible sur des modes organisationnels, techniques, ou de management (communication, formation...).

L'ensemble de ces fiches doit servir de support de formation et d'information des professionnels engagés sur des démarches d'amélioration des relations sociales du travail ou de prévention des RPS.





## Pour aller plus loin

L'évaluation de la qualité des relations sociales entre les différents acteurs de l'entreprise et des facteurs de risques psycho-sociaux peut être facilitée, par la mise en œuvre d'outils méthodologies spécifiques et/ou par le recours à des partenaires extérieurs spécialisés sur ces questions.

Un diagnostic des risques (*enquêtes par questionnaires anonymisés, entretiens individuels ou collectifs,...*) et une analyse des différents indicateurs sont les préalables indispensables à la compréhension des problématiques éventuelles.

Dans les petites entreprises, il devient nécessaire d'organiser des échanges entre les différents acteurs sur les questions relatives au travail.

Cette réflexion collective doit permettre de mieux comprendre et d'anticiper les difficultés qui pourraient mettre en péril la qualité de vie au travail des employeurs et des salariés et, par voie de conséquence, la bonne marche de l'entreprise.

Une bonne analyse doit permettre d'orienter les choix d'organisation, de gestion et de management dans les différentes composantes de l'entreprise.

## Quels partenaires institutionnels ?

**Les Partenaires sociaux** (*Syndicats de salariés et d'employeurs*) sont mobilisés sur le thème de la prévention des RPS et de l'amélioration de la qualité de vie au travail et, sont partenaires de l'association emploi formation (*AEF*).

**Les services de l'inspection du travail des Unités territoriales de la Direccte** interviennent sur les situations de harcèlement, de stress ou de violences sur le lieu de travail et, veillent au respect de la réglementation du code du travail sur l'évaluation des RPS.

**Les fonds d'assurance formation** (*FAFSEA et VIVEA*) peuvent participer à la mise en œuvre de parcours de formation adaptés et spécifiques pour les employeurs et les salariés.

**L'Agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail de Bretagne** (*ARACT*) informe et accompagne les entreprises en matière d'amélioration de conditions de travail, au service de la qualité de vie au travail et de la performance des organisations.

## Faire appel à un consultant extérieur

De plus en plus d'entreprises engagent des démarches de prévention des risques psycho-sociaux. Certaines souhaitent être accompagnées par des consultants spécialisés.

Afin de répondre à cette demande, un groupe de préventeurs institutionnels a travaillé, dans le cadre du Comité régional de prévention des risques professionnels, à l'élaboration d'une charte des consultants en RPS.

*Les consultants signataires de cette charte s'engagent à mettre en œuvre les principes méthodologiques préconisés par les acteurs institutionnels de la prévention.*

### Pour en savoir plus :

- La charte régionale de prévention des RPS sur [www.bretagne.direccte.gouv.fr](http://www.bretagne.direccte.gouv.fr) charte régionale RPS
- Le guide "Comment choisir un consultant" sur [www.travailler-mieux.gouv.fr](http://www.travailler-mieux.gouv.fr) rubrique Prévention des RPS



## Contacts

### **Dircccte de Bretagne**

Le Newton – 3 bis avenue de Belle Fontaine  
TSA 71732 – 35517 Cesson-Sévigné Cedex  
Standard : 02 99 12 22 22

### UNITÉ TERRITORIALE DES **Côtes d'Armor**

Place Salvador Allende – BP 2248  
22022 Saint-Brieuc Cedex 1  
Standard : 02 96 62 65 65

### UNITÉ TERRITORIALE DU **Finistère**

18 rue Anatole Le Braz  
CS 41021 – 29196 Quimper Cedex  
Standard : 02 98 55 63 02

### UNITÉ TERRITORIALE D'**Ille-et-Vilaine**

3 bis avenue de Belle Fontaine  
TSA 71723 – 35517 Cesson-Sévigné Cedex  
Standard : 02 99 12 22 22

### UNITÉ TERRITORIALE DU **Morbihan**

Parc Pomicou – Rue de Rohan  
CS 13457 – 56034 Vannes Cedex  
Standard : 02 97 26 26 26

### **MSA d'Armorique**

12 rue de Paimpont  
22025 Saint-Brieuc Cedex 1

### **MSA Portes de Bretagne**

La Porte de Ker Lann – Rue Charles Coudé – Bruz  
35027 Rennes Cedex 9

### **ARACT Bretagne**

Agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail  
10 rue Nantaise – 35000 Rennes

### **Association Emploi Formation**

Maison de l'agriculture – Rond point Maurice Le Lannou – CS 14225  
35042 Rennes Cedex

### **FAFSEA**

4 Rue Alphonse Chérel – Immeuble le Sextant  
35000 Rennes

### **VIVEA Délégation ouest**

9 rue André Brouard – 49100 Angers

## Sites Internet

[www.bretagne.dircccte.gouv.fr](http://www.bretagne.dircccte.gouv.fr)

[www.msa.fr](http://www.msa.fr)

[www.bretagne.aract.fr](http://www.bretagne.aract.fr)

[www.travailler-mieux.gouv.fr](http://www.travailler-mieux.gouv.fr)

