



Cabinet indépendant agréé par le Ministère du travail français
www.technologia.fr

Office Européen des Brevets

• • •

Enquête sur les risques psychosociaux réalisée pour l'Union syndicale de l'OEB

• • •

Questionnaire 2016 – 3ème édition

- Avril 2016 -

Executive Summary

Une enquête par questionnaire ...

... dont les réponses ont été collectées du 15 février 2016 au 14 mars 2016 inclus. Sur les 6770 agents de l'Office, 2649 y ont participé, soit 39,1% du personnel.

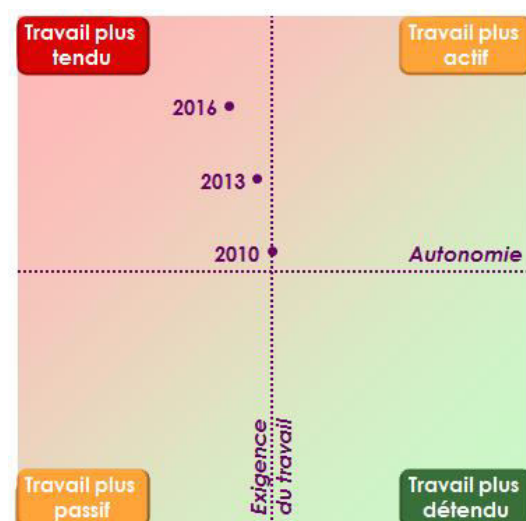
Les questions sont en quasi-totalité identiques à celles des itérations de 2010 et 2013. Les résultats ont fait l'objet d'un traitement statistique visant à les fiabiliser afin qu'ils soient représentatifs de la structure de la population de l'Office (âge, Direction Générale, genre, grade, etc).

L'analyse des résultats s'est organisée en trois axes...

1. Quelle est l'évolution des niveaux de risques psychosociaux à l'OEB ?

Les niveaux de risques psychosociaux ont été mesurés via des modèles validés (Karasek, Siegrist) qui indiquent les évolutions suivantes :

- le travail est réalisé dans un contexte de plus en plus tendu, c'est-à-dire sous la pression d'une exigence de travail élevée tout en ayant peu de marges de manœuvres pour s'organiser,
- les efforts mis en œuvre pour mener à bien le travail sont sensiblement moins reconnus,
- le sens du travail est significativement affaibli,
- le soutien des pairs et du supérieur direct reste un facteur protecteur face à l'augmentation des autres niveaux de risque.



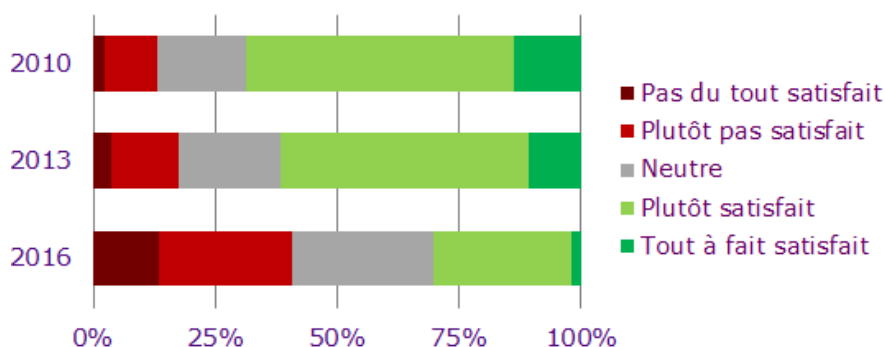
Ainsi, **le risque psychosocial s'est intensifié, de manière significative à l'OEB** au global, mais aussi sur chacun des différents sites, des Directions Générales et quel que soit le grade des agents.

2. Comment cette évolution est-elle perçue par les agents ?

La dégradation de la situation à l'OEB est clairement perçue par les personnels.

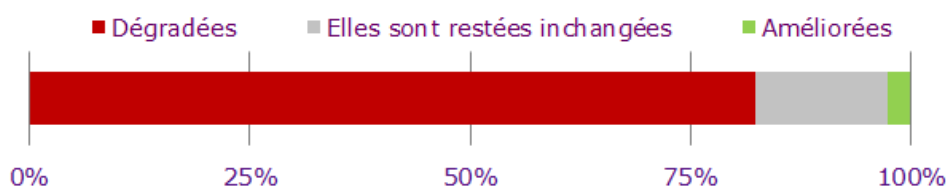
La part d'agents satisfaits de leur vie professionnelle est en forte baisse. Elle est à mettre en lien avec un recul très marqué de la reconnaissance au vu des efforts et une usure prononcée du sens du travail.

Q167. Par rapport à ma situation professionnelle prise dans sa globalité, je me trouve :



En outre, **82% ont déclaré que leurs conditions de travail se sont détériorées au cours des 3 dernières années.**

Q112. Depuis trois ans, vos conditions de travail se sont :

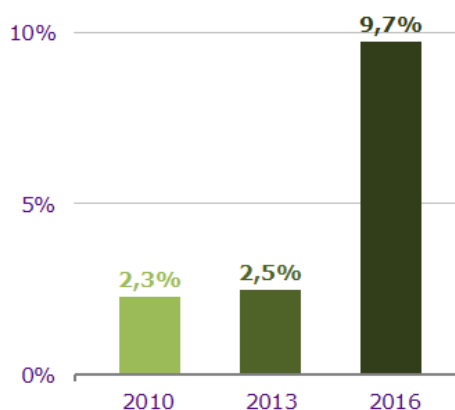


Si la santé reste bonne ou très bonne pour 2/3 des agents, **58% perçoivent toutefois un impact négatif du travail sur leur santé** (chiffre en progression par rapport à l'enquête 2013).

Les questions sur la fréquence d'apparition de situations d'anxiété, de dépression, d'irritabilité et de problèmes cognitifs ont révélé que **la part d'agents en détresse psychologique est de 9,7% en 2016, soit près de 4 fois plus qu'en 2013.**

Ces situations favorisent la survenue d'arrêts de travail pour maladie (hors accidents de travail ou maternité) de 10 jours ou plus.

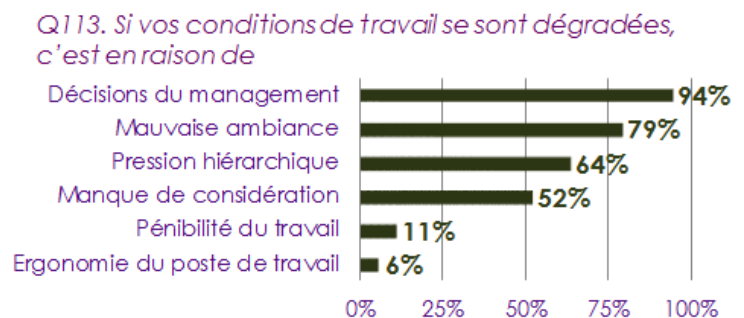
Part d'agents en détresse psychologique



3. Pourquoi la situation se dégrade-t-elle à l'OEB ?

L'analyse du travail contraint montre une augmentation globale des éléments qui empêchent les agents de réaliser un travail de qualité. Ces éléments ne sont pas exactement les mêmes selon les sites, grades ou Directions Générales mais le manque de temps est toujours cité massivement. La qualité du travail s'en trouve alors grandement affectée. **L'impossibilité de mener à bien ses tâches et de faire un travail de qualité impacte également la santé des salariés, en particulier en termes de détresse psychologique.**

Les éléments mis en avant par les agents pour expliquer la dégradation des conditions de travail sont d'abord liés au management, à l'ambiance, à la pression hiérarchique et au manque de considération.



La stratégie définie par le top management n'est pas soutenue par les agents, y compris par une partie du management lui-même, et le niveau de confiance dans les intervenants est d'autant plus faible que leur niveau hiérarchique est élevé. Le sens du travail est par conséquent impacté par ce conflit de valeurs ; prédomine le sentiment que l'OEB ne fonctionne pas de façon juste et que **le travail est réalisé pour satisfaire les critères d'évaluation de la hiérarchie et non pour répondre aux exigences du métier.**

Dans ce contexte, **l'ambiance au travail se dégrade sensiblement. Elle est avant tout décrite comme tendue, mais aussi conflictuelle, malveillante et agressive, reflétant les tensions inhérentes à l'organisation du travail et aux conflits de valeurs.**

Mai 2016

Les experts précisent que le questionnaire n'est qu'une des sources d'information existantes pour appréhender les risques psychosociaux au sein de l'Office. Par conséquent, des analyses qualitatives plus approfondies (entretiens et observations) sont indispensables pour caractériser plus finement les leviers opérationnels déterminant les niveaux de risque.