

Pénibilité du travail dans la bancassurance

Constat & perspectives

Spécialiste des études ad hoc en B to B
Secteurs industriels, Services professionnels



● Son objet :

- ▶ Rappeler les grands paramètres de la pénibilité au travail
- ▶ Rendre compte des spécificités du secteur de la Bancassurance,
- ▶ Dresser les perspectives, c'est-à-dire l'évolution à attendre des conditions de travail dans le secteur et les mesures d'accompagnement préconisées pour enrayer la pénibilité au travail.

● Les sources statistiques :

- ▶ L'enquête SUMER (Surveillance médicale des risques professionnels) est l'un des outils mis en place par le **Ministère du travail** pour évaluer les expositions aux risques professionnels en France.
- ▶ Une enquête conduite à intervalles longs (1987, 1994, 2003) ; La largeur de son champ d'investigation, comme l'étendue des personnes consultées en font un puissant outil d'analyse.
- ▶ Ainsi l'enquête de 2003 a concerné l'interrogation, via 1792 médecins du travail, de 49 984 salariés, du régime général et de la Mutualité Sociale Agricole, des hôpitaux publics, de La Poste, EDF-GDF, de la SNCF et Air France.
- ▶ Les rapports de cette étude ont été rendus publics en 2007.



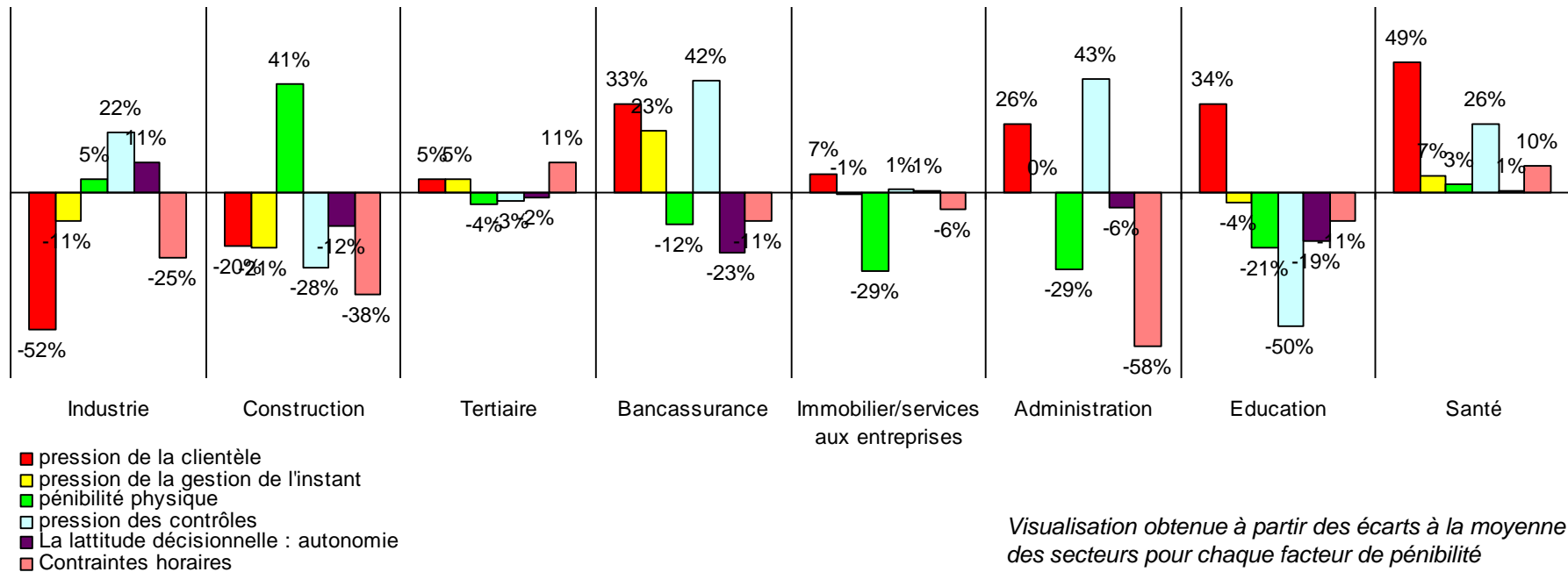
L'enquête SUMER distingue 4 grands types de pénibilité :

- **La pénibilité physique** (port de charge, contraintes de posture, travail en extérieur, expositions au bruit, à la chaleur, à des produits chimiques...)
- **La pénibilité de l'organisation du temps** (travail en équipe, travail de nuit, travail supérieur à l'horaire légal, travail à la maison...),
- **La pénibilité liée aux marges de manœuvre** possibles dans le travail (possibilité ou non de marquer des pauses, de gérer les incidents soi-même, le niveau de contrôle de l'activité),
- **Les contraintes d'intensité, ou demande psychologique**, termes qui recouvrent plutôt dans le langage commun, la charge de travail, ou la « *pression* », en densité, en durée, en rupture de rythme, mais aussi la tension des contacts avec le public / les clients.

Malgré les différentes formes de pénibilité vécues et décrites par les salariés, 87% d'entre eux se déclarent plutôt ou très satisfaits de leur travail (82% en Europe) 27% estiment que leur travail a un impact négatif sur leur santé ... et 25% qu'il est plutôt bon pour leur santé.



Synthèse : facteurs de pénibilité, par secteur



Au bilan, une activité dans la bancassurance qui se caractérise par la pression de la clientèle et la gestion de l'urgence, la pression des contrôles.

La compensation est à trouver dans une moindre pénibilité physique, un fort niveau d'autonomie au travail et des horaires de travail globalement stables, malgré la charge ressentie.



Synthèse sur la pénibilité du travail dans la Bancassurance

- **Une pénibilité du secteur qui s'exprime dans :**
 - La pression de la clientèle
 - Le travail sur écran, ses effets sur les TMS
 - Le travail dans l'urgence
 - Le poids des contrôles
 - La charge de travail et les dépassements horaires

- **Mais qui apparait compensée par :**
 - L'autonomie dans le travail
 - La moindre pénibilité physique
 - La régularité des horaires de travail



Détail : Pénibilité physique du travail

	Ensemble	Industrie	Construction	Tertiaire	Bancassurance	Immobilier/service s aux entreprises	Administration	Education	Santé
Travail sur écran (en continu ou discontinu)	50	50	66	54	95	66	90	55	36
Position debout ou piétinement	49	52	66	46	6	32	10	44	62
Déplacement à pied dans le travail	44	47	64	40	10	31	13	33	55
Manutention manuelle de charges	43	43	68	40	9	28	13	20	53
Position fixe de la tête et du cou	23	22	25	23	34	26	25	19	18
Gestes répétitifs à cadence élevée	17	22	30	14	5	15	9	7	9
Indice	225	236	317	215	159	198	159	178	232
Moyenne	37	39	53	36	26	33	27	30	39

Source : Enquête SUMER 2003

En % de
oui

NB : tous les facteurs de pénibilité physique ne sont pas recensés.

La pénibilité physique se retrouve « naturellement » dans les secteurs de l'industrie et de la construction.

La pénibilité physique du travail dans la bancassurance est principalement celle du travail sur écran et des postures associées : plus d'un salarié sur trois travaillant sur un terminal informatique souffrirait de TMS au niveau du cou ou des épaules.

(source : institut français de chirurgie de la main)



Détail : Contraintes horaires

	Ensemble	Industrie	Construction	Tertiaire	Bancassurance	Immobilier/services aux entreprises	Administration	Education	Santé
Durée de travail variable selon les semaines	73	73	71	72	68	72	63	71	75
Travail au moins 20 samedis par an	26	13	5	33	23	16	ND	14	38
Travail souvent prolongé au delà de l'horaire officiel	24	21	20	25	34	28	18	24	18
Horaires variables d'un jour à l'autre	21	15	9	24	12	18	13	25	36
Durée de la dernière semaine travaillée supérieure à 40 h	20	18	19	20	23	22	11	12	14
Ne pas avoir de repos de 48 heures consécutives	15	6	4	19	3	11	ND	9	19
Ne pas connaître ses horaires pour la semaine prochaine	13	11	14	13	11	16	7	9	5
Effectuer des astreintes	11	11	10	10	8	9	8	8	13
Emporter souvent du travail à domicile	4	4	3	5	5	5	ND	17	4
Indice	133	100	82	149	119	125	56	119	147
Moyenne	15	11	9	17	13	14	9	13	16

Source : Enquête SUMER 2003

ND : données non disponibles

En % de
oui

Le tertiaire, et particulièrement les secteurs de la Santé et de l'Hôtellerie (non présentée ici), présentent les contraintes d'horaires les plus importantes.

La Bancassurance se distingue par une fréquence de dépassement des horaires officiels (charge de travail) plus forte que dans les autres secteurs tout en concernant moins d'un tiers des salariés.



Détail : Pression de la clientèle

	Ensemble	Industrie	Construction	Tertiaire	Secteur financier	Immobilier et services aux entreprises	Administration	Education	Santé
Etre en contact avec le public	70	41	68	80	82	71	80	89	89
Contact tendu avec le public même occasionnellement	51	27	42	61	70	51	64	64	71
Exposition à un risque d'agression verbale du public	42	17	28	25	62	36	58	60	68
Exposition à un risque d'agression physique du public	19	4	8	25	29	36	28	31	44
Indice	182	88	146	191	243	195	230	244	272
Moyenne	46	22	36	48	61	49	57	61	68

En % de
oui

Le développement des contacts avec le public est une tendance lourde des 20 dernières années.

Les tensions et risques d'agression sont ressentis par près d'une moitié des salariés concernés.

Le tertiaire est davantage exposé et la problématique de la bancassurance s'apparente aux secteurs de l'éducation et de la santé, par l'exposition aux risques d'agression verbale.



Détail : Pression de la gestion de l'instant

	Ensemble	Industrie	Construction	Tertiaire	Bancassurance	Immobilier/services aux entreprises	Administration	Education	Santé
Demande extérieure obligeant à une réponse immédiate	55	43	38	62	72	55	57	48	60
Abandon fréquent d'une tâche pour une autre non prévue	58	57	49	60	72	59	59	59	65
Devoir toujours ou souvent se dépêcher	41	39	34	42	48	41	40	37	44
Tourner sur différents postes pour pallier les absences	24	19	20	23	28	21	22	26	21
Indice	178	158	141	186	220	176	178	171	190
Moyenne des items	44	40	35	47	55	44	44	43	47

Source : Enquête SUMER 2003

En % de oui

**Le sentiment d'urgence est partagé par la moitié des salariés.
Il est davantage le fait du tertiaire, qui dépendent des contacts avec le public.
L'urgence perçue de l'action est la plus forte dans le secteur de la bancassurance qui se caractérise par un morcellement de l'activité.**



Détail : Autonomie dans le travail

	Ensemble	Industrie	Construction	Tertiaire	Bancassurance	Immobilier/services aux entreprises	Administration	Education	Santé
Doit faire appel à d'autres en cas d'incident	22	23	25	22	15	23	19	13	26
Ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches à accomplir	15	20	13	13	7	13	10	9	11
Ne pas pouvoir faire varier les délais	36	41	34	36	27	38	32	32	31
Normes de production, délai à respecter en une heure au pl	20	25	11	20	10	18	9	11	22
Formation insuffisante et inadaptée pour le travail	20	20	15	20	22	20	26	21	24
Informations insuffisantes pour le travail	19	20	17	19	21	20	28	22	19
Indice	132	147	116	130	102	133	124	107	133
Moyenne	22	24	19	22	17	22	21	18	22

Source : Enquête SUMER 2003

En % de oui

L'autonomie dans le travail est généralement répandue, la latitude décisionnelle étant la plus faible dans l'industrie (travail à la chaîne)

Sur l'ensemble des secteurs étudiés, la bancassurance offre les marges de manœuvre les plus importantes dans le travail.



Détail : Pression des contrôles

	Ensemble	Industrie	Construction	Tertiaire	Bancassurance	Immobilier/services aux entreprises	Administration	Education	Santé
Contrôle ou suivi informatisé du travail	27	34	9	27	52	30	52	13	44
Surveillance permanente de la hiérarchie	26	30	25	25	31	25	29	13	22
Rendre compte par écrit de son activité au moins 1 fois/sem	31	40	26	29	37	30	39	16	40
Indice	84	103	60	82	120	85	120	42	106
Moyenne	28	34	20	27	40	28	40	14	35

Source : Enquête SUMER 2003

En % de oui

Le niveau de contrôle de l'activité est le plus élevé dans la bancassurance et dans l'administration, notamment du fait du suivi informatisé de l'activité.

- Des tendances lourdes dans le secteur de la bancassurance :
 - Renforcement des personnels en contact avec la clientèle,
 - Adaptation des horaires de travail en fonction des attentes clients,
 - Réduction des marges de manœuvres du fait du développement des contraintes légales (ex. conformité), du développement des outils de pilotage et de gestion du temps,
 - Renforcement des contrôles (au moins informatisés)
 - Elargissement de compétences (moins de spécialistes, plus de généralistes)

**Le renforcement d'un certain nombre de facteurs de pénibilité à attendre.
Le risque d'une fragilisation du corps social d'autant que la sensibilité au stress est plus importante chez les femmes (57% des effectifs du secteur en 2003)**



Perspectives : les actions d'accompagnement

- **Renforcement de l'action sur le collectif de travail** : la reconnaissance et l'entraide (facteur de soutien social selon Karasek) sont des facteurs de réduction significatifs du stress :
 - ▶ **Positionnement de la hiérarchie directe dans l'animation** plus que dans le contrôle (coaching individuel et collectif),
 - ▶ **Association des équipes aux changements** qui peuvent les affecter (réflexions participatives, remontées des dysfonctionnements),
 - ▶ **Action sur la polyvalence**,
 - ▶ **Valorisation du tutorat**.

- **Maintien d'un fort investissement en formation** (technique et comportemental),

- **Réflexion sur les valeurs d'entreprise** : le travailler « *plus* » apparaît moins crucial que le travailler « *mieux* » (message à faire passer en priorité à l'encadrement).