

# Quels risques psychosociaux dans les SSII d'Ile-de-France?

Etude menée par le CMIE, service de santé au travail francilien

Dr Georges CHAUTARD, Dr Isabelle GRIMAUD, Dr Alain REGNAULT, et 5 secteurs du CMIE



## INTRODUCTION

8 médecins et 8 secrétaires ayant en charge 56 entreprises et 4727 salariés de **SSII (société de services en ingénierie informatique)** ont mené cette étude afin de mettre en évidence les risques psychosociaux liés aux organisations dans ce secteur.

Ces SSII ont pour caractéristiques:

- le **type de travail** (travail sur écran, sédentarité au poste),
- le **niveau de qualification élevé** (ingénieurs),
- le fort nombre de salariés chez le client (69%).

## METHODE

Lors d'examens médicaux périodiques (2008-2009), **533 salariés de SSII et un groupe témoin de 488 salariés** (tertiaire: banques, assurances, immobilier) ont répondu à un **questionnaire comparatif**. Les **salariés SSII** ont également rempli un **questionnaire spécifique** à leur activité. On distingue 4 classes selon le **score Cungi**: < 25: pas de stress; de 25 à 29: stress moyen; de 30 à 35: stress important; > 35: stress trop important.

Nous avons choisi de grouper les 2 classes intermédiaires (de 25 à 35) pour la pertinence de l'étude.

## RESULTATS

### Population

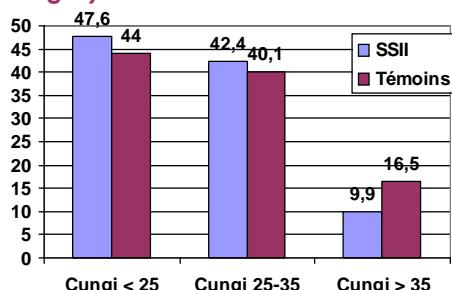
Dans les SSII:

- **prédominance masculine**: 72% d'hommes, contre 39% dans le groupe témoin,
- proportion plus élevée de **cadres**: 90% (67% chez les témoins),
- **âge plus jeune** des salariés: moyenne 35 ans (e.t.=7,8) contre 41 ans chez les témoins (e.t.= 10)

### Niveau de stress (Score Cungi)

- La moyenne des scores est **peu différente entre les SSII (26) et les témoins (27)** et **selon le sexe** ( $H=27$ ,  $F=29$ )
- Pour tous et de façon significative, le stress s'exprime par des manifestations **psychiques** plus que **physiques**.
- L'**anxiété** et les **manifestations corporelles** sont **supérieures** dans le groupe témoin, mais la population est principalement féminine.

### Comparaison des 3 classes de score Cungi (en pourcentages):



Le niveau de **stress moyen** est **supérieur pour le groupe SSII**. Le niveau de stress **le plus élevé** est supérieur pour les témoins.

### Questions spécifiques SSII

- On note une **forte charge de travail** mais un véritable **intérêt professionnel**, et une **adéquation** avec le travail (85%)
- La **surcharge des tâches**, les **dépassements d'horaires** et l'**urgence** sont exprimés mais probablement perçus comme **liés à la fonction**.
- Près d'un quart des salariés est soumis à des **risques psychosociaux** en liaison significative avec les scores du test de Cungi (temps de travail, objectifs, satisfaction morale, développement des compétences).
- Il existe donc bien une **relation entre les contraintes professionnelles et le niveau du stress**.
- Nombre de salariés estiment que leur **activité professionnelle est peu ou pas compatible** avec leur **disponibilité pour la vie familiale** (29%) et/ou leurs activités de **loisirs** (39%), ceci lié à des ressentis négatifs de leurs conditions de travail. Leur **niveau de stress** est **supérieur**.
- **Améliorations souhaitées par les salariés SSII:**
  - ✓ **liées au test de Cungi**: reconnaissance plus visible (62%), possibilité d'évolution (61%), meilleur soutien de la part de l'encadrement (49%), amélioration de la cohésion des équipes (42%), locaux, mobilier et matériel informatique (35%), ajustement de la durée des missions (29%).
  - ✓ **indépendantes du test de Cungi**: prise en compte de la durée du trajet (54%), accès facilité à la restauration (45%).
- **Les facteurs de mal-être au travail sont surtout organisationnels**, les conditions matérielles n'étant pas au premier plan.

## CONCLUSION

Les salariés SSII sont **confrontés à des risques psychosociaux au même titre que les autres professions du secteur**. Afin de prévenir ces risques, **leurs entreprises doivent** tout d'abord prendre en compte la notion de **souffrance au travail**. Leur **management** et leur **RH** s'attacheront à:

- renforcer l'**esprit d'appartenance** à l'entreprise et la **cohésion des équipes**,
- développer la **formation continue**,
- améliorer la **reconnaissance morale**.

Une **attention particulière** devra être portée aux salariés travaillant **au sein même de l'entreprise**, ainsi qu'aux salariés en période d'**intercontrat** dont le vécu peut être difficile.

