



# Diagnostic des facteurs RPS

AU TRAVERS DE L'ANALYSE TRANSVERSE  
DE L'ENQUÊTE QVCT "PAROLE DE SALARIÉS"



# INTRODUCTION

---

L'enquête QVCT « Paroles de salariés » menée auprès des salariés des Caisses d'Épargne par l'UNSA-CE met en évidence une situation préoccupante :

un cumul de facteurs de risques psychosociaux (RPS) touchant l'ensemble des dimensions du travail :

Surcharge et dépassement du temps de travail

- Travail sous pression permanente
- Sous-effectif et manque de moyens
- Travail haché et hyper-sollicitation
- Violences externes (incivilités, agressions clients)

**Ces constats interviennent dans un contexte de transformation profonde :**

Réorganisations des services et des agences

- Arrivée progressive de l'intelligence artificielle dans les métiers,
- Climat social fragilisé,
- Sentiment d'insécurité professionnelle ...

# DIAGNOSTIQUE RPS

## SYNTHÈSE TRANSVERSALE

---

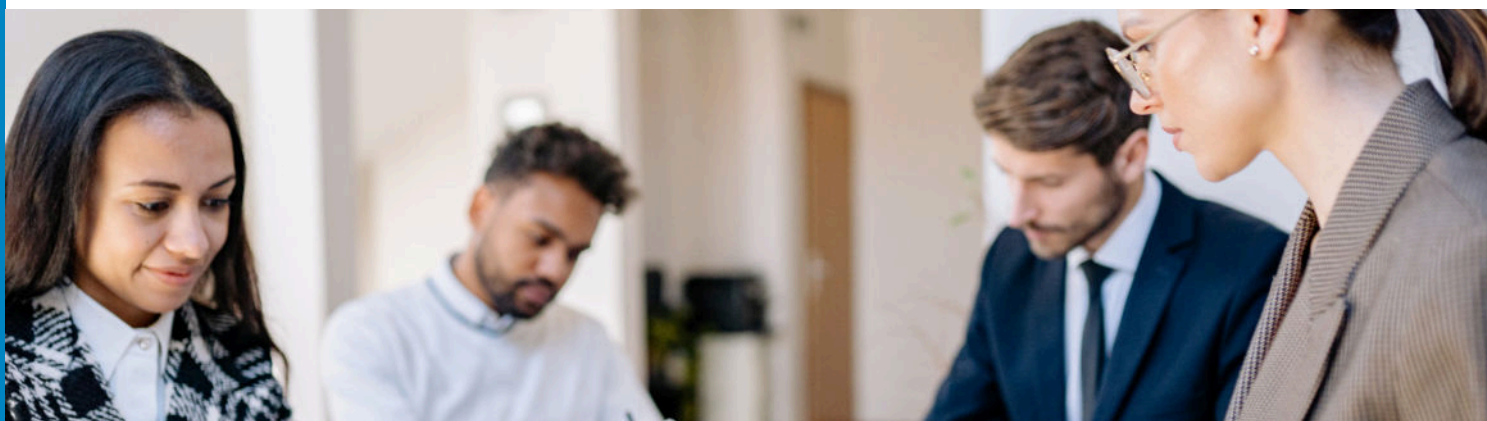
L'analyse des six volets de l'enquête QVCT « Paroles de salariés » révèle un cumul de risques dans les huit familles définies par l'INRS et l'ANACT.

### *Une population exposée structurellement*

- 53 % ont plus de 45 ans
- 29 % ont 55 ans et plus
- 45 % ont plus de 20 ans d'ancienneté
- 76 % issus du réseau commercial
- Forte représentation féminine

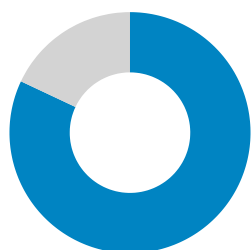
### **Constat :**

La population étudiée se caractérise par une forte proportion de salariés en seconde partie de carrière, ce qui accentue les phénomènes d'usure professionnelle : fatigue accumulée, perspectives d'évolution limitées et sentiment de fragilisation face aux transformations organisationnelles. À cela s'ajoute une charge mentale élevée, nourrie par les exigences de performance, la pression commerciale et la multiplicité des tâches, générant stress, saturation cognitive et perte de repères. Enfin, la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle apparaît particulièrement difficile, les contraintes de travail se combinant aux responsabilités personnelles et créant des tensions dans l'équilibre des temps de vie, avec une frontière de plus en plus fragile entre sphère privée et sphère professionnelle.



# L'IMPACT DES CONDITIONS DE TRAVAIL SUR LA SANTÉ

**Pensez-vous que les conditions de travail impactent directement votre santé ?**



**Oui 82% des répondants**

**Non 18% des répondants**

**82 % des répondants estiment que leurs conditions de travail impactent leur santé.**

On peut en déduire que :

- Le lien entre organisation du travail et santé est perçu comme direct et évident par une très large majorité.
- Les salariés ne parlent pas d'un inconfort ponctuel, mais d'un impact réel sur leur état physique ou psychologique.
- Cela traduit un niveau de tension, de charge mentale ou d'exposition aux incivilités suffisamment important pour être ressenti comme nocif.

**Le recours à la médication dans le monde du travail est en augmentation, êtes-vous concernés ?**



**Oui 18% des répondants**

**Parfois 32% des répondants**

**Jamais 50% des répondants**

**Au total, 50 % des répondants ont recours à la médication au moins occasionnellement à cause du travail.**

**CES RÉSULTATS CONFIRMENT UN NIVEAU DE STRESS, DE PRESSION OU DE FATIGUE PRÉOCCUPANT.**

Les résultats montrent que les conditions de travail ont un impact direct sur la santé pour 82 % des répondants, ce qui constitue un signal d'alerte majeur. Par ailleurs, 50 % des salariés déclarent avoir recours à la médication, de manière régulière ou occasionnelle, pour faire face à leurs conditions de travail. Ces chiffres témoignent d'un niveau de tension, de stress et de charge mentale particulièrement élevé, qui nécessite des actions de prévention renforcées.

Les études françaises (DARES, INRS ...) montrent une hausse nette du recours aux médicaments psychotropes, antalgiques et anxiolytiques chez les salariés, directement liée à la dégradation des conditions de travail, à l'intensification du travail, et à la montée des risques psychosociaux. Les secteurs les plus exposés sont : relation clientèle, banque/assurance, santé, social, commerce, transport.



### **Retrouvez ci-après une étude complète réalisée par la DARES (Direction de l'Animation de la Recherche des Etudes et des Statistiques) – 2024.**

[Document d'études Effet des conditions de travail sur la santé et le recours aux soins \(1\).pdf](#)

#### **✘ Temps de travail : un indicateur RPS critique**

Un déséquilibre structurel :

- 68 % dépassent régulièrement leurs horaires
- 96 % parmi eux ne déclarent pas leurs heures supplémentaires

##### **Risques associés :**

- Burn-out, normalisation de la surcharge, défiance envers le management, non-respect implicite du droit du travail

#### **✘ Charge de travail : un signal d'alerte massif**

- 68 % jugent leur charge inadaptée
- 83 % parmi eux la jugent importante ou très importante

##### **Conséquences :**

- Stress chronique, désengagement, turnover latent, dégradation de la qualité du travail

#### **✘ Manque de moyens : facteur aggravant des RPS**

73 % déclarent ne pas avoir les moyens d'effectuer leur travail

- Moyens humains insuffisants (sous-effectif)
- Outils informatiques inadaptés
- Organisation rigide, agendas contraints

#### **✘ Travail haché et surcharge mentale**

77 % décrivent un travail fragmenté

##### **Causes principales :**

- Multiplication des canaux
- Culture de l'urgence
- Absence de priorisation
- Hyper-disponibilité attendue

##### **Impacts :**

- Fatigue cognitive, stress chronique, difficulté à déconnecter

## ✘ **Activité sous pression : un risque majeur**

80 % travaillent sous pression

### **Conséquences identifiées :**

- Stress chronique, Burn-out, troubles du sommeil, conflits, désengagement

## ✘ **Violences externes : incivilités et agressions**

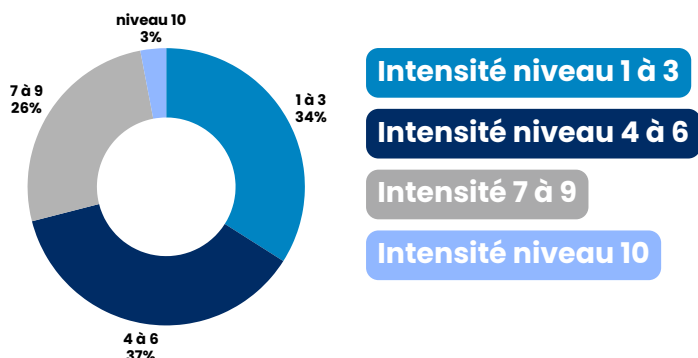
### **Un risque encore trop banalisé**

64% des répondants ont subi au moins une incivilité/agression.

Les incivilités/agressions sont classifiées selon une échelle de 1 à 10 qui en mesure l'intensité.

<b>Classement des incivilités/agressions</b>	
<b>Niveau 1</b>	Micro-incivilité légère (Regard froid, soupir, ton sec).
<b>Niveau 2</b>	Incivilité simple (Interruption, manque de politesse, impatience visible).
<b>Niveau 3</b>	Incivilité répétée (Remarques désobligeantes, non-respect des règles).
<b>Niveau 4</b>	Tension verbale (Ton agressif, reproches insistants, pression verbale).
<b>Niveau 5</b>	Agressivité verbale (Cris, haussement de ton marqué, propos dévalorisants).
<b>Niveau 6</b>	Agressivité verbale forte (Menaces voilées, insultes indirectes, intimidation).
<b>Niveau 7</b>	Agression verbale grave (Menaces explicites, insultes directes, harcèlement ponctuel).
<b>Niveau 8</b>	Agression (Gestes brusques, jet d'objet non blessant, intrusion dans l'espace personnel).
<b>Niveau 9</b>	Agression physique légère (Bousculade, tentative de contact physique non accidentel).
<b>Niveau 10</b>	Agression physique grave (Coup porté, violence intentionnelle, mise en danger, intervention sécurité/police).

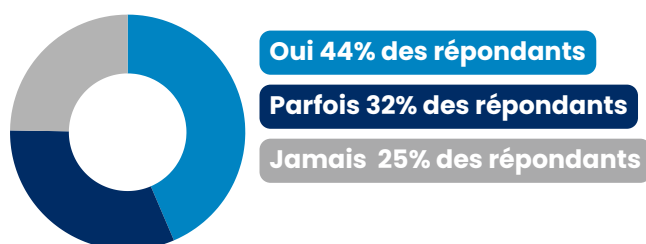
## ✕ Ressenti du niveau d'intensité de l'incivilité :



### 1 SALARIÉ SUR 3 SUBIT DES AGRESSIONS GRAVES (NIVEAU 7 À 10).

C'est un signal d'alerte majeur en matière de risques psychosociaux, de sécurité, et de prévention des violences externes.

## A la question, **vous êtes-vous sentis aidés par l'entreprise lors d'une incivilité/agression ?**



Les résultats montrent que les incivilités ne sont pas un phénomène marginal : un tiers des répondants déclarent avoir subi des agressions de niveau 7 à 10, ce qui correspond à des violences verbales graves, des menaces ou des agressions physiques.

Par ailleurs, seuls 44 % des salariés se sentent réellement aidés par l'entreprise après un incident, tandis que 32 % ne le sont que partiellement et 25 % jamais. Ces chiffres révèlent un besoin urgent de renforcer la prévention, la formation, les procédures de gestion des incivilités et le soutien managérial.

Les représentants du personnel de **l'UNSA-CE** accompagnent les salariés depuis toujours dans le cadre de la prise en charge des incivilités/agressions avec les acteurs de santé au travail des entreprises.

## ✘ Climat social

- 46 % jugent le climat social médiocre
- 59% ne perçoivent aucun soutien de la DRH

### **Risques :**

- Manque de reconnaissance, tensions internes, faible sentiment d'appartenance

## ✘ Soutien perçu par la DRH et les managers

- La DRH est perçue comme distante, 59% ne perçoivent aucun soutien de sa part.
- Le soutien managérial est plus présent mais inégal et 15% ne se sentent jamais soutenus par leurs manager

Ce contraste souligne à la fois un déficit de proximité institutionnelle et une fragilité dans l'accompagnement quotidien, qui contribuent à renforcer le sentiment d'isolement et de vulnérabilité au sein des équipes.

## CONCLUSION

---

L'enquête «Paroles de salariés» met en lumière une accumulation préoccupante de risques psychosociaux au sein des Caisses d'Épargne. Les constats révèlent une surcharge de travail, une pression permanente, un manque de moyens, des violences externes et un climat social fragilisé. Ces facteurs impactent directement la santé des salariés : 82 % déclarent que leurs conditions de travail affectent leur état physique ou psychologique, et 50 % recourent à la médication pour y faire face.

Au-delà des chiffres, ce diagnostic souligne une responsabilité forte de l'employeur dans la mise en place de dispositifs de prévention, d'organisation du travail adaptés et de soutien effectif aux équipes. Les managers, en première ligne, jouent un rôle complémentaire de régulation et d'accompagnement, mais ils ne peuvent compenser seuls des déséquilibres structurels.

**Ce rapport constitue donc un signal d'alerte majeur :** il appelle à des actions immédiates et coordonnées pour réduire la charge mentale, renforcer les moyens humains et techniques, améliorer la reconnaissance et la communication, et instaurer une véritable culture de prévention.

**L'engagement de l'UNSA-CE s'inscrit dans cette dynamique, afin de construire un environnement de travail plus juste, plus sûr et respectueux de la santé des salariés.**



# Agir pour construire !

L'engagement Unsa Caisse d'Épargne

