



Cabinet indépendant agréé par le Ministère du travail français  
[www.technologia.fr](http://www.technologia.fr)

**Office Européen des Brevets**

• • •

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

• • •

*Questionnaire 2020 – 4ème édition*

Fév - mars 2020

## Executive Summary

### Une enquête par questionnaire...

... dont les réponses ont été collectées du 17 février 2020 au 31 mars 2020 inclus. Sur les 6 545 agents de l'Office, 3 124 agents ont été sollicités et 1 759 y ont participé. Le taux de participation est donc de 56,3% des personnes sollicitées, et de 26,9% du personnel de l'OEB.

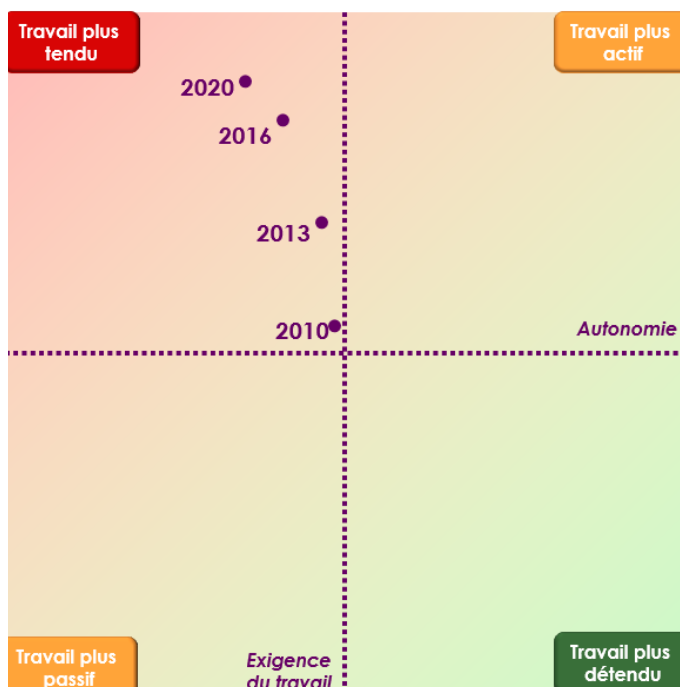
Les questions sont en quasi-totalité identiques à celles des itérations de 2010, 2013 et 2016. A noter que le taux de participation a été impacté négativement par la période de crise sanitaire du Covid 19 en Europe et les périodes de confinement mises en place dans différents pays

*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,
- la reconnaissance des efforts mis en œuvre pour mener à bien le travail se stabilise à un niveau relativement bas, après avoir été perçue en diminution sur les 3 dernières itérations,
- le sens du travail significativement affaibli, reste au niveau, plutôt bas de 2016
- le soutien des pairs et du supérieur direct reste un facteur protecteur face à l'augmentation des autres niveaux de risque.



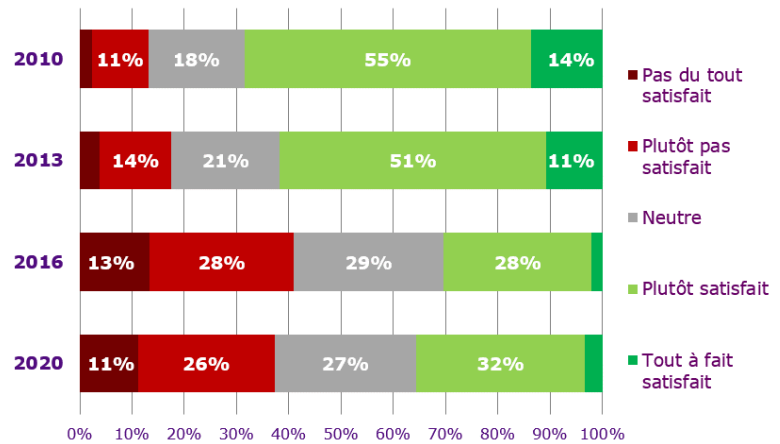
Ainsi, **le risque psychosocial s'est intensifié, de manière significative à l'OEB** au global, mais aussi dans chacun des différents sites, des Directions Générales et des niveaux d'ancienneté à l'OEB.

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

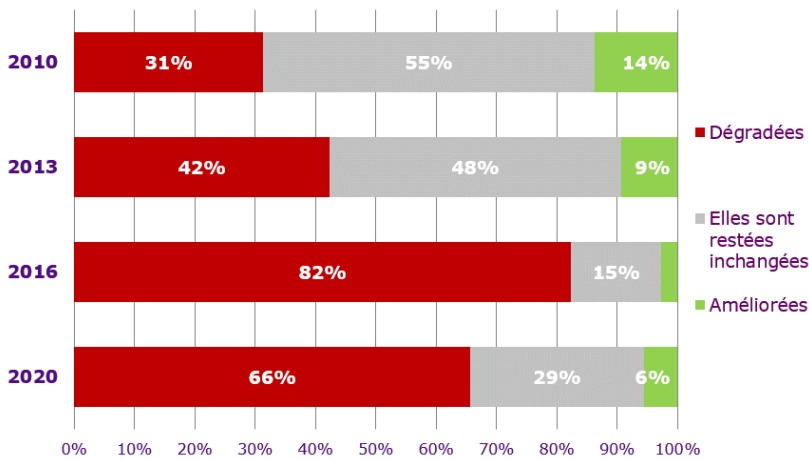
La dégradation de la situation à l'OEB est clairement perçue par les personnels.

**La part d'agents satisfaits de leur vie professionnelle est en stabilisation en 2020 après une forte baisse. Aujourd'hui moins d'1/3 des répondants sont satisfaits.** Cette dynamique est à mettre en lien avec le recul de la reconnaissance au vu des efforts et une usure prononcée du sens du travail.

Q171. Par rapport à ma situation professionnelle prise dans sa globalité, je me trouve :



Q113. Depuis trois ans, vos conditions de travail se sont :

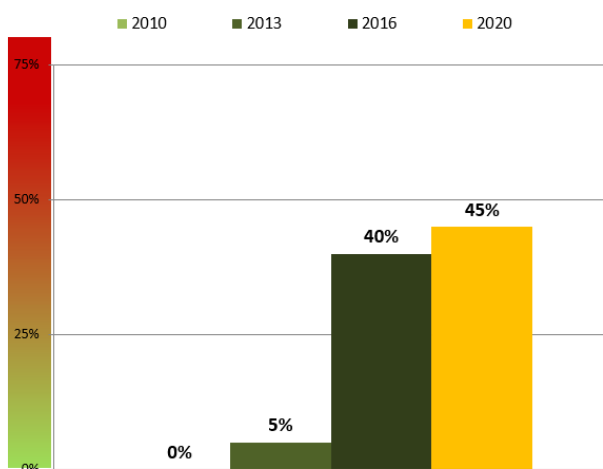


Cette dynamique inquiétante depuis plusieurs itérations est accentuée par le fait que **66% ont déclaré que leurs conditions de travail se sont détériorées au cours des 3 dernières années.**

Si la santé reste bonne ou très bonne pour 60% des répondants, la part de répondants estimant être en mauvaise santé progresse et **63% perçoivent un impact négatif du travail sur leur santé**

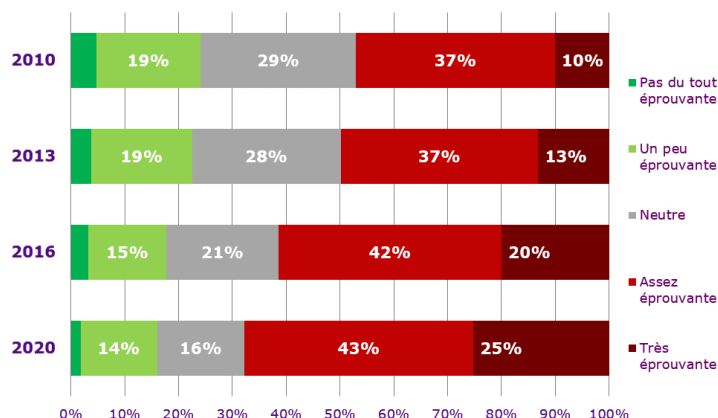
(chiffre en constante augmentation depuis l'enquête 2010; +23 points de pourcentage).

### Part de salariés aux efforts sous-reconnus 2010, 2013, 2016 et 2020



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 7% en 2020. Dans le même temps, le pourcentage de salariés percevant un manque de reconnaissance continue à augmenter.** Ces situations favorisent la survenue d'arrêts de travail pour maladie (hors accidents de travail ou maternité) de 10 jours ou plus.

Q166. Je considère que mon activité actuelle est :



Le travail devient tout simplement une EPREUVE pour un nombre croissant de membres du personnel !

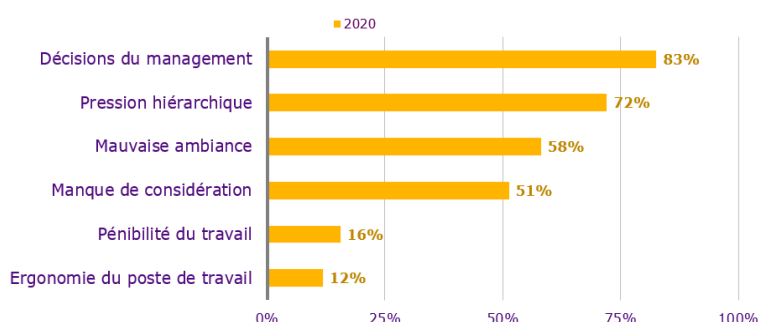
### 3. Pourquoi la situation se dégrade-t-elle à l'OEB ?

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, les Job Group ou Directions Générales

mais le manque de temps est de plus en plus cité (le manque de temps était dénoncé par 43% des répondants en 2016 contre 72% en 2020). 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 la pression hiérarchique (qui s'affirme au fil des itérations), à l'ambiance et au manque de considération.

Q113. Si elles se sont dégradées, c'est en raison de



**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 la ligne hiérarchique est d'autant plus faible que le niveau 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 (52%), mais aussi conflictuelle, malveillante et agressive, reflétant les tensions inhérentes à l'organisation du travail et aux conflits de valeurs.**

Or, dans cette dynamique de dégradation de l'équilibre Autonomie/ Exigences du travail, **le soutien social comme facteur protecteur apparaît d'autant plus central. Les évolutions de l'organisation du travail à l'OEB doivent être pensées dans le sens d'un renforcement de ce soutien social (reconnaissance, relation de travail avec collègues et managers). Le télétravail à grande échelle actuel, ainsi qu'envisagé dans le cadre du « New Normal », pourrait dégrader ce soutien social, qui peine déjà aujourd'hui à rendre soutenable l'effet ciseaux exigence en hausse/autonomie en baisse.**