

DOCUMENT D'INFORMATION

**SERVICES PUBLICS  
ESSENTIELS, SANTÉ DES  
TRAVAILLEUSES ET DES  
TRAVAILLEURS ESSENTIELLE :**

**INITIATIVES SYNDICALES VISANT  
À PROTÉGER LA SANTÉ MENTALE  
DES JEUNES TRAVAILLEURS  
DES TRANSPORTS PUBLICS**

FÉVRIER 2023



**LA FÉDÉRATION INTERNATIONALE DES OUVRIERS DU TRANSPORT (ITF) EST UNE ORGANISATION MONDIALE DÉMOCRATIQUE DIRIGÉE PAR SES AFFILIÉS. ELLE REGROUPE 670 SYNDICATS DE 147 PAYS ET REPRÉSENTE PLUS DE 18 MILLIONS DE TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS DE TOUS LES SECTEURS DES TRANSPORTS. L'ITF DÉFEND ARDEMMENT LES DROITS DES TRAVAILLEURS DES TRANSPORTS, L'ÉGALITÉ ET LA JUSTICE.**

Cette note d'information présente un résumé des recherches menées pour le compte de l'ITF sur la santé mentale des travailleurs des transports publics, en mettant l'accent sur les jeunes travailleurs. La recherche menée pendant la pandémie de Covid-19 en 2021-22 montre son impact sur les jeunes travailleurs et les actions nécessaires pour protéger leur santé mentale. Le rapport complet peut être consulté [ici](#) sur le site Internet de l'ITF.

Cette étude passe en revue les travaux récents menés sur la santé mentale des travailleurs des transports publics et examine comment la santé mentale, en particulier chez les jeunes travailleurs, a été davantage mise à mal par la pandémie de Covid-19 et les confinements associés. Les conclusions révèlent les lacunes, les faiblesses et les manquements sous-jacents qui ont mis en danger les travailleurs lorsque la pandémie a frappé et mettent en évidence les mesures positives prises par les syndicats pour lutter contre les troubles de la santé mentale.

Au lendemain de la pandémie, l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) et l'Organisation internationale du Travail (OIT) ont lancé une [campagne mondiale sur la santé mentale au travail](#), offrant ainsi une nouvelle occasion d'influencer les gouvernements, les employeurs et les autres décideurs. À mesure que nous progressons, nous pouvons nous appuyer sur les enseignements recueillis auprès des syndicats et des travailleuses et travailleurs du monde entier pour protéger la santé mentale dans les transports publics et faire en sorte qu'elle soit reconnue comme un élément essentiel de la sécurité et de la santé au travail (SST) dans ce secteur.

# LES RISQUES POUR LA SANTÉ MENTALE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS AVANT LA PANDÉMIE

---

Avant la pandémie, des études avaient été menées sur la santé mentale dans les transports publics, portant plus particulièrement sur les conducteurs de bus et de trains urbains. Les facteurs de risque qui ont été identifiés sont les suivants :

- **La nature de la conduite professionnelle** : vigilance constante ; exposition à des traumatismes comme les suicides de passagers.
- **Le sous-financement et les exigences excessives imposées aux travailleurs** : manque de personnel, longues heures de travail, horaires fractionnés, pauses inadéquates, horaires serrés, rythme effréné, faible rémunération, insécurité de l'emploi, manque d'accès aux toilettes, systèmes d'incitation à la rémunération, externalisation, privatisation et intensification du travail qui en découle.
- **Culture de travail hostile et tensions sociales** : harcèlement et intimidation ; stigmatisation de la santé mentale ; manque de respect, de reconnaissance ou de soutien de la part de la direction ; isolement social et conflits entre les exigences professionnelles et familiales.
- **Conception des véhicules** : vulnérabilité aux agressions, mauvaise ergonomie, bruit et vibrations.
- **Défauts de conception des systèmes de transport urbain**, entraînant des embouteillages et des lacunes dans les infrastructures.

Des études ont documenté les conséquences de ces risques sur la santé mentale, notamment : niveaux élevés d'anxiété, de dépression ou d'épuisement professionnel ; traumatismes psychologiques dus aux menaces, aux agressions ou au fait d'être témoin de suicides ; risques accrus de maladies liées au stress, notamment les pathologies cardiaques et les accidents vasculaires cérébraux, l'hypertension artérielle, les troubles musculosquelettiques et la fatigue ou les problèmes de sommeil ; et troubles liés au travail tels que le ralentissement des temps de réponse et la division de l'attention, qui eux-mêmes renforcent les facteurs de stress au travail.

Jusqu'à présent, la recherche a largement négligé d'autres groupes professionnels des transports publics, tels que les receveurs, le personnel de nettoyage, les agents de gare, les agents d'entretien, les contrôleurs de trafic et le personnel de soutien. Une poignée d'études se sont intéressées aux jeunes et aux femmes, mais les difficultés spécifiques auxquelles sont confrontés des groupes tels que les travailleurs du secteur informel, les migrants, les minorités ethniques et religieuses et les LGBT+ dans les transports publics ont été peu prises en compte.

Les recherches limitées qui ont été menées ont indiqué que :

- Les **jeunes travailleurs** sont plus enclins à l'épuisement professionnel et moins aptes à gérer des problèmes tels que la fatigue, ce qui est probablement dû à une plus grande inexpérience et à des tensions entre les exigences du travail et les faibles rémunérations.
- Les **travailleuses** sont confrontées à des problèmes de santé mentale spécifiques, avec des conflits plus importants entre les responsabilités familiales et professionnelles, en particulier lorsqu'elles exercent des fonctions postées plus longues ou plus irrégulières, à des difficultés psychologiques plus graves dues à des problèmes tels que l'agressivité des passagers, et à des conséquences plus durables des incidents traumatiques.

Avant la pandémie, les syndicats et leurs alliés, principalement en Europe et en Amérique du Nord, prenaient des mesures en faveur de la santé mentale. Parmi les initiatives, citons :

- Des interventions axées sur les conducteurs de bus en Allemagne, aux Pays-Bas, en Suède et au Danemark, qui impliquaient des changements dans l'organisation du travail, l'ergonomie, les horaires et les modes de management, entraînant des améliorations de la santé mentale et physique, du bien-être et de la satisfaction au travail, ainsi qu'une réduction des congés de maladie et des réactions de stress.
- Des programmes d'assistance syndicale pour les membres, avec des services comprenant des ressources en matière de santé mentale pour les négociations, un programme de défenseurs de la santé mentale au Canada et des programmes de soutien psychologique confidentiel aux États-Unis.
- Des initiatives syndicales visant à fournir aux opérateurs de bus et de trains une formation à la gestion du stress en cas d'incident grave pour les aider à faire face à des événements traumatisants et à créer un groupe de soutien par les pairs.
- Un programme de recherche, d'éducation et d'action mené par les syndicats en Espagne pour s'attaquer aux sources de stress au travail et réduire les problèmes de santé mentale et les maladies liées au stress au travail.
- L'élaboration d'initiatives pour la jeunesse au sein des syndicats, comme un camp annuel de jeunes en Ouganda, qui peut offrir un espace sûr pour discuter de questions telles que la santé mentale.

# LA PANDÉMIE A ACCENTUÉ LES TROUBLES DE LA SANTÉ MENTALE DANS LES TRANSPORTS PUBLICS

---

Dans les entretiens et les groupes de discussion, les travailleurs des transports publics ont décrit comment la pandémie et les confinements associés ont renforcé les facteurs de stress au travail existants tout en favorisant de nouveaux troubles. L'absence de prise en charge des risques sous-jacents pour la santé mentale en temps « normal » a ouvert la porte à des troubles accrus pendant la crise du Covid-19. Pire encore, les travailleurs ont décrit comment certains employeurs et gouvernements ont profité de la pandémie pour imposer des changements qui ont fragilisé les conditions des travailleurs, entraînant de graves répercussions pour la santé mentale.

**« Les jeunes se sentent affectés par la charge émotionnelle liée au risque d'infecter nos parents ».**

Une jeune préposée à la billetterie, Colombie

**« Un de mes collègues ... m'a relayé une histoire au sujet de quelqu'un qui toussait assez fort à bord de ce bus, sans masque ... Les clients étaient visiblement inquiets [il a donc arrêté] le bus, s'est levé de son siège et a demandé très poliment à la personne : 'Pourriez-vous mettre un masque ?'... Le client l'a très mal pris. Le chauffeur du bus ... a donc redémarré. Et je pense que le client s'est levé et a essayé de lui donner un coup de poing... Mon ami est noir... Il m'a raconté plusieurs histoires de personnes qui ont essayé de lui donner des coups ».**

Une jeune conductrice de bus, Canada

**« [Les décrets du gouvernement pendant la pandémie ont permis] aux entreprises d'avancer les vacances des travailleurs, de suspendre les contrats de travail, d'autoriser les licenciements et de mettre en place le travail à l'heure, ce dont nous souffrons encore, bien que l'urgence sanitaire ait diminué. »**

Un jeune travailleur des transports, Colombie

De nombreux travailleurs ont dû continuer de faire fonctionner les services au plus fort de la pandémie. Ils ont donc eu peur d'attraper le virus du Covid-19 et de le transmettre à leurs proches. Cette crainte s'est renforcée lorsqu'ils ont appris que des collègues avaient été infectés et, dans certains cas, étaient morts. L'absence d'équipement et de protocoles de sécurité appropriés, surtout au début de la pandémie, a constitué un stress supplémentaire. L'isolement social était également un problème et, dans certains cas, les préoccupations des travailleurs concernant la vaccination ont créé des tensions. Certains travailleurs devaient également faire respecter les règles du gouvernement et de l'entreprise, telles que l'obligation de porter un masque, ce qui les exposait à l'intimidation ou aux agressions de la part des passagers qui refusaient de s'y conformer. Les jeunes travailleurs interrogés ont décrit le stress supplémentaire auquel ils étaient confrontés dans ces circonstances.

**« Nous avons passé des mois sans travailler et cela n'a pas été sans conséquence pour nous. »**

Un jeune chauffeur de taxi, Ouganda

**« Je ne suis pas dans le métier depuis si longtemps. Il y a les opérateurs plus âgés qui sont dans le métier depuis plus de 10 ans. Ils ont donc plus d'expérience, ils savent mieux que nous, qui débutons, comment gérer correctement les passagers difficiles. »**

Une jeune conductrice de bus, États-Unis

**« Pendant la pandémie, la santé mentale et le stress des chauffeurs et des opérateurs de jeepney sont devenus une source de préoccupation. Ils ne pouvaient pas conduire. Ils n'avaient aucun moyen de subsistance. C'était vraiment stressant. »**

Une responsable syndicale, Philippines

D'autres travailleurs se sont retrouvés sans travail ou ont vu leur salaire ou leurs conditions de travail se détériorer : réduction des heures de travail rémunérées, changements forcés d'équipe et intensification du travail pour remplacer les personnes en congé maladie, ou encore, en raison de coupes budgétaires, surveillance accrue, refus de congé et réduction des pauses. L'approche de la direction a parfois aggravé les impacts sur la santé mentale, avec des brimades, de l'intimidation et un manque de compassion, tout comme les mesures gouvernementales telles que les confinements sans soutien adéquat pour les personnes concernées.

**« Nous n'avons pas cessé de travailler, au contraire, nous avons travaillé encore plus pour combler les postes de travail que beaucoup de nos collègues infectés par le Covid n'assuraient pas. Je ne dis pas qu'on nous a donné moins, mais on ne nous a pas donné plus non plus. Au moins, [nous] aurions pu [être] mieux traités. »**

Un jeune conducteur de bus, Espagne

**« Plus de 70 % des travailleurs de [notre entreprise] sont des femmes et la plupart des femmes de l'entreprise sont des mères célibataires avec de nombreuses obligations financières. »**

Un jeune travailleur et responsable syndical, Colombie

Les travailleurs ont également soulevé des préoccupations plus générales concernant les conditions qui aggravent les conséquences sur la santé mentale, comme la précarité du travail dans les transports publics informels, le stress associé aux nouvelles technologies et les attaques ciblées contre les travailleurs syndiqués. Les personnes interrogées ont fait part de défiance vis-à-vis de certains programmes de santé mentale financés par les employeurs.

## CANADA

Avant la pandémie, Unifor avait mis en place des défenseurs de la santé mentale - des membres du syndicat formés pour aider les membres à accéder à un soutien en matière de santé mentale tout en protégeant leur confidentialité. Ils s'efforcent également de lutter contre les mesures prises par les employeurs qui ont des répercussions néfastes sur les travailleurs souffrant de problèmes de santé mentale. Pendant la pandémie, chaque défenseur a été en mesure d'apporter un soutien complémentaire, illustrant ainsi l'avantage de disposer d'un programme de santé mentale en cas de crise. Unifor a payé les heures supplémentaires nécessaires, mais a proposé que l'employeur prenne en charge ce coût à l'avenir.

## États-Unis

Les syndicats de San Francisco (sections 265 et 192 de l'ATU et section 250A du TWU) ont formé la Hazard Pay Coalition, qui a mené avec succès une campagne en faveur d'une prime de risque afin de tenir compte des répercussions psychologiques sur les travailleurs des transports. La section locale 265 de l'ATU s'active également dans toute la Californie pour étendre la formation de premiers secours aux opérateurs de bus et de trains, qui peuvent être exposés à des événements traumatiques ; elle appartient à un comité conjoint syndicat-patronat chargé de définir l'affectation des nouveaux financements de l'État pour la santé mentale.

À New York, la section locale 100 du TWU avait mis en place un programme d'assistance syndicale bien avant la pandémie, offrant des services d'aide confidentiels aux membres et à leurs familles en matière de toxicomanie, de santé mentale et de problèmes familiaux. Le recours aux services de santé mentale disponibles dans le cadre de ce programme a bondi avec le Covid-19. À l'échelle nationale, tout au long de la pandémie, les syndicats ont intégré les répercussions sur la santé mentale dans les négociations sur les politiques de vaccination, reconnaissant explicitement leur importance. Le Comité d'organisation des futurs dirigeants du TWU, qui se concentre sur les nouveaux et jeunes travailleurs des transports, offre également un espace pour aborder les problèmes structurels qui sous-tendent les défis plus larges en matière de santé mentale.

## COLOMBIE

En l'absence de tout programme formel pour traiter l'anxiété ou la dépression, les membres du SNTT ont mis en place une initiative visant à fournir aux travailleurs ayant souffert du Covid-19 un espace pour partager leurs expériences et leurs préoccupations en matière de santé mentale. En raison des taux élevés de participation et d'une réponse positive des travailleurs, le programme a été étendu à tous les vendeurs de tickets à bord des bus à haut niveau de service. Les bienfaits ont été reconnus par le conseil d'administration du SNTT et par une entreprise, ce qui a conduit à l'octroi d'un soutien financier et logistique pour étendre l'initiative.

## ESPAGNE

En réponse au Covid-19, les travailleurs des transports en Espagne ont créé des groupes de soutien informels sur les réseaux sociaux pour discuter des préoccupations et des urgences. Cela s'est traduit par un soutien social, par exemple, lorsqu'un travailleur tombait malade ou lorsque les équipes devaient être réorganisées. Cette auto-organisation a été accompagnée par les syndicats, notamment la FSC-CCOO et la FeSMC-UGT, qui ont fourni un soutien et des stratégies, notamment des supports de formation et des protocoles de réponse au Covid-19.

## OUGANDA

Alors que les travailleurs du secteur formel et syndiqué ont droit à des soins médicaux gratuits, les jeunes travailleurs du secteur informel des transports, tels que les taxis et les boda-bodas, ne bénéficient d'aucune couverture médicale. Lorsqu'un travailleur bénéficie de soins médicaux, la santé mentale n'est pas explicitement mentionnée et, généralement, les médecins ne s'y intéressent pas et ne cherchent pas à les diagnostiquer. La confidentialité des thérapies financées par l'employeur suscite également une certaine défiance. L'incidence du Covid-19 a conduit l'ATGWU à revoir ses conventions collectives avec les employeurs et à négocier des mesures telles qu'une assurance maladie étendue qui propose des services de soutien psychologique et d'autres services de santé mentale. Le comité des jeunes travailleurs du syndicat a dressé une liste de préoccupations telles que l'augmentation du taux de rotation du personnel, les inégalités et l'insécurité de l'emploi, la hausse du chômage, la dépression et l'anxiété, et il est prévu de concevoir des programmes qui traitent spécifiquement des problèmes de santé mentale.

## PHILIPPINES

Le NCTU et la Coalition Move as One (regroupant des syndicats, des groupes communautaires et de défense des droits de l'homme ainsi que des défenseurs des transports publics) ont répondu à la pandémie en prenant des initiatives visant à fournir une aide économique immédiate (y compris de la nourriture) aux travailleurs informels privés de moyens de subsistance. Ils ont également fait campagne pour une transition juste afin d'améliorer la sécurité et la protection de l'emploi. Bien que ces initiatives ne portent pas sur la santé mentale, il a été constaté qu'elles contribuaient à surmonter les problèmes de santé mentale en s'attaquant aux facteurs de stress sous-jacents.

# PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS DE LA RECHERCHE

---

La recherche a mis en évidence plusieurs questions globales sur la santé mentale, notamment :

- Lorsque des mesures de protection de la santé mentale étaient en place avant la pandémie, elles ont permis de traiter et d'atténuer les risques et les préjudices. Lorsque rien n'était prévu, les syndicats ont dû partir de zéro quand des travailleurs des transports publics souffraient de graves conséquences sur leur santé mentale.
- Les initiatives d'entraide ne sont pas, à elles seules, suffisantes. Il est essentiel d'identifier et de traiter les problèmes sous-jacents qui sont à l'origine des risques et des préjudices pour la santé mentale.
- Inversement, des actions qui ne sont pas spécifiquement axées sur la santé mentale, comme la négociation collective qui améliore les salaires et les conditions de travail, peuvent également contribuer à la santé mentale. Il est important que ces effets positifs soient reconnus.
- Les contextes régionaux, nationaux et culturels sont importants. Un environnement où l'importance de la santé mentale est généralement comprise par les travailleurs, les employeurs et le gouvernement est fondamentalement différent d'un environnement où ces problèmes ne sont pas reconnus ou sont volontairement négligés et dissimulés. De même, les normes et les protections existantes, ainsi que les ressources permettant de les faire respecter, sont également primordiales.
- Les jeunes travailleurs semblent être confrontés à des risques particuliers, en raison de facteurs tels que leur inexpérience relative, la nécessité de continuer à travailler et des conditions de travail plus précaires, mais des études supplémentaires sont nécessaires à cet égard. On constate également un manque de connaissances concernant les difficultés supplémentaires auxquelles sont confrontés d'autres groupes, tels que les femmes, les migrants, les minorités ethniques et raciales, les handicapés et les travailleurs LGBT+.



# RECOMMANDATIONS

---

Les approches de la santé mentale dépendront du contexte local, mais les grandes activités syndicales devraient inclure :

- **NÉGOCIATION COLLECTIVE AVEC LES EMPLOYEURS**  
Les négociations doivent tenir compte des impacts sur la santé mentale, qu'ils soient négatifs ou positifs, et prévoir des mesures visant à traiter les problèmes sous-jacents à l'origine des troubles. En fonction de la qualité des systèmes de santé publique, il convient également de persuader les employeurs de fournir une couverture pour les services de santé mentale dans laquelle les travailleurs auront confiance et qu'ils utiliseront. Ces négociations devraient tenir compte des difficultés particulières rencontrées par les jeunes travailleurs et d'autres groupes.
- **FAIRE PRESSION SUR LES GOUVERNEMENTS ET LES INSTANCES INTERNATIONALES**  
Les syndicats doivent faire pression pour que des mesures politiques, des financements et des protections sociales soient mis en place afin de s'attaquer aux problèmes sous-jacents à l'origine des atteintes à la santé mentale, tels que les mauvaises conditions de travail et les obstacles à un soutien adéquat en matière de santé mentale. Ces efforts peuvent être renforcés par la création d'alliances avec des groupes de passagers et d'autres groupes communautaires. Là encore, ce plaidoyer doit tenir compte des problèmes de santé mentale particuliers auxquels sont confrontés les jeunes travailleurs et d'autres groupes.
- **RECONNAÎTRE EXPLICITEMENT LES PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE ET FOURNIR DES SERVICES APPROPRIÉS**  
Les syndicats peuvent apporter un soutien et un traitement directement aux travailleurs confrontés à des problèmes de santé mentale, par exemple par le biais de programmes de conseil par les pairs, de programmes d'assistance syndicale et d'actions visant à lutter contre la stigmatisation liée à l'évocation de la santé mentale. Ce travail peut profiter des enseignements tirés des initiatives syndicales issues du monde entier et partager les connaissances sur les pratiques efficaces. Toutefois, la prestation directe de services par les syndicats ne saurait remplacer durablement l'action des employeurs et des gouvernements sur les causes profondes de la santé mentale.
- **IMPLIQUER LES TRAVAILLEURS**  
S'attaquer aux lacunes en matière de connaissances sur les difficultés particulières auxquels sont confrontés des groupes tels que les jeunes travailleurs devrait contribuer à éclairer les futures initiatives en matière de santé mentale dans le secteur des transports publics, et à soutenir l'organisation, la négociation, les campagnes et la mise à disposition de services.

[WWW.ITFGLOBAL.ORG](http://WWW.ITFGLOBAL.ORG)

· NOUS FAISONS BOUGER LE MONDE ·

FÉDÉRATION  
INTERNATIONALE  
DES OUVRIERS  
DU TRANSPORT

49-60 Borough Road  
Londres SE1 1DR  
+44 (0)20 7403 2733