



Institut d'Ostéopathie de Rennes  
Département des mémoires  
Session Juin 2015

# **Ostéopathie en entreprise : Impacts de la présence d'étudiants ostéopathes dans l'entreprise Sulky Burel**

Mémoire réalisé en vue de l'obtention du diplôme d'Ostéopathe  
Présenté par Quentin Sanson

Tuteur Pédagogique : Alban Francou, Ostéopathe DO

Année Universitaire 2014/2015

## Diplôme d'ostéopathie

### Travaux de fin d'études :

#### *Impacts de la présence d'étudiants ostéopathes dans l'entreprise Sulky Burel*

Conformément à l'article L 122-4 du code de la propriété intellectuelle du 3 juillet 1992 : « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite. Il en est de même pour la traduction, l'adaptation ou la transformation, l'arrangement ou la reproduction par un art ou un procédé quelconque ».

*J'atteste sur l'honneur que la rédaction des travaux de fin d'études, réalisée en vue de l'obtention du diplôme d'Etat d'ostéopathie est uniquement la transcription de mes réflexions et de mon travail personnel.*

*Et, si pour mon argumentation, je copie, j'emprunte un extrait, une partie ou la totalité de pages d'un texte, je certifie avoir précisé les sources bibliographiques.*

*Le 24/04/2015*

*Signature de l'étudiant :*

## **REMERCIEMENTS**

Je tiens à remercier :

L'entreprise Sulky Burel d'avoir ouvert ses portes aux étudiants ostéopathes.

Tous les salariés ayant participé à cette étude.

M. Jean-Charles Peschard, responsable des ressources humaines de SULKY BUREL, sans qui cette étude n'aurait été possible. Je le remercie pour sa disponibilité, pour les réponses à mes questions et son aide à la diffusion du questionnaire au sein de l'entreprise.

M. Alban Francou, ostéopathe D.O et tuteur de ce mémoire, pour ses suggestions, sa disponibilité et le suivi de mon travail.

M. Clément Benoist, ostéopathe D.O et superviseur des consultations dans l'entreprise SULKY pour nos riches échanges et ses conseils.

Mme. Bourgin, directrice d'IO-Rennes et M. Sutre, responsable pédagogique de la cinquième année d'IO-Rennes, pour les conseils donnés lors des guidances de mémoire.

Enfin, je remercie ma famille et mes amis qui m'ont soutenu, aidé et supporté durant cette étude.

## **RESUME**

**Objectifs :** le but de cette étude est d'évaluer les impacts de la mise en place de consultations ostéopathiques en entreprise à différents niveaux :

- Economique, en mesurant une éventuelle diminution des arrêts de travail pendant la période d'intervention des étudiants.
- Social : en évaluant l'impact de cette démarche sur les rapports sociaux et sur l'image de l'entreprise.
- Comportemental : en identifiant les motivations des salariés à consulter dans l'entreprise, en comprenant leur recours à l'ostéopathie en général et en évaluant leur satisfaction des séances.

**Méthode :** création et distribution d'un questionnaire couvrant ces différents points. Production de résultats statistiques puis interprétation et discussion des résultats. Aucun chiffre des arrêts de travail n'a pu être obtenu.

**Résultats :** 22 salariés ont répondu à l'enquête. 41% ont modifié positivement l'image qu'ils avaient de la direction de l'entreprise suite à cette démarche. Plus de 90% ont été satisfaits de la prise en charge ostéopathique par les étudiants et de l'efficacité des traitements. Le gain de temps et la gratuité sont les deux motivations principales pour consulter en entreprise. La fréquence d'utilisation de l'ostéopathie en cabinet est corrélée aux nombres de séances remboursées par leur mutuelle.

**Conclusion :** L'étude a permis de conclure à un impact positif de l'ostéopathie en entreprise pour l'employeur comme pour les salariés dans le cas de l'entreprise Sulky Burel.

## **SUMMARY**

**Objective :** the goal of this study is to assess the impacts of setting up osteopathic consultations in enterprise at different levels:

- economical: by measuring a potential decrease of sick leaves during the period of intervention of the students
- social: by assessing the impact of that approach on the social relations as well as on the image of the company
- behavioral: by identifying the employees' motivations to consult within the enterprise, by understanding their use of osteopathic medicine in general and by evaluating their satisfaction about the sessions.

**Method :** Creation and distribution of a questionnaire covering these different points. Production of statistical results then interpretation and discussion of these results. No number concerning sick leaves could have been obtained.

**Results :** 22 employees have answered to the survey. 41% have positively modified the image they had of the company's management following this way of processing. More than 90% have been satisfied by their care by the students and efficiency of the treatments. Time saving and free access to the care are the 2 main motivations for consulting in enterprise. The frequency of use of osteopathy in office is correlated to the number of sessions reimbursed by their mutual insurance.

**Conclusion :** The study has permitted to conclude to a positive impact of osteopathy in enterprise for the employer as well as for the employees in the case of the Sulky-Burel company.

## **SOMMAIRE**

Remerciements.....	3
Résumé.....	4
Summary.....	5
Sommaire.....	6
Abréviations :.....	7
<b>Introduction.....</b>	<b>8</b>
<b>Première partie : contexte théorique .....</b>	<b>10</b>
Chapitre 1 : rappel du contexte de la santé au travail .....	10
Chapitre 2 : L'ostéopathie en entreprise .....	28
<b>Deuxième partie : l'étude expérimentale .....</b>	<b>35</b>
Chapitre 1 : objectifs et hypothèses .....	35
Chapitre 2 : matériel et méthode.....	39
Chapitre 3 : les résultats de l'étude .....	46
Chapitre 4 : discussion.....	63
<b>Conclusion .....</b>	<b>70</b>
<b>Références et Index.....</b>	<b>72</b>
Table des Figures .....	72
Références Bibliographiques .....	74
Table des Matières .....	78
<b>ANNEXES .....</b>	<b>80</b>

## **ABREVIATIONS :**

CCHST : Centre Canadien de l'Hygiène et de Sécurité au Travail

CCMSA : Caisse Centrale de la Mutualité Sociale Agricole

CNAMTS : Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés

DGT : Direction Générale du Travail

EVA : Echelle Visuelle Analogique

INRS : Institut National de Recherche et de Sécurité

INSEE : Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques

IO-Rennes : Institut d'Ostéopathie de Rennes

OIT : Organisation Internationale du Travail

OMS : Organisation Mondiale de la Santé

PST : Plan Santé au Travail

ROF : Registre des Ostéopathes de France

SCORE : Soutien Conseil à la Réalisation d'Enquête

SFDO : Syndicat Français Des Ostéopathes

TMS : Trouble Musculo-Squelettique

VIH : Virus d'Immunodéficience Humaine

# Introduction

Au cours de notre cursus scolaire à l'institut ostéopathique de Rennes, nous nous sommes posé cette question de manière récurrente : quel est l'avenir de l'ostéopathie en France ? Question source d'inquiétude quand on est étudiant dans cette profession. En effet, plusieurs organisations comme le syndicat français des ostéopathes (SFDO) ou bien encore le registre des ostéopathes de France (ROF) ont réalisé des études démographiques concernant la répartition des ostéopathes en France. Ces études ont montré des régions de France saturées en ostéopathes. Inquiets, nous avons essayé de trouver certaines réponses parmi des professionnels ou des enseignants. Plusieurs d'entre eux nous ont parlé de l'ostéopathie en entreprise qui pourrait offrir de nouvelles opportunités à notre future profession. Par ailleurs, depuis octobre 2013, un groupe de six étudiants d'IO-Rennes auquel nous appartenons effectue des consultations ostéopathiques au sein de l'entreprise Sulky Burel et cela une journée par mois. Le nombre de consultations effectuées dans cette entreprise nous a permis de comprendre qu'il existait une réelle demande de soins ostéopathiques.

Effectivement, la santé au travail représente aujourd'hui un enjeu socio-économique majeur pour les entreprises. Prenons par exemple les troubles musculo-squelettiques (TMS) qui, représentant plus de 80% des maladies professionnelles reconnues par le régime général de la Sécurité Sociale, ont coûté des millions de journées de travail perdues et plus d'un milliard d'euros couverts par les cotisations des entreprises. Une santé au travail altérée est aussi synonyme d'altération du climat social avec une mauvaise ambiance au travail allant jusqu'à une détérioration de l'image de l'entreprise, tant auprès de ses salariés que de ses clients.

Afin de lutter contre les différents risques liés au travail, l'employeur a donc l'obligation légale de mettre en place un système de prévention des risques professionnels, dans lequel ils peuvent faire appel à des ergonomes, des médecins du travail, des infirmières etc. Mais actuellement, les entreprises ont recours de plus en plus fréquemment à d'autres services en termes de bien-être et de santé au travail.

Bien conscients de l'importance de la promotion de la santé physique et mentale au sein de leur entreprise, certains employeurs n'hésitent pas à mettre en place des programmes de bien-être au travail.



Ces programmes peuvent comprendre différents services comme des salles de sports, des garderies d'enfants, des séances de massages effectuées par des kinésithérapeutes et depuis quelques années, des consultations ostéopathiques. Certains travaux ont d'ailleurs montré un impact positif de l'ostéopathie sur les TMS et sur les arrêts de travail pendant une période donnée et sur une population donnée.

Plusieurs questions se sont alors posées, notamment d'un point de vue socio-économique : avons-nous eu aussi un impact sur les arrêts de travail au sein de Sulky Burel pendant la période d'intervention des étudiants ostéopathes ? Ces consultations ont-elles modifié les rapports entre les salariés et la direction de l'entreprise ? L'entreprise, soucieuse du bien-être de son personnel, est-elle perçue différemment par les salariés depuis la mise en place de ces consultations ostéopathiques ?

L'ostéopathie en entreprise peut présenter bien des avantages pour les salariés. C'est pourquoi nous chercherons à connaître les raisons qui les ont motivés à consulter les étudiants ostéopathes en dehors de leur motif de consultation. Nous chercherons à comprendre aussi leur comportement en termes de recours à l'ostéopathie. Comme les consultations sont effectuées par des étudiants, il nous paraît important d'avoir un retour sur la satisfaction des consultations au sein de l'entreprise.

Nous tenterons de répondre à ces questions en effectuant un recueil de données statistiques à l'aide d'un questionnaire que nous établirons et que nous distribuerons aux salariés de SULKY. Nous demanderons également les chiffres des arrêts de travail afin d'évaluer l'impact économique des consultations ostéopathiques au sein de l'entreprise. Tous ces éléments nous permettront de faire un état des lieux des impacts de la présence d'étudiants ostéopathes au sein de l'entreprise SULKY.

Dans un premier temps nous présenterons le contexte et les enjeux socio-économiques de la santé au travail. Nous verrons par la suite les moyens mis en œuvre pour améliorer la santé au travail. Nous terminerons cette première partie par l'ostéopathie en entreprise après un bref rappel du concept et des champs d'action de l'ostéopathie. Dans la deuxième partie du mémoire, nous rappellerons les objectifs et l'intérêt de cette étude. Nous présenterons ensuite notre questionnaire et le protocole de l'étude. Nous terminerons cette deuxième et dernière partie par les résultats et la discussion relative à ces derniers.

# Première partie : contexte théorique

## **CHAPITRE 1 : RAPPEL DU CONTEXTE DE LA SANTE AU TRAVAIL**

### **1.1 Définition de la santé au travail**

Selon l'organisation mondiale de la santé (OMS) [1], « la santé est un état complet de bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ». La santé au sens le plus large est donc la base du bien-être au travail.

La santé au travail est une approche pluridisciplinaire dont le but est de préserver et d'améliorer la santé des travailleurs, de prévenir des conséquences nuisibles à la santé liées aux risques des conditions de travail et d'adapter le poste et les tâches à effectuer aux capacités physiques et psychiques des travailleurs [2].

La santé et la sécurité au travail concernent à la fois les individus et l'organisation dans un lieu de travail. La santé au travail est une notion importante car le travail occupe la majeure partie de la journée des gens [2].

Différents intervenants peuvent aider les entreprises dans les démarches de prévention et d'action comme les médecins du travail, les infirmières du travail, les psychologues, les ergonomes, les épidémiologistes etc.

La médecine du travail a été créée en 1946 et depuis cette date : « tous les établissements employant des salariés, quel que soit leur nature, doivent organiser des services médicaux assurés par les médecins du travail » [3].

Selon le centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCHST) la santé au travail abrite trois caractéristiques essentielles : la santé et la sécurité au travail avec des programmes de prévention sur les risques professionnels, l'organisation du travail et les choix de vie sains avec des programmes axés sur la promotion de la santé et le bien-être au travail [4].

## **1.2 Répercussions de l'altération de la santé au travail**

La santé et la sécurité au travail représentent un enjeu socio-économique à la fois pour les entreprises comme pour l'assurance maladie. En effet les accidents de travail et les maladies professionnelles sont fréquents et ont différents impacts pour l'entreprise.

### **1.2.1 Définitions**

Maladie professionnelle : « une maladie est professionnelle si elle est la conséquence directe de l'exposition d'un travailleur à un risque physique, chimique, biologique, ou résulte des conditions dans lesquelles il exerce son activité professionnelle » [5].

Accident de travail : « Est considéré comme accident de travail, qu'elle qu'en soit la cause, l'accident survenu, par le fait ou à l'occasion du travail, à toute personne salariée ou travaillant, à quel titre que ce soit, pour un ou plusieurs employeurs ou chef d'entreprise » [5].

### **1.2.2 Quelques chiffres**

Entre 2008 et 2011 l'assurance maladie a constaté une augmentation du nombre de maladies professionnelles [6-7] :

En 2008, 45 410 cas de maladies professionnelles ont été comptés. En 2011, le nombre de cas est passé à 55 057. En 2012 et 2013, le nombre de maladies professionnelles a diminué (respectivement 54 015 et 51 452 cas).

Concernant les accidents de travail avec arrêt de travail, le nombre de cas recensés était de 669 914 cas. En 2012 et 2013, une légère diminution des accidents de travail avec arrêt a été noté (respectivement 640 891 et 618 263 cas).

### 1.2.3 Les coûts des maladies et des accidents professionnels

Les coûts rattachés au problème de santé et de sécurité au travail peuvent être classés comme directs ou indirects. Les coûts directs sont généralement ceux attribuables directement à un évènement donné comme par exemple les frais médicaux ou les indemnisations lors d'un accident de travail. Les coûts indirects sont les conséquences de l'évènement, c'est-à-dire toutes les répercussions possibles qu'entraîne l'évènement sur l'entreprise comme des arrêts temporaires de production lors d'un accident de travail, la diminution du moral des salariés etc. Les coûts indirects sont généralement plus difficiles à évaluer car ils sont moins évidents à identifier [8].

L'organisation internationale du travail (OIT) a classé ces coûts à deux niveaux [2,8] :

- Pour les salariés :

Les impacts directs sont d'abord liés à la maladie ou l'accident professionnel car ils induisent une douleur physique et de la souffrance. Puis surviennent les coûts financiers, à la fois pour les dépenses des frais médicaux mais aussi pour les pertes de revenus pendant la période d'arrêt du salarié.

Les impacts indirects comprennent les conséquences sociales de la maladie ou de l'accident professionnel sur le salarié. Par exemple, si le salarié en arrêt est le seul de sa famille à travailler, il y a une perte de revenu pour toute la famille. Ce qui peut modifier le statut social de la famille.

Ces impacts peuvent comprendre aussi des effets psychologiques comme le stress et les angoisses. Par exemple la peur de se blesser à nouveau au travail ou bien la crainte pour sa santé si la maladie professionnelle est importante.

De plus si l'accident de travail est grave, l'employé peut souffrir d'un handicap, ce qui peut modifier sa vie en société.

- Pour l'employeur :

En cas d'accident, l'employeur doit payer les indemnités du salarié blessé et les soins médicaux. Les machines et les équipements détériorés doivent être réparés ou remplacés. L'employeur verse également le salaire pour du travail non réalisé car le travailleur est blessé. Ces éléments constituent les coûts directs pour l'employeur.

Un accident de travail peut causer une perte de temps au niveau de la production (arrêt temporaire de la production), au niveau des formalités administratives (enquêtes, rapports, analyses d'accident) et au niveau de la formation d'un remplaçant du salarié blessé. De plus, ce nouveau salarié devra s'adapter à son nouveau poste et risque d'être moins performant que son prédécesseur. Il existe aussi des répercussions pour les autres travailleurs : préoccupations liées aux risques des conditions de travail, dégradations des rapports avec la hiérarchie etc.

L'existence de maladies professionnelles et d'accidents de travail sont des indicateurs d'une altération de la santé et de la sécurité au travail, cela peut donner une mauvaise image de l'entreprise.

### **1.3 Problématiques majeures de la santé au travail**

Trouver l'origine d'une maladie professionnelle est compliqué car il existe le plus souvent un temps de latence avant que la maladie ne se déclare et dans ce cas, il est souvent trop tard pour déterminer la cause exacte de la maladie. De plus, l'origine d'une maladie peut être plurifactorielle et certains facteurs de risque ne sont pas liés à l'activité professionnelle comme l'alcool et le tabac par exemple [2].

Pour les accidents de travail, la cause est plus facile à trouver. Cependant, plusieurs facteurs difficilement identifiables ont pu précéder et contribuer à l'accident [2]. Prenons par exemple l'activité physique liée au travail, elle entraîne une fatigue physique diminuant la force musculaire et la vitesse de mouvement du salarié. Or ces capacités sont nécessaires pour effectuer correctement un geste. Alors si cette fatigue est trop importante, elle peut entraîner de faux mouvements ou des chutes à l'origine d'accidents. Nous en reparlerons dans la prochaine section [13].

### 1.3.1 Les différents risques professionnels

Il existe plusieurs catégories de risques professionnels [9] :

**Les risques chimiques** : ces risques comprennent les expositions des travailleurs à certaines substances (des émissions de gaz par exemple) ou des produits chimiques comme la peinture, solvant, diluant etc.

Les conséquences de ces risques sont des brûlures, intoxications, allergies, irritations cutanées, problèmes respiratoires etc.

**Les risques biologiques** : on parle de risques biologiques lorsqu'un individu est en contact avec un ou plusieurs éléments pathogènes comme des bactéries ou des virus. Cela concerne aussi les contacts avec du sang, lors d'une blessure avec un objet souillé par exemple. Le risque principal sera une infection par le VIH. Concernant d'autres éléments pathogènes, différentes contaminations existent : par voie respiratoire (le rhume par exemple), par voie digestive (hépatite A, salmonelles si des aliments sont mal nettoyés par exemple) ou par voie cutanée (une plaie qui s'infecte lors d'une coupure par exemple).

**Les risques d'incendies et d'explosions.**

**Les risques routiers** : ce sont des accidents survenant lors d'un déplacement en véhicule en dehors de l'entreprise. Les accidents peuvent survenir aussi lors du trajet domicile/travail- travail/restaurant.

**Les risques psycho-sociaux** : l'institut national de la recherche et de la sécurité (INRS) définit les risques psycho-sociaux comme « des situations de travail où sont présents, combinés ou non : du stress [...], des violences internes : harcèlement moral ou sexuel, conflits exacerbés entre des personnes [...] et des violences externes par des personnes extérieurs à l'entreprise : insultes, menaces agressions » [10].

Il existe plusieurs facteurs favorisant l'aspect anxiogène du travail. Le rapport du collège d'expertise sur les facteurs de risques psychosociaux réalisé par Michel Gollac les a regroupés en six groupes [10] :

- l'intensité et le temps de travail : cette notion regroupe tout ce qui est lié aux horaires de travail comme le travail de nuit, des horaires non fixes, des longues journées de travail etc. Elle comprend aussi les contraintes de rythme de travail c'est-à-dire les délais de production à respecter, parfois des objectifs difficiles à réaliser.
- L'exigence émotionnelle : cette notion regroupe le contrôle de soi, la dissimulation ou l'exploitation de ses émotions. Prenons par exemple les métiers du commerce, pour satisfaire la clientèle l'employé doit être souriant, agréable et de bonne humeur.
- Le manque d'autonomie : c'est lorsqu'un salarié ne peut pas s'organiser seul ou prendre des décisions dans son travail.
- Les conflits de valeur : ces conflits résultent d'une contradiction entre ce qui est imposé par le travail et les convictions personnelles ou professionnelles propres au travailleur. Par exemple, vendre des produits « miracle » que l'on sait inefficaces.
- L'insécurité du travail : concerne à la fois la crainte de perdre son emploi ou son salaire et la crainte engendrée par d'éventuelles modifications des conditions de travail.
- Les mauvais rapports sociaux au travail : les mauvaises relations de travail avec la hiérarchie et les collègues. Cela peut comprendre également le harcèlement moral.

Tous ces facteurs peuvent entraîner un stress chronique.

Rappelons la définition du stress au travail selon l'agence européenne pour la sécurité et la santé au travail [11] : « le stress est ressenti lorsqu'un déséquilibre est perçu entre ce qui est exigé de la personne et les ressources dont elle dispose pour répondre à ces exigences ».

Un état de stress prolongé peut nuire à la santé au sens large du terme. En effet, cela peut avoir des répercussions physiques comme des douleurs, des maux de tête, des maux de

ventre, des troubles du sommeil etc. Mais ce stress peut aussi altérer l'état psychique de l'individu en provoquant des angoisses, de la nervosité, des troubles de la concentration, un mal-être... [12].

Ces symptômes sont souvent des signes précurseurs de pathologies plus sévères comme des pathologies cardiaques ou métaboliques. Pour comprendre comment un individu confronté à des situations de stress chronique peut développer ce genre de pathologie, il nous semble nécessaire de rappeler le mécanisme physiologique de stress.

Hans Selye était un endocrinologue hongrois qui s'est intéressé au stress en tant que pathologie dans les années 1930. Il a ainsi décrit « le syndrome général d'adaptation » expliquant les trois phases du mécanisme physiologique du stress [12] que nous allons voir maintenant :

Au début d'une situation stressante, notre corps libère des catécholamines. Ces catécholamines, sont des hormones sécrétées par les glandes médullo-surrénales (ces glandes sont situées au-dessus des reins). Ces hormones augmentent la fréquence cardiaque (ou effet chronotrope positif), la tension artérielle, la température corporelle et le niveau de vigilance entre autres. Il y a donc un apport d'oxygène aux muscles et aux organes nécessaire pour préparer le corps à une situation de fuite ou de combat. C'est la phase d'alarme.

Si le stress se prolonge, l'organisme entre en phase de résistance et libère cette fois-ci des glucocorticoïdes. Ces hormones sont sécrétées par les glandes corticosurrénales situées elles aussi au-dessus du rein. Ces hormones augmentent la libération de sucre dans le sang pour fournir l'énergie nécessaire aux muscles, au cerveau et au cœur en y maintenant un niveau de glucose constant. Le corps anticipe les dépenses d'énergie nécessaires pour affronter la situation.

Enfin, si cette situation devient plus intense ou trop longue, le corps entre dans une phase d'épuisement dans laquelle les capacités du corps sont dépassées. Le corps va être assailli par ces hormones qui peuvent être nuisibles pour la santé si la situation stressante persiste. Par exemple, l'hypersécrétion prolongée des catécholamines et des glucocorticoïdes peut entraîner le syndrome métabolique qui est responsable d'une hypertension artérielle, d'une obésité abdominale, d'une insulino-résistance et de troubles lipidiques (cholestérol). Le syndrome métabolique est aussi un facteur de risque pour le cœur et les vaisseaux sanguins et peut donc provoquer à long terme des pathologies cardio-vasculaires.



Ces risques psycho-sociaux participent également à la genèse d'autres pathologies comme les troubles musculo-squelettiques, la dépression et l'anxiété [12].

Actuellement, les conséquences sur la santé des risques psycho-sociaux ne sont pas répertoriées dans les tableaux de maladies professionnelles. Cependant ces risques psycho-sociaux peuvent avoir des impacts négatifs sur l'entreprise [10] : absences régulières du lieu de travail, diminution de la motivation des salariés, mauvaise ambiance de travail, image négative de l'entreprise...

**Les risques liés à l'activité physique au travail** : selon l'INRS, « l'activité physique au travail reste l'une des principales causes d'accidents du travail, maladies professionnelles et inaptitudes au travail » [13].

Il existe différents facteurs [13]:

Ces facteurs de risques dépendent des facteurs personnels comme tout d'abord l'âge. En effet, les arrêts de travail des séniors seraient deux fois plus longs par rapport aux plus jeunes. Cela s'explique par le fait qu'un trouble locomoteur est plus handicapant chez une personne plus âgée. Cependant, avec l'expérience, le nombre d'arrêts liés aux accidents de travail diminue. D'autres facteurs personnels peuvent entrer en compte comme le sexe, les capacités physiques et l'état de santé de l'individu qui dépendent aussi des antécédents personnels.

Les facteurs professionnels entrent en jeu avec certains risques physiques liés à l'environnement de travail. Par exemple, travailler dans le froid peut être en partie responsable de pathologies vasculaires comme le syndrome de Raynaud, ou bien travailler avec du bruit peut entraîner une diminution de l'audition. D'autres facteurs peuvent aggraver ces risques comme les risques psycho-sociaux, une mauvaise organisation du travail (peu de pauses, outils peu adaptés par exemple) et des horaires atypiques (horaires nocturnes) pouvant perturber le rythme biologique du travailleur.

Nous pouvons rajouter deux types de risques liés à l'activité physique. Ce sont les risques de circulation au sein de l'entreprise et les risques de manutention. Ces risques sont responsables d'accidents, de chutes et de heurts [9].

Ces risques peuvent avoir des conséquences sur la santé [13] :

- Les accidents traumatiques comme des chutes, accidents de plain-pied peuvent atteindre l'intégrité de l'individu (fractures, plaies, entorses etc.). Nous avons expliqué précédemment qu'une série d'événements précédait les accidents, comme la fatigue altérant les capacités physiques indispensables pour réaliser correctement la tâche du salarié et qui peuvent conduire à ces accidents.
- Les troubles musculo-squelettiques : consécutifs à des facteurs biomécaniques et des facteurs psycho-sociaux, ils créent des douleurs et des gênes physiques. Nous les détaillerons dans le prochain point.
- Les maladies cardio-vasculaires : l'intensité élevée de l'activité physique peut entraîner ce genre de pathologie. De plus certaines positions maintenues longtemps ou l'utilisation d'outils vibrants peuvent être responsables de pathologies vasculaires et veineuses.
- Les effets toxiques, l'hyperthermie et les atteintes cutanées : lors d'une activité physique, il y a une augmentation de la fréquence et du volume respiratoires. Donc si le travailleur est dans une atmosphère toxique, il inhale plus de toxines qu'un travailleur sédentaire. L'activité physique augmente également la température du corps. Si l'activité est intense ou maintenue dans un milieu chaud, la thermorégulation (mécanismes permettant de réguler la température corporelle) peut être perturbée et provoque des hyperthermies (communément appelées coup de chaleur).

Lorsque l'activité physique est importante, elle provoque des sudations. Si ces sudations sont prolongées, elles favorisent le développement d'érythèmes cutanés (rougeurs) et des mycoses.

### **1.3.2 Les troubles musculo-squelettiques**

Aujourd'hui, les troubles musculo-squelettiques (TMS) représentent l'une des préoccupations les plus importantes en matière de santé au travail. En effet ces troubles sont la cause première de maladies professionnelles. C'est pourquoi nous allons en parler plus précisément.

#### **Définition**

Il s'agit d'un trouble touchant l'appareil locomoteur, c'est-à-dire le rachis et les membres. Ils touchent plus particulièrement les tissus mous péri-articulaires comme les muscles, les tendons, les os, le cartilage, les ligaments et le tissu conjonctif, les vaisseaux et les nerfs. Ces troubles sont en lien avec les hyper-sollicitations de l'activité professionnelle jouant un rôle dans l'origine, le maintien ou l'aggravation de ces troubles. Les activités sportives et/ou domestiques jouent également un rôle dans l'apparition des TMS [14-17].

Ces troubles se manifestent par des douleurs de l'appareil locomoteur et peuvent aller de la simple gêne à effectuer des gestes dans la vie professionnelle à un véritable handicap dans la vie quotidienne. En effet, ces douleurs sont plus ou moins importantes selon l'intensité du geste professionnel à exécuter et certaines formes sévères touchent plusieurs zones anatomiques conduisant à une importante diminution des capacités fonctionnelles. De plus ces douleurs peuvent varier au cours du temps pour un même individu ainsi, des TMS peuvent être passagers (les récurrences sont fréquentes surtout pour les atteintes tendineuses), d'autres sont chroniques voire permanentes et irréversibles [14-17].

Plusieurs facteurs sont à l'origine de ces troubles : on note en premier l'hyper sollicitation liée à l'activité professionnelle comme les gestes répétitifs ou des mauvaises positions maintenues. D'autres facteurs peuvent entrer en compte comme une mauvaise organisation du travail avec des temps de pauses trop courts et des situations de stress. Nous détaillerons les facteurs de risques plus loin [14-17].

Les principaux TMS au niveau du membre supérieur selon le tableau 57 du régime général [18] sont : les tendinites de la coiffe des rotateur de l'épaule, les épicondylites et épitrochléites du coude, les hygromas et le syndrome de la gouttière épitrochléo-olécrânienne au niveau du coude, le syndrome du canal carpien et de la loge de Guyon, les ténosynovites et tendinites au niveau de la main.

Le tableau 69 du régime général [19] concerne toutes les atteintes provoquées par les vibrations lors d'utilisation de certains outils ou lors de chocs répétés avec le talon de la main (arthrose du coude ou syndrome de Raynaud par exemple).

Les principaux TMS au niveau du membre inférieur selon le tableau 57 du régime général [18] sont : les hygromas du genou, le syndrome de compression du nerf sciatique poplité externe, la tendinite sous-quadricipitale ou rotulienne, la tendinite de la patte d'oie, la tendinite achilléenne au niveau cheville/pied.

Le tableau 79 [20] du régime général concerne les atteintes chroniques du ménisque.

Les tableaux 97 et 98 du régime général [21-22] concernent les atteintes du rachis lombaire causées soit par des manutentions de charges lourdes (tableau 98) soit causées par de vibrations (tableau 97).

## **Epidémiologie**

- Les chiffres de 2010 :

Selon la caisse nationale de l'assurance maladie des travailleurs salariés (CNAMTS) en 2010, les TMS ont représenté 85% des maladies professionnelles pour le régime général. On a comptabilisé 43241 cas de TMS indemnisés. Les journées de travail perdues ont été comptées à 9,7 millions avec 930 millions d'euros couverts par les cotisations des entreprises [23].

- Les chiffres de 2011 :

En 2011, les pertes de journées de travail sont passées à 10,4 millions et ont coûté aux entreprises 1,02 milliard d'euros avec 43 359 cas de TMS comptabilisés [16].

- Les chiffres de 2012 et 2013 : en 2012 on comptait 46 537 cas de TMS et en 2013 les TMS ont diminué à 44 680 [24].

## **Les facteurs de risques des TMS**

On distingue essentiellement trois familles de facteurs de risques :

Tout d'abord il y a les facteurs personnels comme l'âge, le sexe et l'état de santé. L'état de santé est dépendant des antécédents médicaux de la personne et du patrimoine génétique [25].

Les activités extra-professionnelles comme les loisirs, le sport et les activités domestiques peuvent entrer en compte dans la survenue des TMS [17].

Enfin, la principale source de facteurs de risque des TMS est l'activité professionnelle. Dans cette catégorie plusieurs facteurs entrent en compte comme les facteurs biomécaniques et les facteurs psychosociaux et organisationnels [25].

- Les facteurs biomécaniques : plusieurs facteurs ont été mis en évidence dans la survenue de TMS comme les gestes répétitifs, des manutentions de charges lourdes, des postures défavorables maintenues, des vibrations, des grandes amplitudes articulaires effectuées, l'environnement de travail (froid, chaud, mauvais éclairage, ambiance bruyante) [25,17].

L'institut national américain pour la sécurité et la santé au travail a d'ailleurs montré les relations de causalité entre certains facteurs de risques (notamment l'effort, la vibration, l'amplitude articulaire et la répétitivité) et les TMS du membre supérieur [26].

- Les facteurs psycho-sociaux : nous en avons parlé précédemment dans les risques professionnels [10].
- L'organisation du travail : L'organisation du poste de travail, de mauvais équipements du salarié ou bien des temps de pauses inadaptés vont jouer sur la fatigue physique des travailleurs et augmenter le risque de TMS [25,13].

### **La prise en charge des TMS**

Elle repose avant tout sur la prévention à trois niveaux :

- Eviter l'apparition des TMS aigus ou subaigus.
- Eviter l'aggravation et le passage à la chronicité des TMS déjà existants.
- Faire en sorte que le salarié puisse continuer à travailler malgré le caractère chronique et sévère des TMS [15].

Une prévention précoce :

Il est indispensable d'analyser et de recenser les situations à risque en amont pour effectuer des modifications appropriées. Ces modifications consistent d'abord à diminuer les contraintes des situations de travail [15,17] :

- L'organisation du travail doit permettre un équilibre entre les objectifs de la tâche et le maintien l'intégrité de la santé du salarié. Par exemple, il faudra des temps de pauses adaptés à la récupération physique pour éviter l'accumulation de fatigue.
- L'ergonomie : il faut aménager les postes de travail avec des outils et des équipements adaptés à la morphologie du salarié. Il faut également adapter la tâche de travail en fonction des capacités du travailleur. La formation professionnelle et l'activité physique modérée sont aussi des solutions pour augmenter les capacités du travailleur.
- L'exécution de la tâche : la manière dont on exécute une tâche a une véritable incidence sur notre appareil locomoteur. Il est préférable de garder le centre de gravité près de son corps lorsqu'on soulève des charges lourdes pour ne pas sur-solliciter les lombaires. De même, les positions de torsions, d'inclinaisons et de rotations sont de véritables facteurs de risques de TMS. C'est pourquoi l'apprentissage du geste professionnel est indispensable pour préserver la santé des salariés. Les intérimaires sont de ce fait encore plus exposés aux risques TMS.
- On peut ajouter à cela l'aspect collectif : selon le professeur Roquelaure une bonne coopération au sein d'une équipe de travail est importante pour diminuer le stress et les tensions au travail et donc peut réduire les risques psychosociaux : « les relations de travail, le climat social et la coopération entre salariés sont des facteurs de progrès importants pour réduire les TMS » [15].
- Le maintien des capacités fonctionnelles du travailleur : on sait aujourd'hui que la pratique régulière d'une activité physique a des effets positifs sur la santé (prévient les risques cardio-pulmonaires par exemple). L'ostéopathie peut jouer un rôle dans ce domaine.

### La prise en charge médicale des TMS :

Il n'existe pas de traitement type pour les TMS, cela dépend de la pathologie rencontrée, du contexte, des antécédents du patient d'où une grande hétérogénéité des traitements.

On peut néanmoins distinguer les TMS aigus/subaigus et les TMS chroniques [15]:

Pour le premier groupe, ces pathologies sont comparables à celles rencontrées chez les sportifs liées aux hypersollicitations. Elles sont en général d'évolution favorable. Leur traitement consiste tout d'abord à un arrêt bref de travail (cela permet d'arrêter pendant quelques jours les hypersollicitations) ou bien un changement temporaire de poste. A cela s'ajoute un aménagement du poste de travail (correction des équipements, de l'ergonomie de travail etc.).

Pour le deuxième groupe, le passage à la chronicité des TMS est le plus souvent lié aux facteurs psychosociaux. La prise en charge est donc plus conséquente alliant médecine physique et prise en charge psychologique. Pour les cas les plus sévères on peut faire appel à la chirurgie comme dans les syndromes canaux par exemple.

Pour résumer, la meilleure prise en charge des TMS est avant tout la prévention.

## **1.4 Mesures mises en œuvre pour améliorer la santé au travail**

En France, selon le code du travail, tout employeur a l'obligation d'assurer la sécurité et la protection de la santé des salariés en prenant toutes les mesures nécessaires (article L.4121-1 du code du travail) [27].

Pour ce faire, tout employeur doit lutter contre les risques professionnels en mettant en place une démarche de prévention selon les principes généraux du code du travail.

Selon l'INRS : « la prévention des risques professionnels, c'est l'ensemble des dispositions à mettre en œuvre pour préserver la santé et la sécurité des salariés, améliorer les conditions de travail et tendre au bien-être au travail » [28].

#### **1.4.1 Les principaux acteurs de la prévention :**

Les acteurs de la prévention des risques professionnels ont chacun des rôles différents [29] :

Le chef d'entreprise est le principal acteur de la prévention car c'est à lui d'assurer la protection de la santé (au sens large du terme) et la sécurité de ses travailleurs. Pour cela, il peut s'aider des salariés, des responsables de ressources humaines, des représentants du personnel. Il peut aussi faire appel à des organismes extérieurs.

La direction générale du travail (DGT) faisant partie du ministère du travail régit (avec l'assurance maladie) les mesures réglementaires de la prévention des risques professionnels. L'application de ces règles est contrôlée par les inspecteurs du travail et les inspections médicales du travail. Deux plans de santé au travail (PST 2005-2009 et PST 2010-2014) ont été rédigés par le ministère du travail afin de mettre en place un dispositif national de prévention des risques professionnels. Le deuxième PST [30] a mis en avant les axes principaux à mettre en place comme stimuler la recherche et la connaissance en santé au travail, multiplier les actions de prévention (notamment sur les risques psycho-sociaux, les TMS et les risques chimiques), soutenir les actions de prévention des entreprises et améliorer la mobilisation et coordination des services de santé en partenariat avec les entreprises.

La sécurité sociale et plus particulièrement la branche « accidents de travail et maladies professionnelles » [31] indemnise la perte de revenu et les coûts des frais médicaux des victimes d'accident de travail ou de maladie professionnelle. Ce sont par ailleurs les cotisations des entreprises qui financent la part relative aux risques professionnels de l'assurance maladie. C'est également cet organisme qui définit les mesures de prévention à mettre en œuvre au sein des entreprises [29], ce qui est logique car il est le premier concerné sur le plan financier.

#### **1.4.2 Les principes de la prévention**

Le code du travail a mis en place neuf principes généraux de la prévention [32] :

- « Eviter les risques ;
- Evaluer les risques qui ne peuvent pas être évités ;



- Combattre les risques à la source ;
- Adapter le travail à l'homme [...] ;
- Tenir compte de l'évolution de la technique ;
- Remplacer ce qui est dangereux par ce qu'il ne l'est pas ou par ce qui est moins dangereux ;
- Planifier la prévention [...] ;
- Donner la priorité aux mesures de protection collective en leur donnant la priorité sur les mesures de protection individuelle ;
- Donner des instructions appropriées aux travailleurs ».

La prévention des risques professionnels passe avant tout par leur évaluation sous la responsabilité de l'employeur. C'est cette démarche qui permet de définir les risques et donc les actions à mettre en place. Voici les différentes étapes [27] :

La première étape consiste à mettre en place l'évaluation, c'est-à-dire qu'il faut désigner un pilote qui va diriger cette évaluation. Le cadre de l'évaluation, le budget et les outils permettant d'évaluer les risques seront définis lors de cette étape.

La deuxième phase consiste en l'identification des risques en repérant les différents éléments passibles de nuire à la santé du travailleur comme certaines substances chimiques ou certains équipements. L'analyse de ces dangers permet de définir les conditions d'exposition des salariés à ces risques.

Ensuite il est indispensable de classer ces risques pour définir un plan d'action adapté aux différents risques professionnels. C'est cette étape qui fixe les priorités d'actions.

Enfin, une fois les dangers identifiés et classés, l'employeur pourra proposer un plan annuel de prévention cohérent avec la nature des risques identifiés.

Les résultats de l'évaluation des risques professionnels sont notés dans « le document unique » contenant les détails des différentes étapes de la prévention [27].

Nous comprenons bien que les actions de prévention dépendent bien évidemment des risques évalués. Prenons par exemple les TMS, leurs actions de prévention se situent

essentiellement au niveau des contraintes des situations de travail comme la modification de l'organisation de travail, la mise en place d'aménagement plus ergonomiques des postes de travail etc. Pour les risques psycho-sociaux il faut favoriser le travail en équipe, laisser des marges de manœuvre suffisantes aux employés entre autres.

Mais ces obligations légales en termes de prévention sont-elles suffisantes pour améliorer la santé des travailleurs ?

### **1.4.3 La promotion de la santé et du bien-être au travail**

Rappelons-le, la santé n'est pas seulement l'absence de maladie ou d'infirmité, mais est un état de bien-être physique, mental et social [1]. C'est pourquoi la promotion de la santé au travail ne se limite pas aux mesures imposées par l'état. Certains employeurs proposent donc des programmes axés sur le bien-être et la santé au travail. Ces programmes touchent plusieurs aspects [33] : l'amélioration de l'organisation et des conditions du travail avec par exemple des horaires de travail flexibles. L'encouragement personnel dans des choix de mode vie sain en proposant une alimentation saine au travail, en installant des salles de sport, en proposant des cours de soutien psychologique, des cours de sensibilisation aux dangers du tabac et bien d'autres.

Ces programmes ont donc des effets positifs. Ils permettent aux salariés de se sentir mieux, moins stressés et d'améliorer leur moral. Un salarié en bonne santé est un salarié plus performant et plus motivé. Par conséquent, cela se répercute sur l'entreprise avec une augmentation de la productivité, une diminution de l'absentéisme et de la rotation du personnel ainsi qu'une diminution des coûts liés aux maladies et accidents professionnels. En aidant son personnel à améliorer sa santé et son bien-être, l'employeur donne une image positive d'une entreprise qui se préoccupe de ses salariés [34].

Une enquête a été menée entre mars et avril 2012 par le groupe Stepstone [35] (portail de recrutement en ligne européen) auprès de 13 582 personnes et au moins 1276 entreprises dans différents pays européens. Cette enquête a montré les avantages du bonheur au travail identifiés par les employeurs interrogés. Les trois réponses les plus citées étaient : « le dévouement du travailleur pour son travail », « un taux d'absentéisme et de maladies professionnelles réduit » et « l'amélioration de la marque employeur ». Cette enquête a

montré également les facteurs principaux qui influencent le bonheur au travail pour les salariés. Les trois réponses les plus rencontrées étaient : « travailler pour une entreprise qui respecte ses salariés », « avoir un travail intéressant » et « travailler dans une bonne ambiance d'entreprise ». A noter que « avoir un salaire correct » n'arrive qu'en dixième position.

#### Quelques exemples de programmes de bien-être au travail :

Un article publié sur le site e-markting.fr [36] relate différents programmes de bien-être au travail mis en place par quelques entreprises :

L'entreprise MICROSOFT France a mis un programme concernant la flexibilité au travail avec des horaires à domicile (le télétravail) pour équilibrer vie privée et vie professionnelle.

Nous savons aujourd'hui que l'activité physique (lorsqu'elle est adaptée), permet la bonne santé physique et mentale de l'individu. MICROSOFT a donc mis à disposition une salle de sport pour ses salariés.

La relaxation et le massage font partie aussi des programmes de bien-être mis en place par certaines entreprises. Pour répondre à cette demande, la société ERGOTONIC qui emploie des kinésithérapeutes et des relaxologues propose ce type de prestation.

Il existe aussi des dispositifs de garde d'enfant et de conciergerie au sein des entreprises. La garde des enfants peut être une source de stress importante pour les parents. Une fois le problème résolu le salarié peut se concentrer plus facilement sur son travail et être plus productif. « L'Oréal ne compte pas moins de sept crèches » [36].

Il existe bien évidemment de nombreux programmes, il n'y a pas de solution unique.

Depuis quelques années, l'ostéopathie se développe aussi en entreprise. C'est bien évidemment ce thème-là qui nous intéresse tout particulièrement et que nous allons développer dans le chapitre suivant

## **CHAPITRE 2 : L'OSTÉOPATHIE EN ENTREPRISE**

### **2.1 Rappels sur l'ostéopathie**

Définir l'ostéopathie n'est pas chose aisée pour différentes raisons [37] :

La première raison : le concept est riche et varié, d'où des difficultés à sa compréhension. La seconde raison est la difficulté de reconnaître l'ostéopathie, essentiellement dans le milieu médical. Enfin, l'ostéopathie est pratiquée par des professionnels avec des statuts différents (les ostéopathes exclusifs, les kinésithérapeutes, les sages-femmes ou les médecins exerçant aussi l'ostéopathie).

#### **2.1.1 Définition et concepts de l'ostéopathie**

##### **Définition :**

Le Référentiel Métier Ostéopathe, initialement élaboré par le syndicat français des ostéopathes (SFDO) et le registre des ostéopathes de France (ROF), définit la profession ainsi : « l'ostéopathie consiste, dans une compréhension globale du patient, à prévenir, diagnostiquer et traiter manuellement les dysfonctions de la mobilité des tissus du corps humain susceptibles d'en altérer l'état de santé » [38].

L'ostéopathie traite les troubles fonctionnels du corps humain, c'est-à-dire des troubles sans lésion anatomique (dans le cas d'une fracture par exemple). Ces troubles peuvent être causés par une perte de mobilité au niveau articulaire, ligamentaire, musculaire ou viscérale. La main de l'ostéopathe est à la fois son outil diagnostique et son outil de soin pour traiter ces pertes de mobilité [39].

L'approche de l'ostéopathie est dite « systémique » [38] car elle prend en considération l'interrelation des différents éléments et systèmes qui constituent notre corps. C'est pourquoi la connaissance rigoureuse de l'anatomie et de la physiologie du corps humain est indispensable pour traiter la cause des symptômes.

L'ostéopathe doit également porter son attention sur l'environnement du patient car ce dernier continuera à subir des contraintes s'il n'adopte pas une bonne hygiène de vie ou bien si son environnement n'est pas sain. L'ostéopathie ne traite pas seulement l'individu dans sa globalité, il permet aussi de prévenir certaines maladies.

### **Un peu d'histoire :**

L'ostéopathie a été créée en 1874, le 22 juin à 10 heures par Andrew Taylor STILL. Il était à l'origine un médecin américain. La perte de trois de ses enfants lors d'une épidémie de méningite cérébro-spinal en 1865, ainsi que l'impuissance des médecins face à cette épidémie, le poussa à abandonner la médecine conventionnelle. Les dix années qui suivirent cette tragédie, STILL, ne trouvant pas de réponses à ses questions dans les livres de médecine, décida d'observer et d'étudier la nature. Il disséqua aussi des cadavres d'indiens lors de la guerre de sécession pour comprendre le fonctionnement du corps humain. Il étudia alors les os, les muscles, les nerfs, les vaisseaux, les ligaments, et les tissus. Pour STILL, le corps est une véritable machine. Chaque partie du corps est en interrelation avec les autres. Il pense aussi que le corps possède toutes les substances pour préserver la santé et soigner les maladies. Ces découvertes l'ont conduit à penser que le corps fonctionne comme un tout et doit être considéré dans sa globalité. Il a donc bâti les principes de l'ostéopathie reposant sur une parfaite connaissance du corps humain [37].

### **Concept ostéopathique :**

Voici les piliers du concept ostéopathique [37] :

- L'unité du corps.
- l'autorégulation du corps.
- la structure gouverne la fonction et inversement.

### **2.1.2 Les champs d'action de l'ostéopathie :**

L'ostéopathie s'adresse de l'enfant à la personne âgée et à la femme enceinte. Elle peut traiter une multitude de douleurs et de troubles fonctionnels. Comme toutes les parties du corps sont en interrelation, les troubles fonctionnels peuvent atteindre tous les systèmes constituant le corps. L'union fédérale des ostéopathes de France a dressé une liste non exhaustive des différents systèmes traités en ostéopathie [39] :

- Le système locomoteur : en règle générale l'ostéopathie traite les douleurs d'origine articulaire au niveau du rachis pour les lombalgies, dorsalgies, cervicalgies, attitudes scoliotiques et au niveau des membres pour les entorses, périarthrites scapulo-humérales, tendinites, pubalgies.
- Le système neurologique : l'ostéopathie peut traiter les douleurs concernant le système nerveux périphérique comme les névralgies d'Arnold, cruralgies, sciatalgies, névralgies cervico-brachiales, névralgies intercostales. L'ostéopathie s'intéresse aussi au dysfonctionnement du système neuro-végétatif dans les cas de dépressions, des états anxieux, des perturbations du sommeil etc.
- Le système digestif : l'ostéopathie traite les troubles digestifs fonctionnels comme les difficultés de digestion, les ballonnements, les constipations/diarrhées, les séquelles de gastrites et les séquelles d'hernies hiatales.
- Le système gynéco-urinaire : dysménorrhées fonctionnelles, séquelles d'infection urinaire etc.
- Les séquelles de traumatismes : l'ostéopathie traite les séquelles d'entorses, de fractures. Il faut noter que certaines chutes ou des accidents de la voie publique peuvent entraîner des problèmes posturaux et des dystonies musculaires.
- Le système ORL et pulmonaire : asthme, rhinites, otites à répétition, sinusites, céphalées de tension, migraines etc.
- Le système cardio-vasculaire : problèmes circulatoires, problème de retour veineux, palpitations etc.

L'ostéopathie a bien évidemment ses limites et ne traite pas les infections, les fractures ou luxations, le cancer et certaines maladies génétiques (hémophilie, mucoviscidose par exemple) ou dégénératives (sclérose en plaque par exemple). Cependant elle peut accompagner des patients souffrant de ces maladies pour leur apporter un confort et essayer de diminuer les conséquences de ces pathologies.

## **2.2 Etudes sur l'ostéopathie en entreprise**

Nous avons vu en première partie les problématiques en matière de santé au travail que rencontraient les entreprises, notamment les troubles musculo- squelettiques.

### **2.2.1 Quelques études sur le traitement ostéopathique des TMS**

Laure Capron a réalisé son étude [40] au sein de l'entreprise « Business & Decision ». Sur 360 salariés, 100 ont été traités en ostéopathie et de manière adaptée au motif de consultation. Les plaintes ont été quantifiées avec l'échelle visuelle analogique (EVA) avant le traitement ostéopathique, à l'issue du traitement et une semaine après traitement. L'analyse des résultats s'est effectuée sur les quatre motifs de consultations les plus fréquents : cervicalgies, dorsalgies, lombalgies et scapulalgies.

Les moyennes des réactions au traitement suivant le sexe ont montré une diminution de l'EVA suite au traitement et une diminution de l'EVA une semaine après le traitement :

Chez les hommes, avant traitement l'EVA était de 5,9. Après traitement l'EVA est passée à 2,3. Une semaine après traitement l'EVA était de 0,8.

Chez les femmes, avant traitement l'EVA était de 6,2. Après traitement l'EVA est passée à 2,7. Une semaine après l'EVA était de 1,1.

L'étude de Claire Legros [41] s'est effectuée au sein de l'entreprise « BSI » et 97 salariés y ont participé. Les salariés ont été répartis en trois groupes : groupe traité, groupe faux traitement et groupe témoin. Le ressenti de leur état de santé a été évalué grâce au questionnaire SF-96 et les TMS ont été évalués à l'aide du questionnaire Nordique. Ces questionnaires ont été distribués avant le traitement et huit semaines après traitement.

Les résultats ont montré que les TMS ont diminué dans le groupe traité et que le ressenti de l'état de santé dans les groupes « traité » et « faux traitement » a été amélioré.

Une autre étude a été réalisée par Anne-Charlotte Perrein sur la prise en charge ostéopathiques des TMS [42].

Les 78 salariés qui ont participé à l'étude, ont été répartis en deux groupes et chaque groupe a reçu deux traitements :

Le premier groupe a reçu un traitement ostéopathique lors de la première consultation et un traitement placebo lors de la seconde consultation.

Pour le deuxième groupe, ce fut l'inverse.

La douleur a été quantifiée par l'échelle EVA lors du remplissage du questionnaire Nordique.

Les résultats ont montré une amélioration de l'état de santé des salariés.

Ces études ne permettent pas de conclure sur l'intérêt de l'ostéopathie dans la diminution des TMS en général car chaque étude est réalisée pendant un temps donné, sur une population donnée avec un nombre de patients limité. Cependant elles ont montré un impact positif de l'ostéopathie sur les TMS dans le cadre de ces études.

### **2.2.2 Études sur l'impact de l'ostéopathie sur les arrêts de travail :**

En 2005, 39 salariés de la clinique privée d'Arès en Gironde, ont été traités en ostéopathie par Pascale Iratçabal dans le cadre de son mémoire de fin d'étude [43]. L'expérience s'est déroulée sur six mois entre 2005 et 2006. Gérard Lamari, docteur en statistique a contribué à cette étude en comparant les journées d'arrêt de travail enregistrées dans la clinique durant la période de l'étude avec les arrêts de travail enregistrés les cinq années qui ont précédé les consultations ostéopathiques.

Les résultats ont été probants car le nombre de jours d'arrêt de travail a été divisé par six pendant la durée de cette étude. En effet, de juillet 2000 à juillet 2005, on enregistrait 11,14 journées d'arrêt de travail en moyenne par an et par salarié alors que, de juillet 2005 à juin 2006, la moyenne de journées d'arrêt de travail par an et par salarié est passée à 1,74.

La revue de l'ostéopathie a publié en 2011 une étude [44] dans laquelle deux ostéopathes ont organisé 345 consultations sur le temps de travail et pendant huit mois pour les salariés de la société CARI, une entreprise de bâtiment. 151 employés ont été traités avec une prise en charge ostéopathique adaptée au motif de consultation. Un questionnaire à l'aide d'une échelle numérique de la douleur a été distribué pour évaluer la satisfaction et l'évolution du



motif de consultation. 97,4% des 151 employés traités ont constaté une amélioration de leur motif de consultation.

Sur un total de 314 jours, le taux d'absentéisme a baissé de 22,7 % et près de 70 % des salariés traités ont déclaré que l'ostéopathie leur avait permis d'éviter un arrêt de travail sur cette période.

Nous faisons donc la même remarque que précédemment. Ces études ont montré un impact positif dans la diminution des arrêts de travail et de l'absentéisme uniquement dans le cadre de ces deux études.

### **2.3 Les autres avantages de l'ostéopathie en entreprise**

L'enquête annuelle santé et bien-être du groupe Malakoff Médéric [45] (groupe mutualiste à but non lucratif) a comporté un questionnaire de plus de 60 questions sur différents thèmes comme le travail, l'hygiène de vie, l'état de santé, l'absentéisme la perception des efforts de l'entreprise en termes de santé et de sécurité au travail etc. L'enquête a été effectuée auprès de 3 500 salariés du secteur privé en 2013. Lors des résultats, 30% des salariés interrogés ont considéré qu'ils ne faisaient pas ce qu'il fallait pour entretenir leur santé et avoir un mode de vie sain. Plusieurs raisons ont justifié cette réponse. Parmi les raisons les plus rencontrées il y avait : « par manque d'énergie ou de courage » surtout chez les employés et les techniciens (respectivement 61 et 61 %), « par manque de temps, difficultés d'organisation » surtout chez les cadres (74%), « par manque de moyens financiers » surtout chez les employés (36%) et les ouvriers (41%). Il faut noter d'autres raisons évoquées mais en proportion plus réduite : « par choix », « par manque d'infrastructures accessibles, proche du domicile ou du travail », « par manque d'information ».

Aujourd'hui il existe des collectifs d'ostéopathes qui proposent d'intervenir en entreprise, ce qui permet de pallier à certaines difficultés. Par exemple, l'intervention ostéopathique sur le lieu de travail permet une facilité d'accès à des soins ostéopathiques. Lorsque les consultations ostéopathiques sont effectuées sur le temps de travail, cela permet de gagner du temps et facilite l'organisation du salarié.

En ce qui concerne le financement des consultations, différentes façons sont possibles : soit l'entreprise prend en charge l'intégralité des soins ostéopathiques, qui sont alors gratuits pour les salariés, soit l'entreprise fait participer le comité d'entreprise ou bien le salarié bénéficie du remboursement de la mutuelle de l'entreprise [46].

Malgré ces avantages, l'ostéopathie en entreprise peut présenter certains inconvénients. Ces désavantages sont plutôt liés à l'ostéopathie en elle-même qu'aux interventions en entreprise. En effet, nous avons vu précédemment les difficultés à définir l'ostéopathie [37]. Une méconnaissance de l'ostéopathie et de ses champs d'action pourraient dissuader les salariés à venir consulter au sein de l'entreprise comme en cabinet.

Actuellement, les actes d'ostéopathie ne sont pas pris en charge par la sécurité sociale. L'ostéopathie est considérée comme une médecine douce donc non conventionnelle. En moyenne, la consultation ostéopathique s'élève à 50 euros. Pour y remédier, certaines mutuelles proposent des remboursements à différentes hauteurs du tarif d'une consultation d'ostéopathie (remboursement total ou partiel) [47]. Le nombre de consultations ostéopathiques par an et les montants de remboursement varient d'une mutuelle à l'autre ou d'un contrat à l'autre. Il est donc important de bien observer les conditions et les prestations offertes par la mutuelle.

Une consultation ostéopathique peut représenter un coût pour un patient non remboursé par sa mutuelle ou mal renseigné sur ce système de remboursement. Alors dans le cas où une entreprise proposant des consultations ostéopathiques ne les prend pas en charge financièrement, le non remboursement des consultations ostéopathiques peut poser problème.

## **Deuxième partie : l'étude expérimentale**

### **CHAPITRE 1 : OBJECTIFS ET HYPOTHESES**

#### **1.1 Objectifs et intérêts de l'étude :**

Le but de notre étude est d'évaluer les impacts de la présence d'étudiants en ostéopathie dans l'entreprise Sulky Burel à différents niveaux :

- D'un point de vue économique : a-t-on observé une diminution des arrêts de travail pendant la période d'intervention des étudiants ?
- D'un point de vue social : la mise en place des consultations ostéopathiques a-t-elle modifié les rapports entre les salariés et la hiérarchie ? L'image de la direction de l'entreprise est-elle perçue différemment par les salariés depuis cette démarche ?
- D'un point de vue comportemental : quelles raisons motivent les salariés à venir consulter ou non au sein de l'entreprise ? Consultent-ils uniquement en entreprise et pourquoi ? Les salariés ont-ils été satisfaits des consultations ?

Cette étude peut présenter un intérêt pour les employeurs car elle peut rendre compte des avantages qu'offre l'ostéopathie pour l'entreprise (diminution des arrêts de travail et meilleure image de l'entreprise en autres).

D'autre part, elle peut contribuer à prendre conscience de certaines difficultés qu'ont les salariés à venir consulter en cabinet et peut offrir ainsi de nouvelles possibilités pour l'ostéopathie en termes de débouchés.

L'étude a été réalisée dans le cadre d'un mémoire de fin d'étude d'ostéopathie. Elle pourra, grâce à l'enquête de satisfaction des consultations, renseigner l'école d'un point de vue pédagogique sur les retours des consultations et montrer les points forts des étudiants mais aussi les points à améliorer.

Plusieurs études ont déjà montré un impact positif de l'ostéopathie dans la prise en charge des TMS et dans la prévention des arrêts de travail. Cette étude concernant l'ostéopathie en

entreprise a été la première effectuée au sein de Sulky Burel. Cette étude permet de faire un premier état des lieux des impacts des consultations ostéopathiques sur l'entreprise depuis leur mise en place.

## **1.2 Résumé du contexte théorique**

Nous allons à présent rappeler certains éléments vus en première partie et sur lesquels nous nous sommes basé pour notre étude.

### **1.2.1 L'ostéopathie dans la prévention des arrêts de travail**

Nous avons vu que les différentes problématiques de santé au travail avaient des répercussions sur l'entreprise comme les arrêts de travail, des mauvais rapports entre les salariés et la hiérarchie, l'altération de l'image de l'entreprise, etc. Or dans le cadre de certaines études, il a été montré un impact positif de l'ostéopathie dans la prévention des arrêts de travail [43] et sur l'absentéisme [44].

### **1.2.2 Répercussions des programmes de bien-être au travail**

L'ostéopathie fait de plus en plus partie de programmes de bien-être au travail mis en place par les employeurs. Nous savons aujourd'hui que ces programmes ont des répercussions positives sur l'entreprise comme par exemple la diminution de l'absentéisme, un renforcement de la motivation des salariés, une amélioration de l'image de l'entreprise qui se soucie du bien-être et de la santé de ses salariés [34].

Selon le statut du salarié, il existe différentes contraintes d'ordre financier ou d'horaire (entre autres) qui peuvent le dissuader d'entretenir sa santé [45]. Ces mêmes difficultés peuvent s'appliquer au fait de consulter un ostéopathe en cabinet. Proposer des programmes de bien-être au travail, gratuits et sur le temps de travail, permet ainsi de remédier à ces contraintes.

### **1.2.3 Le remboursement de l'ostéopathie**

Nous avons indiqué également en première partie que les consultations d'ostéopathie ne sont pas prises en charge par la sécurité sociale [47]. Cela peut représenter un frein pour les patients à consulter un ostéopathe en cabinet. Pour combler cette absence de prise en charge, de plus en plus de mutuelles remboursent des consultations. Cependant, les remboursements sont le plus souvent partiels ou bien se limitant à un nombre limité de séances par an. Pour une partie de la population ayant peu de moyens, cela reste tout de même un coût s'ils ne sont pas remboursés par leur mutuelle ou si leur besoin en ostéopathie est supérieur au nombre de séances remboursées.

## **1.3 Les hypothèses**

Le contexte théorique nous a permis de poser nos objectifs cités en début de chapitre et d'émettre ainsi plusieurs hypothèses :

L'ostéopathie a été mise en place par la direction de Sulky Burel dans le cadre d'un programme de bien-être au travail afin d'améliorer la qualité de vie au travail des salariés de cette entreprise. Nous pouvons alors penser que cette démarche peut modifier de façon positive l'image qu'ont les salariés de la direction de l'entreprise soucieuse du bien-être de ses employés, et plus largement les rapports entre les salariés et la hiérarchie.

Ces consultations sont proposées gratuitement sur le temps de travail et dans l'entreprise pour tout salarié travaillant chez Sulky Burel. Nous pouvons faire l'hypothèse que certains critères comme la gratuité des séances ou le gain de temps, motivent les salariés à venir consulter au sein de l'entreprise. Nous pouvons nous attendre à ce que ces critères de motivations soient différents selon la catégorie socio-professionnelle à laquelle le salarié appartient : les cadres pourraient être d'avantages motivés par le gain de temps et les ouvriers par la gratuité.

En presque deux ans, plus de la moitié des salariés ont été traités en entreprise par les étudiants d'IO-Rennes. De par le nombre important de salariés étant venu consulter en entreprise, nous pouvons imaginer que les consultations ont été globalement satisfaisantes.

Nous pouvons également nous attendre à ce que les comportements des salariés, en termes d'utilisation de l'ostéopathie en entreprise ou en cabinet, soient liés au remboursement par leur mutuelle. Par exemple si un salarié n'est pas remboursé par sa mutuelle, nous pouvons penser qu'il aura tendance à consulter plutôt en entreprise du fait de la gratuité des séances. Enfin, notre dernière hypothèse suppose que les consultations d'ostéopathie peuvent jouer un rôle dans la diminution des arrêts de travail.

Le questionnaire d'enquête nous a semblé être le meilleur outil pour recueillir l'opinion de salariés et essayer de comprendre leurs comportements vis-à-vis du recours à l'ostéopathie.

## **CHAPITRE 2 : MATERIEL ET METHODE**

L'étude réalisée a consisté dans l'établissement d'un questionnaire d'enquête (Annexe I) puis dans l'analyse statistique des réponses recueillies.

### **2.1 Matériel**

#### **2.1.1 Description de l'entreprise**

Depuis octobre 2013, un groupe de six élèves de l'Institut d'ostéopathie de Rennes effectue des consultations ostéopathiques toutes les trois semaines au sein de l'entreprise Sulky Burel. Cette entreprise compte près de 200 personnes. Elle est spécialisée dans la fabrication de semoirs et de distributeurs d'engrais. L'usine se situe en Bretagne et plus particulièrement en Ille-et-Vilaine. Pour les consultations ostéopathiques, l'entreprise a mis à disposition deux locaux fermés et deux tables ainsi que plusieurs chaises par local. Les élèves ont apporté deux tables de pratique ainsi que tout le matériel nécessaire (drap d'examen, matériel de diagnostic, solution hydro-alcoolique).

Les consultations ont été proposées gratuitement par l'employeur sur le temps de travail pour tous les salariés grâce à une convention de stage signée entre l'institut IO-Rennes et l'entreprise Sulky Burel. Les salariés s'inscrivent sur la base du volontariat sur une feuille d'inscription. Cela permet d'organiser les postes de travail le jour des consultations.

Les consultations effectuées par les étudiants se déroulent comme à la clinique d'IO-Rennes (interrogatoire, tests et traitement) et sont supervisées par un ostéopathe diplômé.

#### **2.1.2 Elaboration et description du questionnaire**

Nous allons maintenant décrire la façon dont nous avons élaboré notre questionnaire et expliquer ce que permettent d'analyser chaque question.

##### **Elaboration du questionnaire :**

Pour la création méthodologique de ce questionnaire nous nous sommes appuyé sur plusieurs guides méthodologiques. Le premier est un guide du groupe soutien conseil à la réalisation d'enquête (SCORE) [48]. Le second est un article de méthodologie de l'enquête par questionnaire rédigé par Jean-Christophe Vilatte de l'université d'Avignon [49]. Ces deux guides nous ont permis d'élaborer la structure du questionnaire et les questions.

Toutes les questions du questionnaire sont posées de manière fermée, c'est-à-dire qu'elles proposent la ou les réponses à cocher par l'interrogé. Cependant, certaines questions laissent une liberté à l'interrogé de proposer une autre raison que celles proposées ou même de laisser un commentaire libre.

Description du questionnaire :

Les questions ont été regroupées en quatre parties correspondant aux objectifs décrits précédemment.

La première partie concerne les données personnelles comme l'âge, le genre, le poste, et les caractéristiques du poste (emploi permanent/occasionnel et à temps plein/partiel). Ces cinq questions permettent d'identifier les profils des personnes ayant répondu à ce questionnaire.

La seconde partie est destinée à étudier les comportements des salariés par rapport à ces consultations ostéopathiques :

**Question 6 :** avez-vous bénéficié d'une consultation ostéopathique au sein de l'entreprise ?

Oui       non

Cette question nous permet de répartir la population étudiée en deux groupes : ceux ayant eu une consultation et ceux n'ayant pas eu de consultation au sein de l'entreprise. La fréquence du recours à ces séances n'entre pas en compte car au début de la période d'intervention des étudiants ostéopathes, les salariés ne pouvaient s'inscrire qu'une fois afin que tout le monde ait ses chances de bénéficier d'une consultation. Si la personne interrogée répond par l'affirmative, elle devra répondre directement à la question 8. Si la réponse est négative, la personne devra répondre à la question 7 sans répondre à la question 8.

**Question 7 :** si vous n'avez pas bénéficié d'une consultation ostéopathique, veuillez en préciser les raisons :

- « par manque d'occasion »
- « méconnaissance de l'ostéopathie et de ses champs d'action »
- « vous êtes opposé à l'ostéopathie »
- « par manque de discrétion/intimité »



- « Vous consulté déjà un ostéopathe et cela vous suffit »
- « Autres »

La variable étudiée ici est la ou les raisons justifiant le fait que le salarié ne soit pas venu consulter dans l'entreprise. Est-ce l'ostéopathie en elle-même qui pose problème ? Est-ce le fait que ces consultations se passent au sein de l'entreprise ? Est-ce à cause du manque d'expérience des praticiens étudiants ? C'est ce que nous cherchons à savoir ici.

**Question 8** : si vous avez bénéficié d'une consultation ostéopathique, vos motivations ont été guidées par (en dehors du motif de consultation) :

- « la gratuité des séances »
- « un gain de temps (les consultations sont sur le temps de travail) »
- « facilité d'accès (les consultations sont sur le lieu de travail) »
- « des séances proposées régulièrement (au moins une fois par mois) »
- « autres »

Cette question permet de connaître la ou les raisons qui motivent les salariés à venir consulter au sein de l'entreprise. Elle pourra mettre en évidence d'éventuelles difficultés que peuvent rencontrer les salariés pour consulter un ostéopathe en cabinet et montrer ainsi certains avantages des consultations ostéopathiques en entreprise.

**Question 9** : consultez-vous un ostéopathe en dehors de l'entreprise ?

- Oui       non

→si oui combien de fois par an ? :

Nous cherchons ici à savoir si le salarié consulte uniquement en entreprise ou non. Si la réponse est négative, les questions 7 et 8 peuvent en partie nous renseigner sur les raisons de ce choix. Si la réponse est positive, connaître la fréquence du recours à l'ostéopathie peut nous indiquer leurs besoins en soins ostéopathiques mais aussi les éventuels freins à ce recours.

**Question 10** : votre mutuelle rembourse-t-elle les consultations d'ostéopathie ?

- Oui       non       ne sait pas

Si oui, combien de fois par an :

- 1 à 2 fois
- 2 à 5 fois
- Plus de 5 fois
- Ne sait pas

Le remboursement est-il :

- Total
- Partiel
- Ne sait pas

Nous cherchons à savoir si le remboursement par la mutuelle influence le recours à l'ostéopathie chez les salariés. Le nombre de séances remboursées influence-t-il la fréquence de consultations chez un ostéopathe en cabinet ? L'absence de remboursement peut-elle influencer les salariés à ne consulter qu'en entreprise ?

La troisième partie concerne la satisfaction des employés par rapport à la prise en charge ostéopathique par les élèves de l'institut ostéopathique de Rennes et leur ressenti de l'efficacité du traitement ostéopathique.

**Question 11** : appréciez-vous la prise en charge des élèves d'IO-Rennes ?

- Traitement réalisé :  oui       non
- Explications du traitement :  oui       non
- Conseils donnés :  oui       non

**Question 12** : observations :

**Question 13** : Suite à la consultation d'ostéopathie au sein de SULKY, estimez-vous que le traitement reçu a été :

- Très efficace       efficace       peu efficace       pas du tout efficace

Ces questions permettent d'avoir un retour sur les consultations effectuées dans l'entreprise. Elles permettent de renseigner les élèves sur leurs points forts et les points à améliorer (Annexe II). De plus ces séances n'ont d'intérêt pour l'entreprise que si elles sont satisfaisantes au niveau de la prise en charge et de l'efficacité.

La dernière partie contient trois questions d'opinion sur la mise en place des consultations ostéopathiques au sein de Sulky :

**Question 14** : concernant les consultations ostéopathiques dans l'entreprise, appréciez-vous la démarche de votre employeur :  Oui  non

**Question 15** : cette démarche a-t-elle modifié l'image que vous avez de la direction de SULKY :

Oui  non

Si oui, comment :  De façon positive  de façon négative

**Question 16** : cette démarche a-t-elle modifié vos rapports avec la hiérarchie :

Oui  non

Si oui, comment :  De façon positive  de façon négative

Ces questions nous renseignent sur la façon dont les salariés ont perçu cette démarche et nous permettent d'évaluer les éventuelles répercussions de la mise en place des consultations ostéopathiques sur l'image de l'entreprise et sur les rapports entre salariés et la hiérarchie.

### **2.1.3 Les chiffres des arrêts de travail**

Les chiffres des arrêts de travail sur les quatre dernières années ont été demandés au responsable des ressources humaines afin de comparer ceux recensés depuis l'intervention des étudiants ostéopathes à ceux recensés les deux années précédant la mise en place des consultations ostéopathiques dans l'entreprise.

### **2.1.4 Population étudiée**

La population étudiée était les salariés de Sulky Burel.

Le principal critère d'inclusion était d'être un salarié travaillant dans l'entreprise Sulky Burel, c'est-à-dire qu'il soit homme ou femme, quel que soit son âge, son poste ou son ancienneté dans l'entreprise et ayant bénéficié ou non d'une consultation ostéopathique au sein de l'entreprise.

Le critère de non inclusion était de faire partie de la direction de l'entreprise.

## **2.2 Méthode**

### **2.2.1 Déroulement de l'expérience**

Le questionnaire sous format papier était auto-administré, c'est-à-dire que l'enquêté répondait seul aux questions, ce qui permettait de ne pas l'influencer notamment pour les questions d'opinion.

Début novembre 2014, 70 questionnaires ont été mis à disposition dans la cafétéria de l'entreprise. Nous voulions d'abord attendre le nombre de questionnaires retournés avant d'en déposer d'autres. Les salariés déposaient le questionnaire une fois rempli dans une urne située aussi dans la cafétéria. Une feuille présentant les principes et le cadre de l'étude était affichée sur le tableau d'informations des salariés ainsi que dans la cafétéria (Annexe III). L'anonymat et la confidentialité des données ont été précisés également sur cette feuille.

Afin d'optimiser la diffusion, nous avons fait plusieurs annonces auprès des salariés dans la cafétéria, lors des consultations ostéopathiques et dans les vestiaires durant la période de l'étude. Nous n'avons volontairement pas distribué le questionnaire lors des consultations afin de ne pas biaiser l'échantillon et que tous les salariés ayant eu une consultation ou non puissent y répondre.

Au total, 22 questionnaires nous ont été retournés le 15 Février, c'est-à-dire en fin de période de diffusion du questionnaire.

### 2.2.2 Plan d'expérience

Tout d'abord nous avons réalisé une analyse dite « brute », c'est-à-dire que nous avons produit les résultats statistiques question par question.

Ensuite nous avons réalisé une analyse dite « croisée », c'est-à-dire que nous avons associé certaines variables entre elles afin d'identifier les variables explicatives du comportement des salariés vis-à-vis de l'ostéopathie. L'analyse « croisée » s'est donc effectuée en deux temps :

Dans un premier temps nous avons évalué l'influence de la catégorie socio-professionnelle sur les critères de motivations du recours à l'ostéopathie en entreprise ainsi que sur l'amélioration de l'image de l'entreprise consécutive à la mise en place des consultations ostéopathiques.

Dans un second temps nous avons réparti les répondants en deux populations selon le type de consultation : ceux consultant exclusivement en entreprise et ceux consultant également en dehors.

Pour chacune de ces deux populations nous avons évalué l'influence des remboursements des séances ostéopathiques par les mutuelles sur le choix du type de consultation. Nous avons également évalué l'importance des critères de motivation de consultation en entreprise. Nous avons voulu vérifier si la fréquence des consultations chez un ostéopathe en cabinet était liée aux nombres de séances d'ostéopathies remboursées par la mutuelle.

Le logiciel OXTEO permettant aux étudiants de retranscrire la fiche patient et toutes les informations concernant les consultations (anamnèse, tests et traitement) nous a permis de constater que du 10 octobre 2013 au 15 février 2015 (période de l'étude), 99 salariés ont été traités en ostéopathie pour 147 consultations effectuées au sein de Sulky. Un document nous a élégamment été fourni par l'entreprise et sur lequel il est indiqué l'effectif des salariés ainsi que la liste des différents postes de cette entreprise (Annexe IV). Nous utiliserons ces données lors de la discussion afin de comparer la population de l'échantillon avec la population générale de Sulky, ce qui permettra d'évaluer la portée de nos résultats.

### **CHAPITRE 3 : LES RESULTATS DE L'ETUDE**

Tous les calculs statistiques comme les moyennes, les pourcentages ont été réalisés par le logiciel informatique Microsoft Excel 2013. Les tableaux et les graphiques ont été également réalisés avec ce même logiciel. Pour faciliter une partie de nos analyses, nous avons réparti et classé les postes des répondants en catégories socio-professionnelles à l'aide de la nomenclature de l'Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques (INSEE) [50].

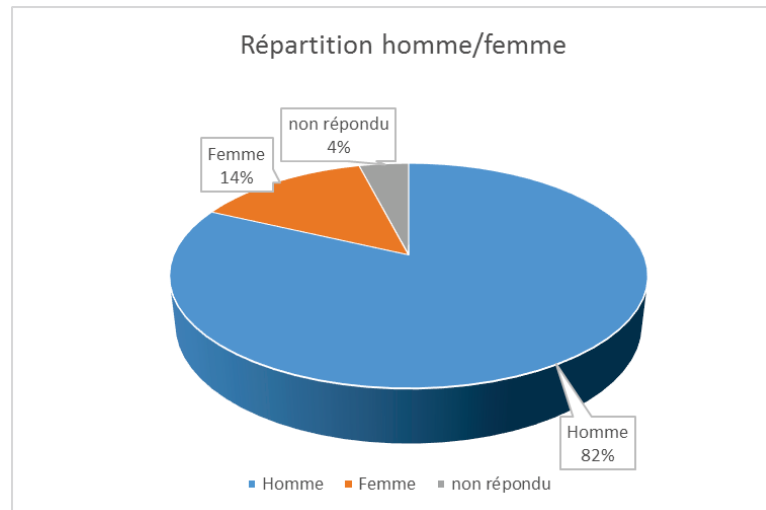
Suite à un problème interne à l'entreprise, les chiffres des arrêts de travail n'ont pu nous être communiqués, par conséquent il n'y aura pas d'analyse en rapport avec ces chiffres.

Nous avons également choisi de ne pas parler des résultats concernant le remboursement partiel ou total d'une consultation ostéopathique car ils se sont révélés ininterprétables.

### **3.1 Les résultats bruts**

#### **3.1.1 Description de la population de l'étude**

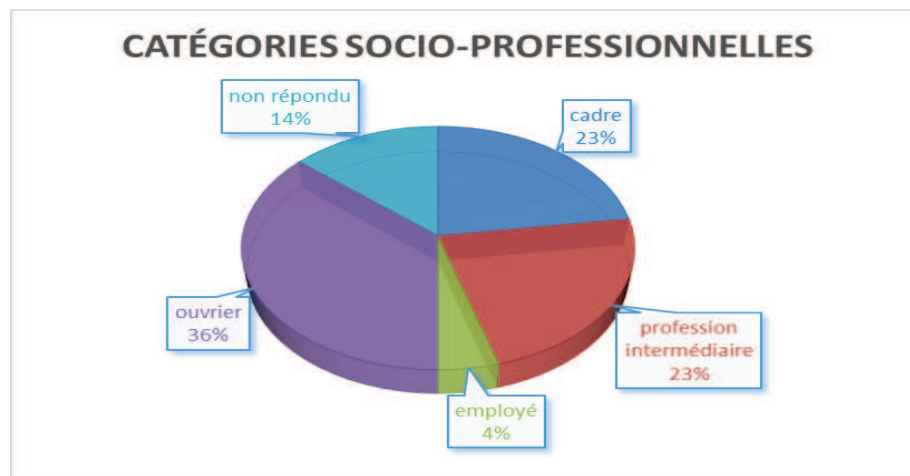
Répartition du genre :



**Figure 1 : répartition du genre chez les répondants**

- Une majorité d'hommes a répondu, c'est-à-dire 82%, soit 18 répondants.
- Trois femmes seulement ont répondu au questionnaire (14%).
- La répartition entre hommes et femmes n'est donc pas homogène.
- Il faut noter qu'un seul répondant n'a pas souhaité répondre.

Catégorie socio-professionnelle :



**Figure 2 : répartition des catégories socio-professionnelles chez les répondants**

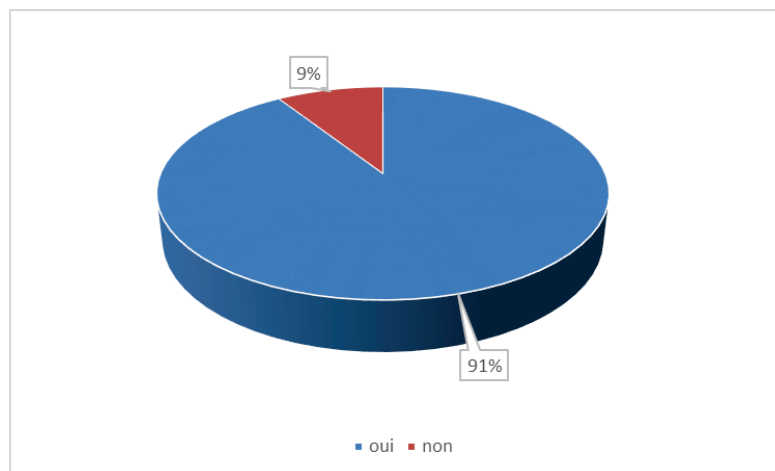
- Les ouvriers ont représenté 36%, soit huit répondants, c'est donc la catégorie qui a été la plus représentée.
- Les cadres et les professions intermédiaires ont été en proportion égale (23% chacun) soit cinq cadres et cinq professions intermédiaires.
- La catégorie la moins représentée a été les employés (4%), soit un seul répondant.

Moyenne d'âge et type de poste :

- La moyenne d'âge des salariés sondés était de 42 ans.
- 100% des répondants étaient à temps plein et en emploi permanent.



Utilisateurs de l'ostéopathie dans l'entreprise :

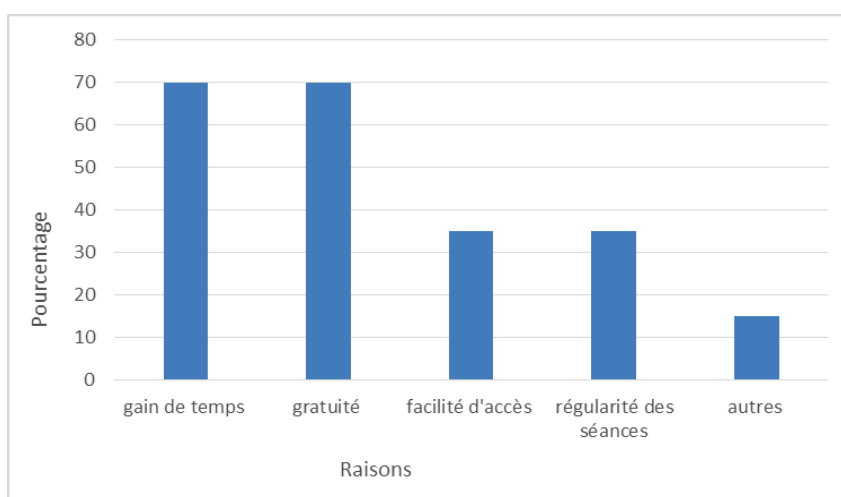


**Figure 3 : représentation du taux de répondants ayant bénéficié d'une consultation ostéopathique au sein de l'entreprise**

- La majorité a bénéficié d'une consultation ostéopathique au sein de l'entreprise (91%), soit 20 répondants contre 9%, soit deux répondants n'ayant pas consulté.

**3.1.2 Les raisons expliquant le choix de venir ou non consulter au sein de l'entreprise**

Critères de motivation pour consulter les étudiants ostéopathes :



**Figure 4 : critères de motivation des salariés pour consulter les étudiants ostéopathes**

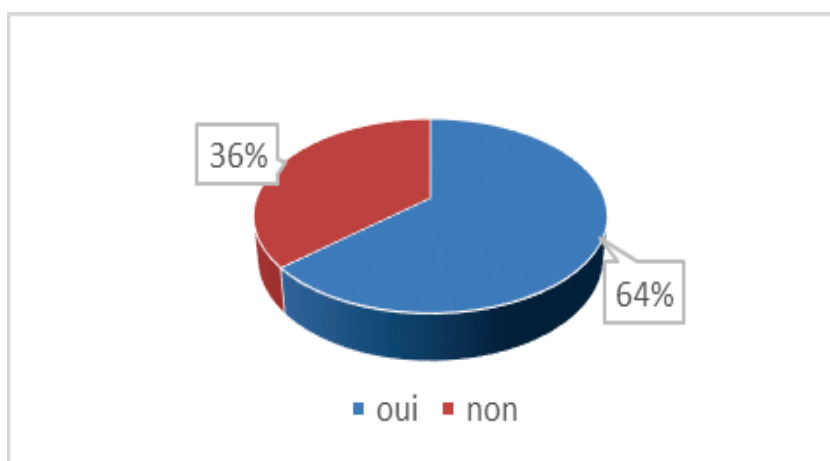
- Le gain de temps (70%) et la gratuité des séances (70%) ont été les deux critères de motivation se démarquant le plus et de manière égale des autres critères.

Raisons des non-consultations en entreprise :

- Sur 22 répondants, seulement deux soit 4% n'ont pas bénéficié de consultation ostéopathique au sein de l'entreprise.
- La première raison citée était la crainte d'un manque de discrétion ou d'intimité au sein de l'entreprise.
- La deuxième réponse citée était « je consulte déjà un ostéopathe et cela me suffit ».

3.1.3 Recours à l'ostéopathie en dehors de l'entreprise

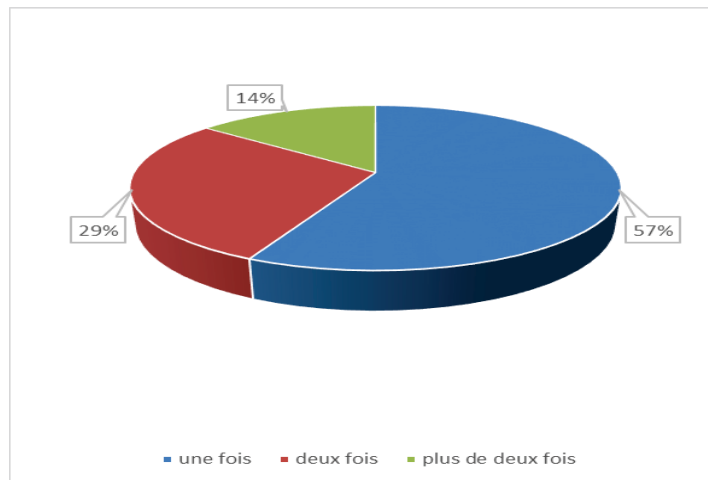
Recours à l'ostéopathie en dehors de l'entreprise :



**Figure 5 : représentation des salariés consultant un ostéopathe en dehors de l'entreprise**

- Près des deux tiers des répondants (64%) consultent un ostéopathe en dehors de l'entreprise.
- Un tiers des répondants ne consultent pas un ostéopathe en dehors de l'entreprise.

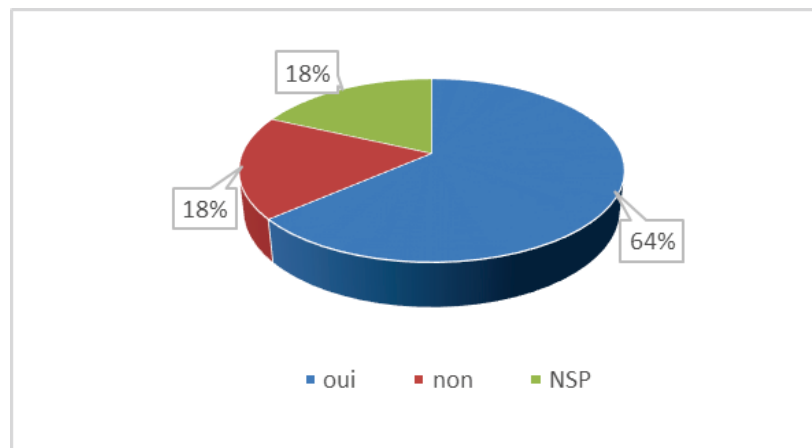
Fréquence du recours à l'ostéopathie par an en dehors de l'entreprise :



**Figure 6 : distribution du nombre de consultations chez un ostéopathe en cabinet**

- Près de 80 % des répondants qui consultent un ostéopathe en cabinet, ne consultent pas plus de deux fois par an. D'ailleurs, plus de la moitié (57%) ne consultent qu'une seule fois par an.

Remboursement de consultations ostéopathiques par les mutuelles :



**Figure 7 : représentation des salariés remboursés pour des consultations ostéopathiques par leur mutuelle**

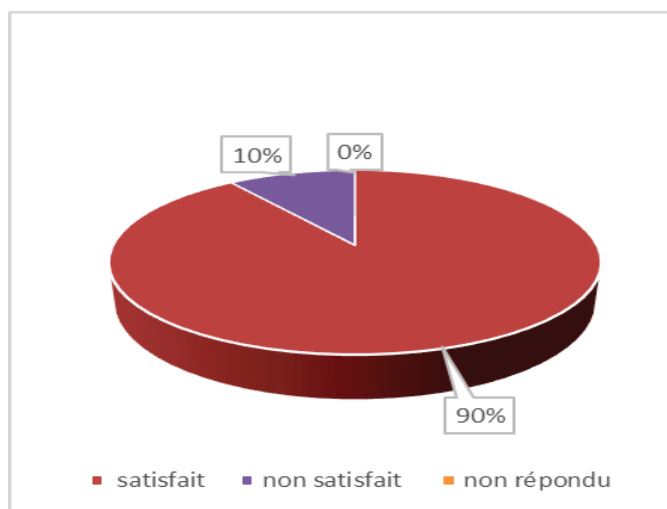
- Près des deux tiers des répondants sont remboursés par leur mutuelle pour des consultations ostéopathiques.
- Les proportions entre les salariés non remboursés et ceux qui ne savent pas sont égales (respectivement 18% et 18%).

Nombre de consultations ostéopathiques remboursées par la mutuelle :

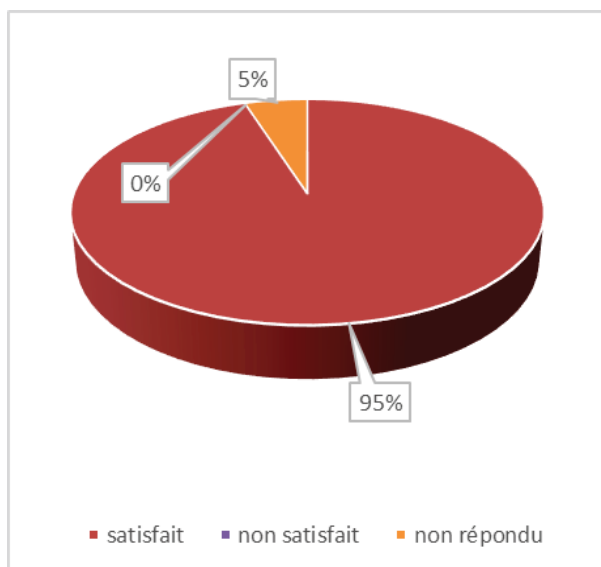
- 100% des répondants remboursés par la mutuelle disposent de une à deux séances ostéopathiques remboursées par an.

3.1.4 Satisfaction de la prise en charge ostéopathique par les étudiants d'IO-Rennes

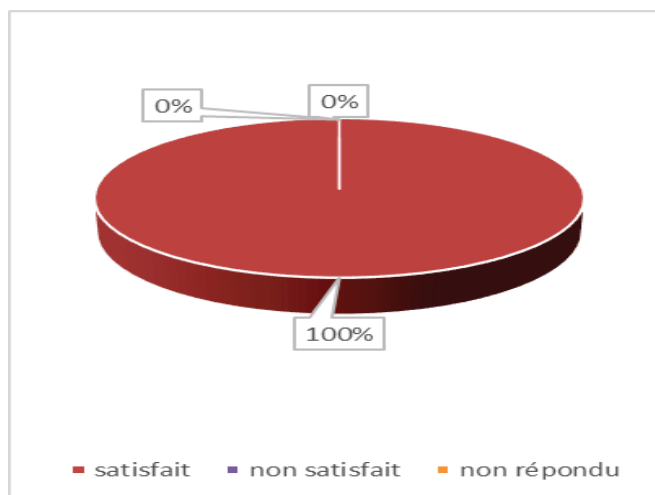
Satisfaction des séances d'ostéopathie :



**Figure 8 : satisfaction du traitement ostéopathique chez les répondants qui ont été traités par les étudiants d'IO-Rennes**



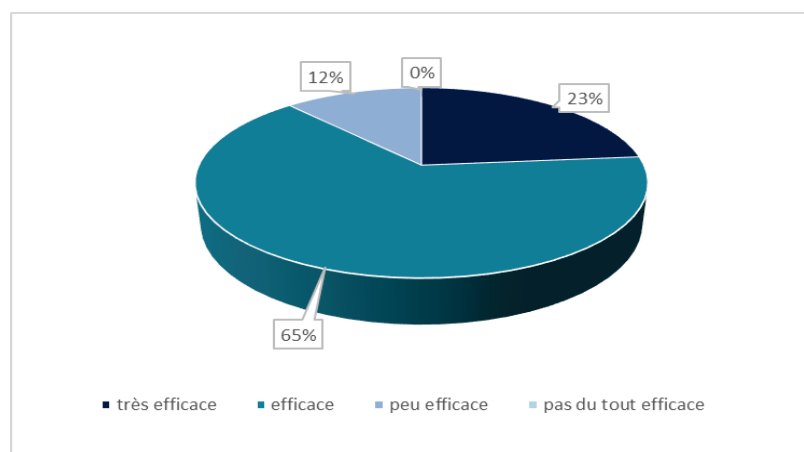
**Figure 9 : satisfaction des explications du traitement chez les répondants traités par les étudiants d'IO-Rennes**



**Figure 10 : satisfaction des conseils donnés par les étudiants chez les répondants traités**

- La quasi-totalité des répondants traités par les étudiants ostéopathes en entreprise ont été satisfait des traitements ostéopathiques (90%), des explications de traitements (95%) et des conseils donnés (100%).
- Seul un répondant n'a pas répondu pour les explications de traitement et deux répondants n'ont pas été satisfaits du traitement ostéopathique des étudiants ostéopathes.

Jugement de l'efficacité des traitements des étudiants ostéopathes :

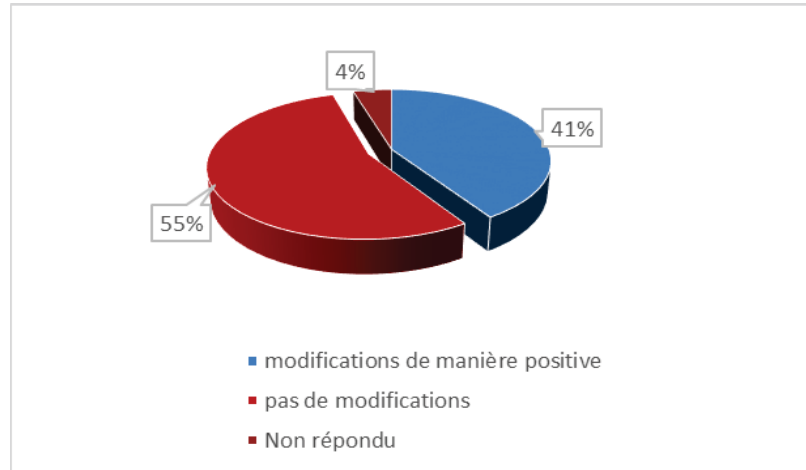


**Figure 11 : jugement des répondants traités sur l'efficacité du traitement ostéopathique**

- 65% ont déclaré que le traitement avait été efficace et 23% que le traitement avait été très efficace.
- Seul deux répondants (12%) ont déclaré que le traitement avait été peu efficace.

### **3.1.5 Impact des consultations ostéopathiques sur l'entreprise :**

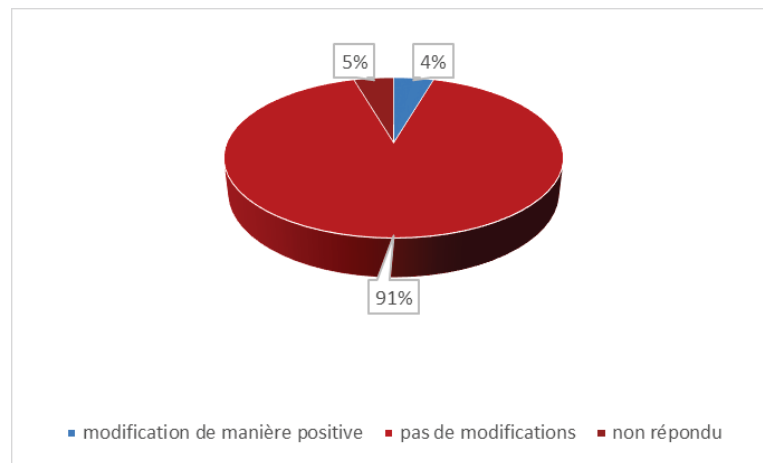
Impact sur l'image de l'entreprise :



**Figure 12 : modification de l'image de l'entreprise chez les répondants suite aux consultations ostéopathiques**

- Plus de la moitié (55%), soit 12 répondants, n'ont pas modifié l'image qu'ils avaient de la direction de l'entreprise suite aux consultations ostéopathiques proposées par leur employeur.
- Pour 41%, soit neuf répondants, la mise en place de ces consultations ostéopathiques a modifié positivement l'image qu'ils avaient de la direction de l'entreprise.

Impact sur les rapports entre les salariés et la hiérarchie :



**Figure 13 : impact des consultations ostéopathiques sur les rapports entre les salariés et la hiérarchie**

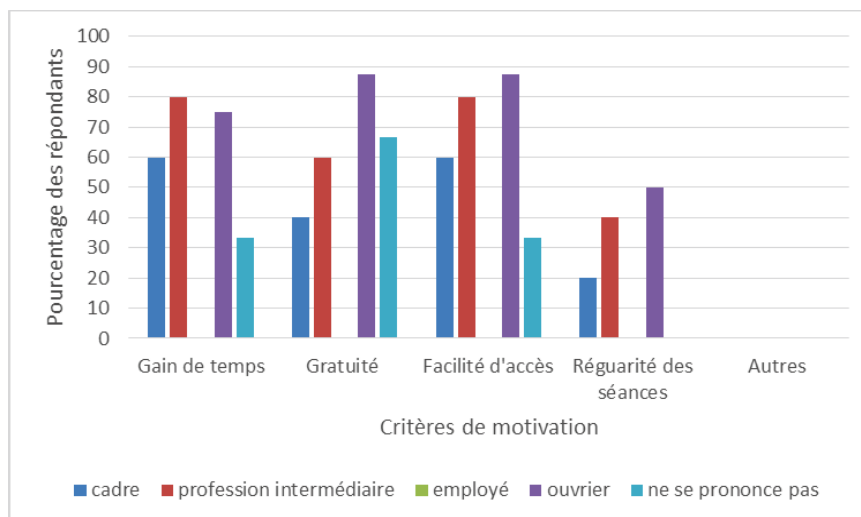
- Il ne semble pas y avoir eu d'impact des consultations ostéopathiques sur les rapports entre les salariés et la hiérarchie pour plus de 90% des répondants.

### **3.2 Les résultats croisés**

A l'aide de l'outil « filtrer » du logiciel Excel, nous avons pu croiser des réponses entre elles par rapports à différentes questions selon nos hypothèses. Nous avons pu par la suite réaliser des graphiques reportant les différents pourcentages obtenus.

### 3.2.1 Influence de la catégorie socio-professionnelle

Influence de la catégorie socio-professionnelle sur les raisons qui motivent les salariés à consulter les étudiants ostéopathes :

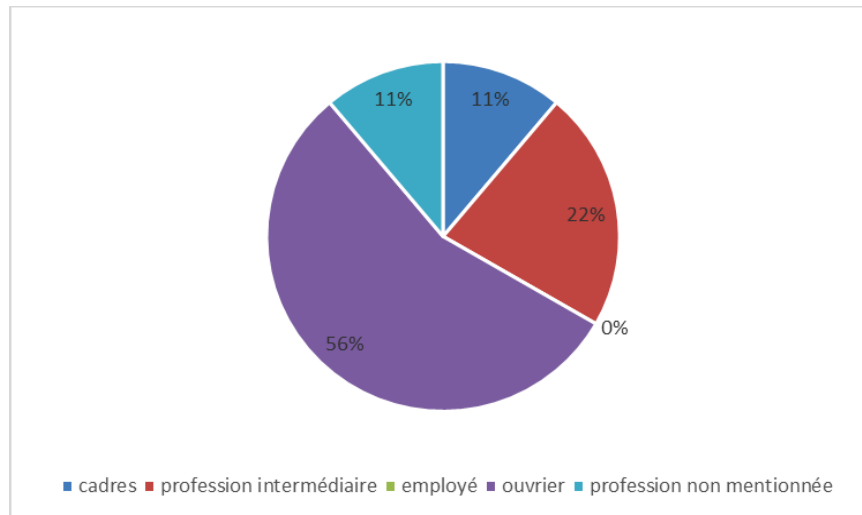


**Figure 14 : critères de motivation pour consulter les étudiants ostéopathes selon la catégorie socio-professionnelle**

- Chez les ouvriers : les deux critères principaux de motivation ont été la gratuité (88%) et la facilité d'accès (88%).
- Chez les professions intermédiaires : les deux critères principaux ont été le gain de temps (80%) et la facilité d'accès des séances (80%).
- Chez les cadres : les deux critères principaux ont été également le gain de temps (60%) et la facilité d'accès des séances (60%).



Influence de la catégorie socio-professionnelle sur la modification positive de l'image de la direction de l'entreprise suites aux consultations ostéopathiques :

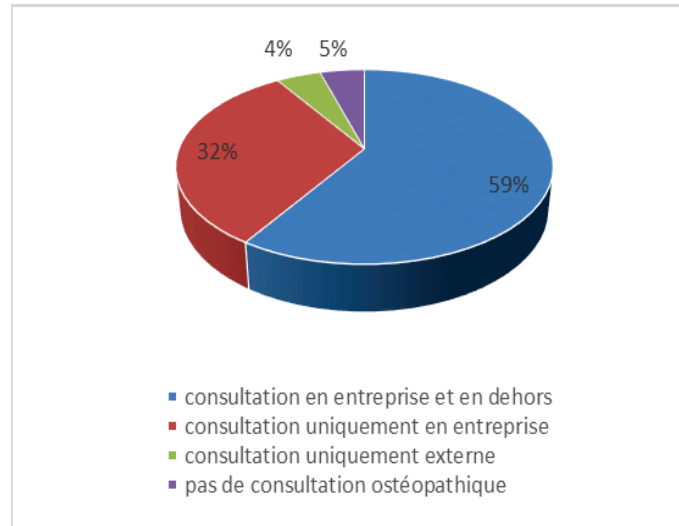


**Figure 15 : répartition des catégories socio-professionnelles sur l'impact positif des consultations ostéopathiques sur l'image de l'entreprise**

- Les ouvriers ont représenté plus de la moitié (56%) des répondants ayant modifié positivement l'image qu'ils avaient de l'entreprise.
- En revanche les cadres ont représenté seulement 11% des répondants ayant modifié positivement l'image qu'ils avaient de l'entreprise.
- Les professions intermédiaires se situent entre les cadres et les ouvriers (22% des réponses positives).

### 3.2.2 Étude du comportement des salariés en termes de recours à l'ostéopathie

Les différents types de recours à l'ostéopathie :



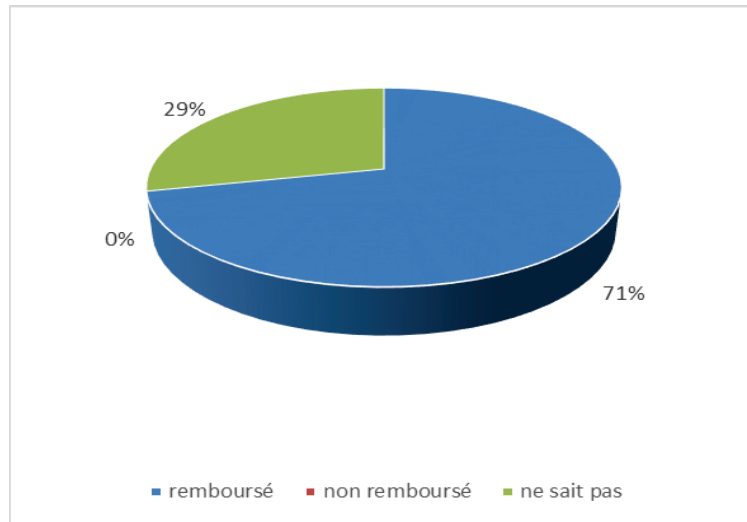
**Figure 16 : répartition des salariés en fonction de leur utilisation de l'ostéopathie**

Nous pouvons observer que les salariés se répartissent surtout en deux populations :

- La majorité des répondants consultent à la fois en entreprise et en dehors (59%), soit 13 répondants.
- 32% consultent uniquement en entreprise, soit sept répondants.

**Salariés consultant uniquement en entreprise :**

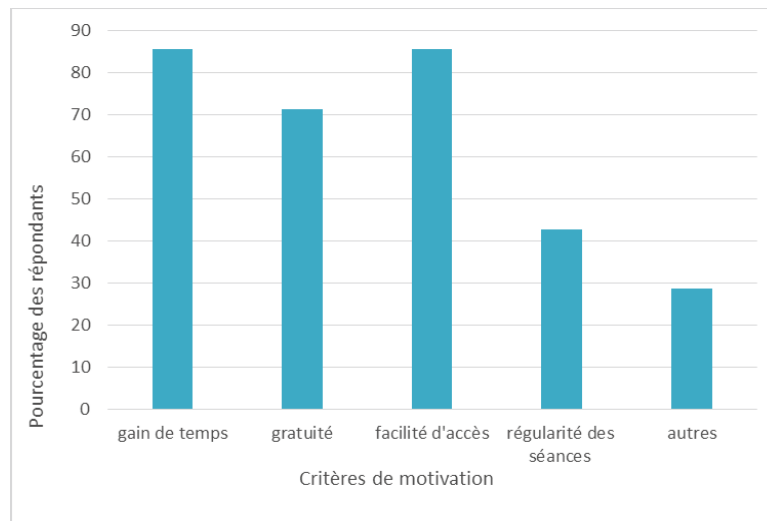
Remboursement de consultations ostéopathiques par la mutuelle :



**Figure 17 : répartition des salariés remboursés par leur mutuelle pour des consultations ostéopathiques**

- Cinq répondants sur les sept (71%) consultant uniquement en entreprise sont remboursés pour des consultations ostéopathiques par leur mutuelle.
- Seulement deux répondants (29%) ne savent pas s'ils sont remboursés.

Critères de motivation pour ceux consultant exclusivement en entreprise :

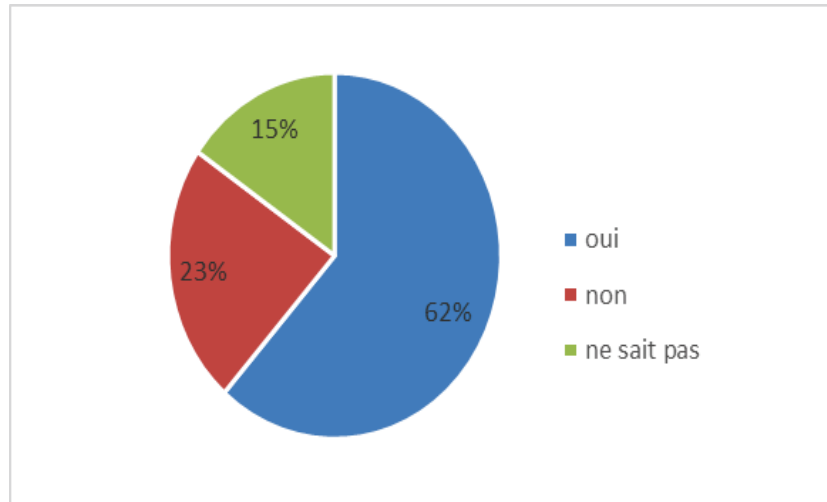


**Figure 18 : critères de motivation des salariés pour consulter les étudiants ostéopathes**

- Les deux critères de motivations les plus importants ont été le gain de temps (86%) et la facilité d'accès (86%).
- La gratuité semble avoir représenté un critère important. Il y a donc un paradoxe par rapport aux remboursements des mutuelles. Nous en reparlerons lors de la discussion.

**Salariés consultant en entreprise et en dehors :**

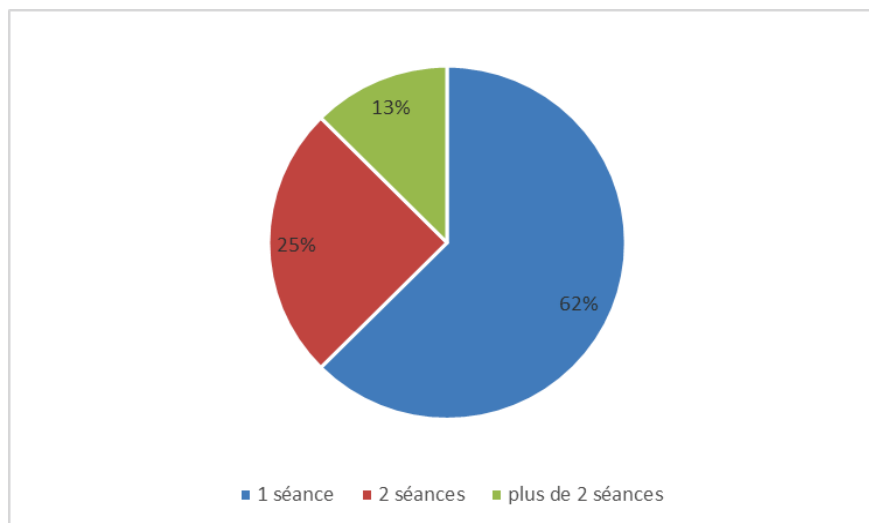
Remboursement de consultations ostéopathiques par la mutuelle :



**Figure 19 : répartition des salariés remboursés par leur mutuelle pour des consultations ostéopathiques**

- Près des deux tiers des salariés consultant en entreprise et en dehors (62%) sont remboursés pour des soins ostéopathiques par leur mutuelle.

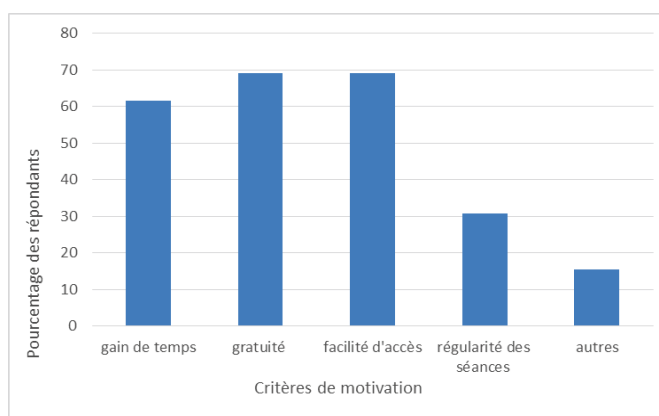
Nombre de consultations ostéopathiques externes par an chez les salariés remboursés :



**Figure 20 : fréquence de consultations ostéopathiques externes chez les salariés remboursés**

- Nous pouvons voir que près de 90% des salariés remboursés, ne consultent pas plus de deux fois par an un ostéopathe. Cela correspond au nombre maximum de séances d'ostéopathie remboursées par an par leur mutuelle.

Critères de motivation pour ceux consultant en entreprise et en dehors :



**Figure 21: critères de motivation pour consulter les étudiants ostéopathes**

- Les deux critères principaux de motivation pour consulter les étudiants ostéopathes ont été la gratuité (69%) et la facilité d'accès (69%).
- Le gain de temps a représenté aussi un critère important soit 61,5%.

## **CHAPITRE 4 : DISCUSSION**

Nous rappelons que seuls 22 questionnaires nous ont été retournés. De ce fait l'interprétation des résultats n'a pu être que qualitative et nous a donné simplement une idée sur les différents impacts étudiés.

### **4.1 Interprétation de la population de l'échantillon**

#### **4.1.1 La répartition en genre**

La majorité qui a répondu au questionnaire sont des hommes, c'est-à-dire 82% des répondants. Les femmes ont représenté 14% des répondants. La répartition entre hommes et femmes n'était pas homogène. Dans l'entreprise, l'effectif total d'hommes est de 158 contre un effectif total de femmes de 33, soit 82,7% d'hommes contre 17,3% de femmes. La constitution de l'échantillon s'est avérée cohérente de ce point de vue avec l'ensemble de l'entreprise.

#### **4.1.2 Utilisateurs des consultations ostéopathiques au sein de l'entreprise**

91% des répondants, ont bénéficié d'une consultation ostéopathique au sein de l'entreprise. Nous rappelons que du 10 octobre 2013 au 4 février 2015, 99 salariés ont été traités en ostéopathie sur 147 consultations effectuées au sein de Sulky. L'effectif total de salariés étant 191 au 31 décembre 2013, cela veut dire que fin février 2015, plus de la moitié des salariés ont été traités. L'échantillon a donc représenté essentiellement les salariés ayant bénéficié d'une consultation ostéopathique dans l'entreprise.

#### **4.1.3 Catégorie socio-professionnelle**

Notre échantillon a comporté essentiellement des ouvriers (36%), des cadres (23%), des professions intermédiaires (23%). Un seul répondant était un employé (4%). N'oublions pas que 14%, soit trois répondants n'ont pas souhaité répondre. En comparant avec la liste des postes de Sulky, nous pouvons dire que toutes les catégories socio-professionnelles ont été représentées dans notre étude. Cependant, nous ne connaissons pas la répartition de ces postes parmi les salariés de Sulky. Par conséquent nous ne pouvons comparer la répartition

des catégories socio-professionnelles de l'échantillon par rapport à la répartition des catégories socio-professionnelles de l'entreprise.

## **4.2 Vérification des hypothèses**

### **4.2.1 L'impact social suite aux consultations ostéopathiques au sein de Sulky Burel a été relatif**

Notre première hypothèse portait sur le fait que la mise en place de ces consultations pouvait induire des modifications positives sur l'image de la direction de l'entreprise et induire de meilleurs rapports entre les salariés et la hiérarchie.

Nos résultats ont montré un impact plus nuancé. En effet, la démarche de mettre en place des consultations ostéopathiques au sein de Sulky a modifié l'image de la direction l'entreprise de façon positive pour près de la moitié des répondants, soit 41%. Ceci ne représente pas la majorité mais reste une partie non négligeable des répondants. De plus, les résultats croisés nous ont permis de voir que les ouvriers ont été les plus sensibles à cette démarche avec 56% d'ouvriers ayant répondu positivement à cette question contre seulement 11% de cadres, ce qui nous montre l'influence de la catégorie socio-professionnelle sur cet impact.

Cette démarche n'a cependant pas entraîné de modifications au niveau des rapports entre les salariés et la hiérarchie pour 91% des répondants. Il faut noter que cette démarche n'a pas non plus entraîné de modifications négatives de l'image de l'entreprise, ni de modifications négatives sur les rapports entre salariés et hiérarchie, ce qui est globalement positif.

Les résultats semblent donc aller que partiellement dans le sens de notre hypothèse.

### **4.2.2 La gratuité des séances et le gain de temps ont été les deux critères majeurs pour consulter les étudiants ostéopathes**

Notre seconde hypothèse portait sur les critères de motivation des salariés pour consulter au sein de l'entreprise, à savoir essentiellement la gratuité et le gain de temps comme critères principaux. Les résultats semblent supporter cette hypothèse. Effectivement, le gain de temps et la gratuité ont été cités par 70% des répondants. Les autres critères ont été cités moins de fois.



Les résultats croisés ont montré également que les raisons pour venir consulter en entreprise étaient différentes selon la catégorie socio-professionnelle du salarié. En effet, la gratuité et la facilité d'accès des séances ont été les deux critères majeurs pour consulter en entreprise chez les ouvriers (un taux de 88% d'ouvriers pour ces deux réponses) alors que le gain de temps et la facilité d'accès ont été les deux critères principaux chez les cadres (un taux de 60% de cadres pour ces deux réponses). Nous avons retrouvé une similitude entre les professions intermédiaires et les cadres. Pour résumer, les cadres semblent être d'avantages attirés par le gain de temps alors que les ouvriers semblent être plus attirés par la gratuité.

#### **4.2.3 La prise en charge ostéopathique des salariés par les étudiants a été satisfaisante**

La satisfaction des séances a été globalement positive. Plus de 90% des répondants traités ont été satisfaits des traitements, des explications des traitements et des conseils donnés par les étudiants. Seul deux répondants sur 22 n'ont pas été satisfaits du traitement, mais satisfaits tout de même par les explications du traitement et les conseils donnés.

L'efficacité ressentie du traitement par les salariés va également dans ce sens. Effectivement, pour près de 80% des répondants traités par les étudiants d'IO-Rennes, l'efficacité du traitement a été jugée satisfaisante avec 65% qui ont jugé le traitement efficace et 23% qui ont jugé le traitement très efficace. Il va de soi que les deux répondants n'ayant pas été satisfaits du traitement ont jugé celui-ci peu efficace.

Dans l'ensemble, ces résultats ont été très positifs avec plus des trois quarts des répondants traités en entreprise satisfaits des consultations à tous les niveaux.

#### **4.2.4 Le remboursement de consultations ostéopathiques par la mutuelle n'influence que partiellement le comportement des salariés en termes de recours à l'ostéopathie**

Une autre de nos hypothèses supposait que le comportement des salariés en termes recours à l'ostéopathie était lié au remboursement par leur mutuelle. Les résultats nous ont d'abord permis de départager majoritairement deux types de population chez les répondants : ceux qui consultent uniquement en entreprise (32%), soit sept répondants et ceux qui consultent à la fois en entreprise et en dehors (59%), soit 13 répondants.

Nous avons été surpris de voir que 71% des salariés consultant uniquement en entreprise étaient remboursés par leur mutuelle pour des consultations ostéopathiques. Nous nous attendions à ce que la majorité ne soit pas remboursée, expliquant en partie le choix de ne consulter qu'en entreprise. Nous avons alors voulu connaître les raisons les motivant à venir consulter en entreprise et nous avons constaté que les deux critères principaux étaient le gain de temps et la facilité d'accès. Cependant la gratuité des séances représente aussi une partie importante des réponses. Cela semble montrer un certain paradoxe. Nous en discuterons plus loin.

Pour les salariés consultant en entreprise et en dehors, près des deux tiers (62%) sont remboursés pour des consultations ostéopathiques par leur mutuelle. Il faut noter que les salariés remboursés ne disposent que d'une à deux consultations par an remboursées par leur mutuelle. Nous avons alors voulu connaître le nombre de consultations chez des ostéopathes en cabinet chez les salariés remboursés et consultant en entreprise et en dehors. Les résultats nous montrent que plus du trois quart (87%) ne consultent pas plus de deux fois par an.

Ces résultats ne vont que partiellement dans le sens de notre hypothèse. En effet, le remboursement des consultations ostéopathiques par les mutuelles ne semble pas influencer sur le fait de consulter ou non un ostéopathe. Malgré tout, cela semble influencer la fréquence de recours aux consultations ostéopathiques en cabinet.

#### **4.2.5 Diminution des arrêts de travail suite aux consultations ostéopathiques ?**

Notre dernière hypothèse posait que les consultations ostéopathiques au sein de Sulky Burel pouvaient jouer un rôle dans la diminution des arrêts de travail dans cette entreprise. Or nous n'avons pas eu accès aux chiffres des arrêts de travail, donc l'hypothèse n'a pu être vérifiée.

### **4.3 Interprétation et discussion des résultats**

L'absence de modifications des rapports entre les salariés et la hiérarchie ne signifie pas pour autant qu'il y ait de mauvais rapports. Un commentaire laissé par un répondant nous a confirmé ce point de vue. Il était indiqué que les rapports avec la hiérarchie étaient déjà très satisfaisants. Il est possible qu'il en soit de même pour les 59% des répondants n'ayant

pas modifié l'image qu'ils avaient de l'entreprise suite aux consultations ostéopathiques dans l'entreprise.

Les modifications positives de l'image de l'entreprise suite aux consultations ostéopathiques semblent logiques et attendues. L'agence européenne pour la santé et la sécurité au travail ainsi que l'enquête menée par le groupe Stepstone, ont montré les répercussions positives du bien-être au travail. L'ostéopathie faisant de plus en plus partie de ces programmes, il est logique de penser qu'on obtienne certaines conséquences positives similaires. Ce qui est le cas ici concernant l'image de l'entreprise.

Le fait que l'on trouve une différence entre les cadres (et les professions intermédiaires) et les ouvriers sur la question de l'impact des consultations ostéopathiques sur l'image de la direction de l'entreprise appelle plusieurs explications possibles :

On peut d'abord penser que les relations avec la direction ne sont pas les mêmes selon la profession exercée par le salarié. Les cadres sont sans doute les plus en relation directe avec la direction que les ouvriers. De ce fait, ils sont susceptibles d'avoir une meilleure image de celle-ci. L'impact des consultations sur l'image de l'entreprise sera par conséquent moins important que chez les ouvriers.

Une autre explication peut justifier ces résultats. Les ouvriers travaillent à la production et sont plus exposés à certains facteurs de risques comme l'activité physique, des troubles musculo-squelettiques (nous avons abordé ces éléments en première partie avec les risques professionnels). Les liens entre les conditions de travail des ouvriers et les douleurs qu'elles peuvent produire sont évidents. De ce fait les consultations d'ostéopathie se justifient d'avantages pour les ouvriers. La mise en place de ces consultations donne alors l'image d'une entreprise soucieuse de la santé de ses salariés.

Les critères de motivation des salariés pour consulter les étudiants ostéopathes semblent montrer les avantages de ces consultations en entreprise, à savoir essentiellement la gratuité, la facilité d'accès et le gain de temps (nous rappelons que les consultations ostéopathiques au sein de Sulky Burel sont proposées gratuitement sur le lieu et le temps de travail pour tous les salariés de cette entreprise). Ces critères pourraient traduire certaines difficultés que rencontrent les salariés pour consulter un ostéopathe en dehors de l'entreprise.

L'enquête Malakoff Médéric de 2013 mentionnait certaines contraintes que rencontraient des salariés pour entretenir leur santé et cela, en fonction de la catégorie socio-

professionnelle, en particuliers les cadres manquaient de temps et les ouvriers et employés manquaient de moyens financiers. Or les critères de motivations des salariés de Sulky pour consulter les étudiants ostéopathes correspondent justement à la levée de ces contraintes. Nous pouvons alors penser que, d'après nos résultats, le manque de moyens financiers chez les ouvriers et le manque de temps chez les cadres peuvent être des facteurs dissuadant de consulter un ostéopathe en dehors de l'entreprise.

Nous rappelons quand même que « le manque de discrétion et d'intimité au sein de l'entreprise » et « je consulte déjà un ostéopathe et cela me suffit » ont été cités par deux répondants. Ces deux notions semblent bien exister dans l'entreprise et pourraient concerner aussi les autres salariés n'ayant pas consulté les étudiants ostéopathes.

Les résultats nous ont montré que le fait de consulter uniquement en entreprise n'était pas corrélé avec le non remboursement de consultations ostéopathiques par les mutuelles. Cependant, chez les salariés consultant exclusivement en entreprise, la gratuité représente une proportion importante dans les raisons les motivant à consulter en entreprise. Nous pouvons imaginer que ces salariés ne souhaitent pas investir financièrement dans des consultations ostéopathiques, non par manque de moyens, mais pour d'autres raisons comme le fait de devoir avancer l'argent sans garanties sur le délai de remboursement. Cela renvoie au débat actuel sur le tiers payant pour les consultations médicales.

Quant aux salariés consultant en entreprise et en dehors, leur fréquence de visites en chez un ostéopathe en cabinet est corrélée au nombre de séances remboursées par leur mutuelle. Le fait qu'ils consultent aussi en entreprise et que leurs motivations soient guidés essentiellement par la gratuité des séances et la facilité d'accès pourraient signifier que leur besoin en ostéopathie est supérieur aux consultations pour lesquelles ils sont remboursés. Le manque de moyens financiers et la difficulté d'accès aux soins ostéopathiques, ainsi que un nombre limité de séances remboursée par la mutuelle, pourraient expliquer ce type de comportement en termes d'utilisation de l'ostéopathie chez les salariés consultant à la fois en entreprise et en dehors.

#### **4.4 Analyse critique de l'étude**

Avant de terminer ce chapitre, nous pensons qu'il est important de rappeler les limites de cette étude :

- L'effectif interrogé était de 70 sur les 191 salariés de cette entreprise. Sur les 70 questionnaires distribués seuls 22 nous ont été retournés, c'est-à-dire 31% de la population étudiée et 11,5% de la population totale des salariés ce qui est peu. L'envoi du questionnaire par mail aurait pu être aussi une solution afin de faciliter la diffusion. Cependant l'obtention de toutes les adresses mails des salariés nous semblait compliquée et la garantie du nombre réponses suffisantes n'était pas assurée.
- Il aurait été peut être plus pertinent de demander quels étaient les rapports entre les salariés et la hiérarchie avant la mise en place de ces consultations pour comparer avec nos résultats.
- Les études comme Stepstone ou Malakoff Médéric ne concernent pas directement l'ostéopathie. Les liens que nous avons effectués avec ces études pour certaines questions sont donc déductifs du fait que l'ostéopathie fait partie des mesures de bien-être au travail.
- Enfin, le biais principal de cette étude a été de ne pas avoir eu accès aux chiffres des arrêts de travail donc nous n'avons pu répondre à la question sur la prévention des arrêts de travail.

## Conclusion

Malgré le faible taux de réponses, cette étude nous a permis de faire un premier état des lieux des impacts de la présence d'étudiants ostéopathes dans l'entreprise Sulky Burel.

Il a été mis en avant que la mise en place des consultations ostéopathiques avait eu un impact positif sur l'image de la direction de l'entreprise surtout chez les ouvriers de la population étudiée.

Le nombre important de consultations ostéopathiques effectuées et la satisfaction des salariés sur ces consultations témoignent d'un intérêt et d'un besoin évident en soins ostéopathiques. De plus les critères de motivations à consulter les étudiants ostéopathes en entreprise nous ont montré les avantages de ces consultations.

La satisfaction exprimée par rapport à l'intervention des étudiants d'IO-Rennes a été rassurante car ces interventions en entreprise constituent une partie importante de notre formation. Par ailleurs les retours de questionnaires ont été riches en enseignement quant à la qualité de la pratique des étudiants mettant en avant les points forts et les points à améliorer.

Cependant, nous n'avons pas pu mettre en avant l'impact de ces consultations sur une éventuelle diminution des arrêts de travail. Nous savons seulement, après entretien avec le responsable des ressources humaines de SULKY, qu'il y a eu une diminution des accidents de travail au cours de ces deux années d'intervention des étudiants ostéopathes. Mais aucune corrélation entre ces deux éléments n'a été établie. Concernant l'impact sur les rapports entre les salariés et la hiérarchie, les résultats de notre étude ont été peu probants. Mais peut-être n'avons-nous pas encore assez de recul pour constater ces impacts du fait de la récente mise en place de ces consultations ostéopathiques ?

L'ostéopathie en entreprise pourrait être une véritable clé pour l'avenir de la profession mais aussi pour améliorer la santé au travail. En effet, mettre en place des consultations ostéopathiques au sein des entreprises pourrait être avantageux d'abord pour les employeurs, en participant à la prévention des arrêts de travail et à l'amélioration du climat social de l'entreprise. Ensuite pour les salariés qui auraient moins d'excuses de ne

plus prendre le temps d'entretenir leur santé. Enfin pour les ostéopathes en leur offrant une nouvelle opportunité de débouché.

Cette étude étant la première réalisée au sein de Sulky, il serait donc intéressant de la poursuivre en tenant compte des différents biais. En effet, un taux de répondants plus grand permettrait d'être plus représentatif des salariés de Sulky. Poursuivre cette étude permettrait également d'avoir une idée des différents impacts des consultations ostéopathiques sur un plus long terme, ainsi que sur la qualité perçue de la pratique de futures promotions d'étudiants. D'autre part connaître l'impact des consultations ostéopathiques sur les arrêts de travail serait une information importante pour évaluer l'intérêt de l'ostéopathie en entreprise.

## Références et Index

### TABLE DES FIGURES

Figure 1 : répartition du genre chez les répondants .....	47
Figure 2 : répartition des catégories socio-professionnelles chez les répondants.....	48
Figure 3 : représentation du taux de répondants ayant bénéficié d'une consultation ostéopathique au sein de l'entreprise.....	49
Figure 4 : critères de motivation des salariés pour consulter les étudiants ostéopathes .....	49
Figure 5 : représentation des salariés consultant un ostéopathe en dehors de l'entreprise...	50
Figure 6 : distribution du nombre de consultations chez un ostéopathe en cabinet.....	51
Figure 7 : représentation des salariés remboursés pour des consultations ostéopathiques par leur mutuelle .....	51
Figure 8 : satisfaction du traitement ostéopathique chez les répondants qui ont été traités par les étudiants d'IO-Rennes .....	52
Figure 9 : satisfaction des explications du traitement chez les répondants traités par les étudiants d'IO-Rennes .....	52
Figure 10 : satisfaction des conseils donnés par les étudiants chez les répondants traités ..	53
Figure 11 : jugement des répondants traités sur l'efficacité du traitement ostéopathique ..	53
Figure 12 : modification de l'image de l'entreprise chez les répondants suite aux consultations ostéopathiques.....	54
Figure 13 : impact des consultations ostéopathiques sur les rapports entre les salariés et la hiérarchie .....	55
Figure 14 : critères de motivation pour consulter les étudiants ostéopathes selon la catégorie socio-professionnelle.....	56
Figure 15 : répartition des catégories socio-professionnelles sur l'impact positif des consultations ostéopathiques sur l'image de l'entreprise.....	57
Figure 16 : répartition des salariés en fonction de leur utilisation de l'ostéopathie .....	58



Figure 17 : répartition des salariés remboursés par leur mutuelle pour des consultations ostéopathiques.....	59
Figure 18 : critères de motivation des salariés pour consulter les étudiants ostéopathes ....	60
Figure 19 : répartition des salariés remboursés par leur mutuelle pour des consultations ostéopathiques.....	61
Figure 20 : fréquence de consultations ostéopathiques externes chez les salariés remboursés .....	62
Figure 21: critères de motivation pour consulter les étudiants ostéopathes .....	62

## **REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES**

- [1] Organisation Mondiale de la Santé. « La définition de la santé de l'OMS ». Ressource en ligne. Consulté le 07/12/2014. <http://www.who.int/about/definition/fr/print.html>.
- [2] Organisation Internationale du Travail. « Introduction à la santé et à la sécurité au travail ». Ressource en ligne. Consulté le 08/12/2014. [http://www.training.itcilo.it/actrav\\_cdrom2/fr/osh/intro/introduc.htm](http://www.training.itcilo.it/actrav_cdrom2/fr/osh/intro/introduc.htm).
- [3] Association des services de santé au travail Paca-Corse. « De la médecine du travail à la santé au travail ». Ressource en ligne. Consulté le 07/12/2014. <http://www.presanse.org/article.php?leref=de-la-medecine-du-travail-a-la-sante-au-travail>.
- [4] Centre Canadien d'Hygiène et de Sécurité au Travail. « Définition et importance de la santé au travail ». Ressource en ligne. Consulté le 07/12/2014. <http://www.cchst.ca/healthyworkplaces/employers/why.html>.
- [5] Institut National de la Recherche et de la Santé. « Dossier accidents du travail et maladies professionnelles (AT/MP) ». Ressource en ligne. Consulté le 28/12/2014. <http://www.inrs.fr/demarche/atmp.html>.
- [6] Institut National de la Recherche et de la Santé. « Statistiques AT-MP 2013 de l'assurance maladie ». Ressource en ligne. Consulté le 29/12/2014. <http://www.inrs.fr/actualites/statistiques-ATMP-2013.html>.
- [7] Institut National de la Recherche et de la Santé. « Statistiques AT-MP 2012 de l'assurance maladie ». Ressource en ligne. Consulté le 29/12/2014. <http://www.inrs.fr/actualites/statistiques-ATMP-2012.html>.
- [8] Gosselin, M. (2005). « La gestion des coûts de la santé et de la sécurité en entreprise : recension des écrits ». *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*. Ressource en ligne. Consulté le 30/12/2014. <http://pistes.revues.org/3209>.
- [9] Efficience Santé au Travail. Dupraz, F. (2010). « Les risques professionnels : bien les connaître pour mieux les évaluer et les prévenir ». Ressource en ligne. Consulté le 30/12/2014. [http://www.efficience-santeautravail.org/downloads/EST\\_Familles\\_de\\_risques.pdf](http://www.efficience-santeautravail.org/downloads/EST_Familles_de_risques.pdf).
- [10] Institut National de Recherche et de Sécurité. « Dossier risques psychosociaux ». Ressource en ligne. Consulté le 02/01/2015. <http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux.html>.

- [11] Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail. « Le stress - définition et symptômes ». Ressource en ligne. Consulté le 13/01/2015 [https://osha.europa.eu/fr/topics/stress/definitions\\_and\\_causes](https://osha.europa.eu/fr/topics/stress/definitions_and_causes). Consulté le 13/01/2015.
- [12] Institut National de Recherche et de Sécurité. « Dossier stress au travail ». Ressource en ligne. Consulté le 02/01/2015. <http://www.inrs.fr/risques/stress.html>.
- [13] Institut National de Recherche et de Sécurité. « Dossier risques liés à l'activité physique ». Ressource en ligne. Consulté le 01/02/2015. <http://www.inrs.fr/riques/activite-physique.html>.
- [14] Atain-kouadio, JJ. Aublet-Cuvelier, A. Claudon, L. et al. (2011). « Vous avez dits TMS ? » Edition INRS ED 6094. Réimpression septembre 2014. Page 3.
- [15] Roquelaure, Y. (2007). « Note de problématique sur les troubles musculo-squelettiques (TMS) ». *Préparation de la conférence sur les conditions de travail*. Angers. 2007.
- [16] Aptel, M. Cail, F. Aublet-Cuvelier, A. (2011). « Les troubles musculo-squelettiques du membre supérieur (TMS-MS) ». *Guide pour les préventeurs*. EDITION INRS ED 957. Pages 17-26.
- [17] Luttman, A. Jager, M. Griefahn, B. (2004). « La prévention des troubles musculo-squelettiques sur le lieu de travail », in *Série protection de la santé des travailleurs*, Numéro 5, 2004. Pages 1-14.
- [18] Legifrance Service public de la diffusion du droit. Ressource en ligne. Consulté le 15/01/2015. <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000006746369&cidTexte=LEGITEXT000006073189>.
- [19] Legifrance Service public de la diffusion du droit. Ressource en ligne. Consulté le 15/01/2015. <http://legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?cidTexte=LEGITEXT000006073189&idArticle=LEGIARTI000006746382>.
- [20] Legifrance Service public de la diffusion du droit. Ressource en ligne. Consulté le 15/01/2015. <http://legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000006746399&cidTexte=LEGITEXT000006072050&dateTexte=>.
- [21] Legifrance Service public de la diffusion du droit. Ressource en ligne. Consulté 15/01/2015. <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000006746422&cidText=LEGITEXT000006073189&dateText=20100621>.
- [22] Legifrance Service public de la diffusion du droit. Ressource en ligne. Consulté 15/01/2015. <http://legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000006073189&idArticle=LEGIARTI000006746423>.
- [23] Gransard, L. (2011) « Prévention des troubles musculo-squelettiques (TMS) en entreprise ». Ressource en ligne. Consulté 02/02/2015. [http://www.travaillermieux.gouv.fr/IMG/pdf/DP\\_TMS\\_2011\\_Def.pdf](http://www.travaillermieux.gouv.fr/IMG/pdf/DP_TMS_2011_Def.pdf).
- [24] Caisse Nationale de l'Assurance Maladie des Travailleurs Salariés. (2013). « rapport de gestion 2013 de l'assurance maladie : risques professionnels ». Page 87.

- [25] Institut National de Recherche et de Sécurité. « Troubles musculo-squelettiques (TMS) ». Ressource en ligne. Consulté le 05/02/2015. <http://www.inrs.fr/risques/tms-troubles-musculosquelettiques.html>.
- [26] Institut National de Recherche et de Sécurité. (2000). « Méthode de prévention des troubles musculosquelettiques du membre supérieur et outils simple ». In *Documents pour le médecin du travail*, Numéro 83, troisième trimestre 2000.tableau 1.
- [27] Institut National de Recherche et de Sécurité. « Evaluation des risques professionnels ». Ressource en ligne. Consulté le 06/02/2015. <http://www.inrs.fr/demarche/evaluation-risques-professionnels.html>.
- [28] Institut National de Recherche et de Sécurité. « Principes généraux de la démarche de prévention ». Ressource en ligne. Consulté le 06/02/2015. <http://www.inrs.fr/demarche/principes-generaux.html>.
- [29] Institut National de Recherche et de Sécurité. « Acteurs institutionnels ». Ressource en ligne. Consulté le 06/02/2015. <http://www.inrs.fr/demarche/acteurs-institutionnels.html>.
- [30] Ministère du travail, de la solidarité et de la fonction publique. « Plan santé au travail 2010-2014 ». Ressource en ligne. Consulté le 06/02/2015.
- [31] Institut National de Recherche et de Sécurité. « Accidents du travail et maladies professionnelles (AT\_MP) ». Ressource en ligne. Consulté le 06/02/2015. <http://www.inrs.fr/demarche/atmp.html>.
- [32] legifrance Service public de la diffusion du droit. « Article L4 121-2 du code du travail ». Ressource en ligne. Consulté le 19/02/2015. <http://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000006903148&cidTexte=LEGITEXT000006072050>.
- [33] Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail. « La promotion de la santé sur le lieu de travail ». Ressource en ligne. Consulté le 19/02/2015. <https://osha.europa.eu/fr/topics/whp/index.html>.
- [34] Organisation Mondiale de la Santé. « workplace health promotion ». Ressource en ligne. Consulté le 20/02/2015. [http://www.who.int/occupational\\_health/topics/workplace/en/index1.html](http://www.who.int/occupational_health/topics/workplace/en/index1.html).
- [35] Stepstone. (2012). « Enquête sur le bonheur personnel et professionnel en 2012 résultats et recommandations ». Ressource en ligne. Consulté le 22/02/2015. <http://www.stepstone.fr/b2b/espace-recruteur/nos-conseils-recrutement/enquetes-internationales/upload/CR-enquete-bonheur-au-travail.pdf>.
- [36] Lombart, G. (2010). « Le bien-être au travail, une valeur capitale », in *Marketing* Numéro 143. Ressource en ligne. Consulté le 22/02/2015. <http://www.e-marketing.fr/Marketing-Magazine/Article/Le-bien-etre-au-TRAVAIL-une-valeur-capitale-37902-1.html>.
- [37] Tricot, P. Gaisnon, L. (2009). « Histoire, Philosophie et Concepts-Cours1 », *Conférence devant la Société des Ostéopathes de l'Ouest*. Présentée le 7 mars 2009. Page 23-27.
- [38] Syndicat Français Des Ostéopathes. « L'ostéopathie une médecine complémentaire reconnue ». Ressource en ligne. Consulté le 24/02/2015. <http://www.osteopathe-syndicat.fr/patient-visiteur-osteopathe/presentation-de-losteopathie.html>.

- [39] Union Fédérale des Ostéopathes de France. « Définition de l'ostéopathie ». Ressource en ligne. Consulté le 22/02/2015. <http://www.osteofrance.com/osteopathe/definition/>.
- [40] Capron, L. (2009). *Ostéopathie, troubles musculo-squelettiques et entreprise*. Mémoire de fin d'étude d'ostéopathie. Marne la vallée : Ecole supérieur d'ostéopathie de Paris. 59 pages
- [41] Legros, C. (2012). *Les rôles de l'ostéopathie comme acteur de prévention aux cotés de la médecine du travail en entreprise*. Mémoire de fin d'étude d'ostéopathie. Marne la vallée : Ecole supérieur d'ostéopathie de Paris.
- [42] Perrein, A-C. *Evaluation de la prise en charge ostéopathique des TMS dans l'entreprise prodene klint*. Mémoire de fin d'étude d'ostéopathie. Marne la vallée : Ecole supérieur d'ostéopathie de Paris. 68 pages.
- [43] Iratçabal, P. (2007). *L'intérêt de l'ostéopathe dans la prévention des arrêts de travail*. Mémoire de fin d'étude d'ostéopathie.
- [44] Perinetti L, Bozetto, M. (2011). « Consultation d'ostéopathie en entreprise : impact sur l'absentéisme », In *La revue de l'ostéopathie*, Numéro 2. Pages 31-36.
- [45] Malakoff Médéric. (2013). « Santé et bien-être en entreprise chiffres clés 2013 ». Ressource en ligne. Consulté le 28/02/2015. [https://www.malakoffmederic.com/entreprises/blobs/medias/s/2747a6dc4a400aa4/AJE\\_V1309\\_services\\_cahier\\_national\\_sante\\_bien\\_etre\\_entreprises\\_chiffres\\_cles\\_2013.pdf](https://www.malakoffmederic.com/entreprises/blobs/medias/s/2747a6dc4a400aa4/AJE_V1309_services_cahier_national_sante_bien_etre_entreprises_chiffres_cles_2013.pdf).
- [46] Ostéopathe en entreprise. « Le concept ostéopathe en entreprise ». Ressource en ligne. Consulté le 28/02/2015. <http://www.osteopathe-en-entreprise.com/Tarifs.html>.
- [47] Mutuelle-conseil. « Ostéopathie ». Ressource en ligne. Consulté le 20/12/2014. <http://www.mutuelle-conseil.com/choisir-complementaire-sante/lexique-assurance-sante/n-s/osteopathie>.
- [48] Briaut, C. Colin, P. Descours, L. et al. (2005). « Conduire une enquête par questionnaire ».
- [49] Vilatte, J-C. (2007). « Méthodologie de l'enquête par questionnaire ». *Formation « Evaluation »*. Grisolles. 1<sup>er</sup>- 2 Février 2007.
- [50] Institut National de la Statistique et des Etudes Economiques. « Nomenclature des professions et catégories socio-professionnelles ». Ressource en ligne. Consulté le 03/03/2015. [http://www.insee.fr/fr/methodes/nomenclatures/pcse/pcse2003/doc/Brochure\\_PCS\\_ESE\\_2003.pdf](http://www.insee.fr/fr/methodes/nomenclatures/pcse/pcse2003/doc/Brochure_PCS_ESE_2003.pdf).

## **TABLE DES MATIERES**

Remerciements.....	3
Résumé.....	4
Summary.....	5
Sommaire.....	6
Abréviations :.....	7
<b>Introduction.....</b>	<b>8</b>
<b>Première partie : contexte théorique .....</b>	<b>10</b>
Chapitre 1 : rappel du contexte de la santé au travail .....	10
1.1 Définition de la santé au travail .....	10
1.2 Répercussions de l'altération de la santé au travail .....	11
1.2.1 Définitions .....	11
1.2.2 Quelques chiffres .....	11
1.2.3 Les coûts des maladies et des accidents professionnels .....	12
1.3 Problématiques majeures de la santé au travail .....	13
1.3.1 Les différents risques professionnels .....	14
1.3.2 Les troubles musculo-squelettiques .....	19
1.4 Mesures mises en œuvre pour améliorer la santé au travail .....	23
1.4.1 Les principaux acteurs de la prévention : .....	24
1.4.2 Les principes de la prévention .....	24
1.4.3 La promotion de la santé et du bien-être au travail.....	26
Chapitre 2 : L'ostéopathie en entreprise .....	28
2.1 Rappels sur l'ostéopathie .....	28
2.1.1 Définition et concepts de l'ostéopathie.....	28
2.1.2 Les champs d'action de l'ostéopathie :.....	29
2.2 Etudes sur l'ostéopathie en entreprise .....	31
2.2.1 Quelques études sur le traitement ostéopathique des TMS .....	31
2.2.2 Études sur l'impact de l'ostéopathie sur les arrêts de travail :.....	32
2.3 Les autres avantages de l'ostéopathie en entreprise .....	33
<b>Deuxième partie : l'étude expérimentale .....</b>	<b>35</b>
Chapitre 1 : objectifs et hypothèses .....	35
1.1 Objectifs et intérêts de l'étude : .....	35
1.2 Résumé du contexte théorique.....	36
1.2.1 L'ostéopathie dans la prévention des arrêts de travail .....	36
1.2.2 Répercussions des programmes de bien-être au travail .....	36
1.2.3 Le remboursement de l'ostéopathie .....	37
1.3 Les hypothèses .....	37
Chapitre 2 : matériel et méthode.....	39
2.1 Matériel.....	39
2.1.1 Description de l'entreprise.....	39
2.1.2 Elaboration et description du questionnaire.....	39
2.1.3 Les chiffres des arrêts de travail .....	43
2.1.4 Population étudiée.....	44
2.2 Méthode .....	44
2.2.1 Déroulement de l'expérience .....	44

2.2.2 Plan d'expérience.....	45
Chapitre 3 : les résultats de l'étude.....	46
3.1 Les résultats bruts .....	47
3.1.1 Description de la population de l'étude.....	47
3.1.2 Les raisons expliquant le choix de venir ou non consulter au sein de l'entreprise.....	49
3.1.3 Recours à l'ostéopathie en dehors de l'entreprise.....	50
3.1.4 Satisfaction de la prise en charge ostéopathique par les étudiants d'IO-Rennes.....	52
3.1.5 Impact des consultations ostéopathiques sur l'entreprise :.....	54
3.2 Les résultats croisés.....	55
3.2.1 Influence de la catégorie socio-professionnelle.....	56
3.2.2 Étude du comportement des salariés en termes de recours à l'ostéopathie.....	58
Chapitre 4 : discussion.....	63
4.1 Interprétation de la population de l'échantillon.....	63
4.1.1 La répartition en genre.....	63
4.1.2 Utilisateurs des consultations ostéopathiques au sein de l'entreprise.....	63
4.1.3 Catégorie socio-professionnelle.....	63
4.2 Vérification des hypothèses.....	64
4.2.1 L'impact social suite aux consultations ostéopathiques au sein de Sulky Burel a été relatif.....	64
4.2.2 La gratuité des séances et le gain de temps ont été les deux critères majeurs pour consulter les étudiants ostéopathes.....	64
4.2.3 La prise en charge ostéopathique des salariés par les étudiants a été satisfaisante.....	65
4.2.4 Le remboursement de consultations ostéopathiques par la mutuelle n'influence que partiellement le comportement des salariés en termes de recours à l'ostéopathie.....	65
4.2.5 Diminution des arrêts de travail suite aux consultations ostéopathiques ?.....	66
4.3 Interprétation et discussion des résultats.....	66
4.4 Analyse critique de l'étude.....	69
<b>Conclusion.....</b>	<b>70</b>
<b>Références et Index.....</b>	<b>72</b>
Table des Figures.....	72
Références Bibliographiques.....	74
Table des Matières.....	78
<b>ANNEXES.....</b>	<b>80</b>

# **ANNEXES**



## **Sommaire :**

**Annexe I : le questionnaire d'enquête**

**Annexe II : commentaires laissés par les répondants**

**Annexe III : copie de la feuille d'information sur le cadre et le principe de l'étude**

**Annexe IV : effectifs et liste des postes des salariés de Sulky Burel**

## Annexe I : Le questionnaire d'enquête

Madame, Monsieur,

Pour mon mémoire de fin d'étude, j'effectue une enquête auprès des salariés de Sulky sur l'impact de la présence d'étudiants en ostéopathie au sein de cette entreprise.

Dans ce but, je vous remercie de bien vouloir consacrer quelques minutes pour répondre aux questions suivantes.

SANSON Quentin

Etudiant en cinquième année à l'institut d'ostéopathie de Rennes

Ce questionnaire est anonyme.

### I. Questions générales :

(Quand les réponses sont proposées, cocher celle qui convient)

1. Vous êtes :  un homme  une femme
2. Votre âge : .....
3. Votre poste : .....
4. Votre emploi est-il ? :  permanent  occasionnel
5. Travaillez-vous ? :  à temps plein  à temps partiel

## II. Etude sur la motivation des employés à venir consulter les futurs ostéopathes au sein de l'entreprise

6. Avez-vous bénéficié d'une consultation ostéopathique au sein de l'entreprise ?  
(Cocher la réponse qui convient)

- Oui       non

→ Si oui, passer directement à la question n° 9

→ si non, ne pas répondre à la question n°9

7. Si vous n'avez pas bénéficié d'une consultation d'ostéopathie au sein de l'entreprise, veuillez en préciser les raisons (en dehors d'absence de motif de consultation) :  
(Cocher la ou les réponses qui conviennent, si plusieurs réponses, les numéroter par ordre d'importance, 1= le plus important)

- Par manque d'occasion
- Méconnaissance de l'ostéopathie et de son champ d'action
- Vous êtes opposé à l'ostéopathie
- Vous consultez déjà un ostéopathe en dehors de l'entreprise et cela vous suffit
- Au sein de l'entreprise vous pensez qu'il peut y avoir un manque de discrétion/intimité
- Autres, **précisez** : .....

8. Si vous avez bénéficié d'une consultation au sein de l'entreprise, vos motivations ont été guidées par (en dehors de votre motif de consultation) :

(Cocher la ou les réponses qui conviennent, si plusieurs réponses, les numéroter par ordre d'importance 1= le plus important)

- Un gain de temps (les consultations sont sur le temps de travail)
- La gratuité des séances
- La facilité d'accès (les consultations sont sur le lieu de travail)
- Des séances proposées régulièrement (une fois par mois)
- Autres, **précisez** : .....

9. Consultez-vous un ostéopathe en dehors des séances proposées dans l'entreprise ?  
(Cocher la réponse qui convient)

- Oui       non

→ si oui combien de fois par an : .....

10. votre mutuelle rembourse-t-elle les consultations d'ostéopathie ?

(Cocher la réponse qui convient)

- Oui     non     ne sait pas

→si oui combien de séances par an :

(Cocher la réponse qui convient)

- 1 à 2 séances par an  
 2 à 5 séances par an  
 Plus de 5 séances par an  
 Ne sait pas

→le remboursement est-il :

(Cocher la réponse qui convient)

- Partiel  
 Total  
 Ne sait pas

### III. Satisfaction de la prise en charge ostéopathique

A remplir uniquement si vous avez déjà bénéficié d'une consultation ostéopathique au sein de l'entreprise.

11. Appréciez-vous la prise en charge des élèves d'IO-Rennes ?

(Cocher la réponse qui convient)

- Traitement réalisé :             oui     non
- Explications du traitement :    oui     non
- Conseils donnés :                 oui     non

12. Observations/remarques :

#### IV. Evaluation de l'efficacité des séances

A remplir uniquement si vous avez déjà bénéficié d'une consultation ostéopathique au sein de l'entreprise.

13. Suite à la consultation d'ostéopathie au sein de Sulky, estimez-vous que le traitement reçu a été :

(Cocher la réponse qui convient)

- Très efficace     efficace     peu efficace     pas du tout efficace

#### V. Evaluation des relations sociales

14. Concernant les consultations ostéopathiques dans l'entreprise, appréciez-vous la démarche de votre employeur sur ces mises en place ?

(Cocher la réponse qui convient)

- Oui     non

15. Cette démarche a-t-elle modifié l'image que vous avez de la direction de Sulky ?

(Cocher la réponse qui convient)

- Oui     non

→ Si oui, comment :

- De façon positive     de façon négative

16. Cette démarche a-t-elle modifié vos rapports avec la hiérarchie ?

(Cocher la réponse qui convient)

- Oui     non

→ Si oui, comment :

- De façon positive     De façon négative

## **Annexe II : commentaires laissés par les répondants**

- Les points forts des élèves ostéopathes :

« Personnes souriantes et attentives au bien-être des patients, donnent des conseils et des explications des sources de douleurs.

Les manipulations sont moins poussées que dans un cabinet.

Très informateur et professionnel.

J'ai apprécié la démarche, le diagnostic, les explications sur le traitement, excellente qualité relationnelle, merci pour tout.

J'ai trouvé ça super bien au niveau de l'explication. »

- Les points à améliorer :

« On a l'impression que les élèves ont peur de faire mal aux patients.

Conseils donnés à améliorer. »

**Annexe III** : copie de la feuille d'information sur le cadre et le principe de l'étude

Madame, Monsieur,

Dans le cadre de mon mémoire de fin d'étude d'ostéopathie, j'effectue une enquête auprès des salariés de Sulky Burel sur l'impact de la présence d'étudiants ostéopathes au sein de cette entreprise.

Ce questionnaire est anonyme et confidentiel, c'est-à-dire que les réponses individuelles de chaque répondant ne seront jamais communiquées à quiconque. Seules les données regroupées (de synthèse) pour un ensemble de répondants et ne permettant pas d'identifier les individus pourront être communiquées dans le cadre de mon mémoire.

Sanson Quentin,

Étudiant en cinquième année à l'Institut Ostéopathique de Rennes.

## Annexe IV : effectifs et liste des postes des salariés de Sulky Burel

Effectif au 31.12.2013 :

	Hommes	Femmes	Effectif Global
CDI	153	31	184
CDD	5	2	7
<b>TOTAL</b>	<b>158</b>	<b>33</b>	<b>191</b>

### 2) Liste des postes :

Accrocheur - Décrocheur  
Acheteur  
Administrateur des ventes France - Export  
Administrateur des ventes CLC  
Animateur qualité sécurité environnement  
Assistant achats  
Assistant bureau d'études  
Assistant informatique  
Assistant logistique  
Assistant marketing  
Assistant marketing opérationnel  
Assistant ressources humaines  
Cariste  
Chargé de projet  
Chargé de projet amélioration continue  
Chargé de projet logistique  
Chauffeur / Démonstrateur  
Chef d'équipe  
Chef produit  
Comptable  
Conducteur ligne de peinture  
Conducteur ajusteur  
Conducteur professionnel  
Conducteur régleur  
Contrôleur de gestion industriel  
Directeur technique  
Expéditeur  
Gestionnaire magasin CLC  
Hôtesse d'accueil  
Ingénieur bureau d'études  
Inspecteur commercial ou responsable de zone  
Inspecteur commercial ou responsable de zone (EN)  
Inspecteur technique France / Export  
Inspecteur technique France / Export (EN)  
Magasinier CLC  
Magasinier Réception  
Maître ouvrier cariste  
Maître ouvrier conducteur



Maître ouvrier expéditeur  
Maître ouvrier monteur  
Maître ouvrier négoce  
Maître ouvrier soudeur  
Moniteur qualité  
Monteur de produits complexes  
Monteur de produits simples ou d'ensembles complexes  
Monteur de sous-ensembles  
Monteur d'ensembles  
Opérateur de maintenance  
Opérateur d'entretien général  
Peintre  
Préparateur colis CLC  
Promoteur / Démonstrateur Export  
Prototypiste  
Responsable achats  
Responsable AQF  
Responsable centre logistique client  
Responsable commercial Export  
Responsable commercial France  
Responsable compta et admin du personnel  
Responsable développement et indus  
Responsable expédition / logistique  
Responsable flux et magasins  
Responsable informatique  
Responsable logistique  
Responsable magasin outillage  
Responsable magasin pièces manufacturées  
Responsable maintenance  
Responsable marketing  
Responsable production  
Responsable qualité  
Responsable recherche  
Responsable service clients France / Export  
Responsable service formation technique  
Secrétaire de direction  
Soudeur d'ensembles complexes  
Soudeur d'ensembles simples  
Soudeur produits  
Soudeur robot soudure  
Soudeur sous-ensembles  
Technicien approvisionnement  
Technicien développement  
Technicien du processus peinture  
Technicien gestion de production  
Technicien industrialisation  
Technicien PAO  
Technicien recherche  
Téléopérateur CLC

**Title :** Impact of the presence of students in osteopathic medicine within the Sulky-Burel company.

**Objective :** the goal of this study is to assess the impacts of setting up osteopathic consultations in enterprise at different levels:

- economical: by measuring a potential decrease of sick leaves during the period of intervention by the students
- social: by assessing the impact of that approach on the social relations as well as on the image of the company
- behavioral: by identifying the employees' motivations to consult within the enterprise, by understanding their use of osteopathic medicine in general and by evaluating their satisfaction about the sessions.

**Method :** Creation and distribution of a questionnaire covering these different points. Production of statistical results then interpretation and discussion of these results. No number concerning sick leaves could have been obtained.

**Results :** 22 employees have answered to the survey. 41% have positively modified the image they had of the company's management following this way of processing. More than 90% have been satisfied by their care by the students and efficiency of the treatments. Time saving and free access to the care are the 2 main motivations for consulting in enterprise. The frequency of use of osteopathy in office is correlated to the number of sessions reimbursed by their mutual insurance.

**Conclusion :** The study has permitted to conclude to a positive impact of osteopathy in enterprise for the employer as well as for the employees in the case of the Sulky-Burel company.

**Keywords :** osteopathy in enterprise, well-being at work, osteopathy sessions reimbursement

**Sanson**

**Quentin**

**TITRE :** Ostéopathie en entreprise : impacts de la présence d'étudiants ostéopathes dans l'entreprise Sulky Burel.

**Objectifs :** le but de cette étude est d'évaluer les impacts de la mise en place de consultations ostéopathiques en entreprise à différents niveaux :

- Economique, en mesurant une éventuelle diminution des arrêts de travail pendant la période d'intervention des étudiants.
- Social : en évaluant l'impact de cette démarche sur les rapports sociaux et sur l'image de l'entreprise.
- Comportemental : en identifiant les motivations des salariés à consulter dans l'entreprise, en comprenant leur recours à l'ostéopathie en général et en évaluant leur satisfaction des séances.

**Méthode :** création et distribution d'un questionnaire couvrant ces différents points. Production de résultats statistiques puis interprétation et discussion des résultats. Aucun chiffre des arrêts de travail n'a pu être obtenu.

**Résultats :** 22 salariés ont répondu à l'enquête. 41% ont modifié positivement l'image qu'ils avaient de la direction de l'entreprise suite à cette démarche. Plus de 90% ont été satisfaits de la prise en charge ostéopathique par les étudiants et de l'efficacité des traitements. Le gain de temps et la gratuité sont les deux motivations principales pour consulter en entreprise. La fréquence d'utilisation de l'ostéopathie en cabinet est corrélée aux nombres de séances remboursées par leur mutuelle.

**Conclusion :** L'étude a permis de conclure à un impact positif de l'ostéopathie en entreprise pour l'employeur comme pour les salariés dans le cas de l'entreprise Sulky Burel.

**MOTS CLES :** ostéopathie en entreprise, bien-être au travail, remboursement de l'ostéopathie

**INSTITUT D'OSTEOPATHIE DE RENNES :** Campus de Ker Lann, rue Blaise Pascal  
35170 Bruz