

## LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL : les indicateurs disponibles

**Pour dresser un premier état des lieux des risques psychosociaux au travail en France, le collège d'expertise sur le suivi statistique de ces risques mis en place en 2008 à la suite du rapport « Nasse-Légeron » a élaboré une batterie provisoire d'une quarantaine d'indicateurs immédiatement disponibles dans les sources statistiques existantes. Les risques psychosociaux sont analysés selon six dimensions: les exigences du travail, les exigences émotionnelles, l'autonomie et les marges de manœuvre, les rapports sociaux et relations de travail, les conflits de valeur, l'insécurité socio-économique.**

**Les professions les plus qualifiées apparaissent, au regard des divers indicateurs disponibles, confrontées à des exigences psychosociales au travail relativement élevées, ainsi qu'à des conflits de valeur plus fréquents, mais sont moins exposées au manque de marges de manœuvre, de soutien social ou de sécurité économique que les professions peu qualifiées.**

**Les salariés qui travaillent en contact avec le public subissent plus souvent que les autres des contraintes émotionnelles importantes. Les femmes sont plus exposées que les hommes au manque de marges de manœuvre, de soutien social et de reconnaissance au travail.**

À la suite du rapport « Nasse-Légeron » sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail [1], un collège d'expertise sur le suivi statistique de ces risques a reçu pour mission de formuler des propositions en vue d'un suivi statistique des risques psychosociaux au travail. Ce collège, réuni par l'Insee, a sélectionné une batterie provisoire d'indicateurs reflétant les différentes dimensions de ces risques, et disponibles dans les enquêtes statistiques existantes [2]. Même s'il n'y a pas de définition universellement reçue des risques psychosociaux, il est généralement admis qu'il s'agit de « risques pour la santé, mentale mais aussi physique, créés au moins en partie par le travail à travers des mécanismes sociaux et psychiques » [3]. La littérature scientifique en épidémiologie a souligné les effets importants de ces facteurs de risques sur les maladies cardio-vasculaires, les problèmes de santé mentale et les troubles musculo-squelettiques. Les études ont montré un accroissement du risque de ces pathologies pouvant atteindre 50 à 100 % en cas d'exposition aux facteurs psychosociaux au travail [2].

Pour tenir compte des avancées récentes de la recherche au plan international dans ce domaine, le collège d'expertise a retenu une catégorisation des risques psychosociaux en six dimensions: les exigences du travail, les exigences émotionnelles,

l'autonomie et les marges de manœuvre, les rapports sociaux et relations de travail, les conflits de valeur, l'insécurité socio-économique. La mobilisation des différentes enquêtes sur le travail menées par la Dares et la Drees depuis 2003 permet de dresser un premier tableau d'ensemble de ces risques.

## Les exigences du travail

La notion « d'exigences du travail » recouvre quatre grandes dimensions : la quantité de travail, la pression temporelle au travail, la complexité du travail et les difficultés de conciliation entre vie professionnelle et vie familiale. Cette notion renvoie à celle de « demande psychologique » (1) proposée par R. Karasek [1], ou à celle d'« efforts » (2) de J. Siegrist [2].

La quantité de travail demandée constitue un premier aspect des exigences du travail. Selon l'enquête Santé et itinéraires professionnels (SIP) de 2007, 23 % des actifs occupés estiment qu'on leur demande « toujours » ou « souvent » une quantité de travail excessive. Peu de différences sont observées selon le sexe ou l'âge. En revanche, les cadres et professions intermédiaires se déclarent plus concernés que les employés et ouvriers, et les salariés de l'industrie, de la construction ou du secteur banques-assurances plus que ceux des services aux particuliers ou de l'Administration (3).

Devoir travailler (trop) vite, de façon hachée, ou subir de nombreuses contraintes de rythme est un autre aspect du travail qui peut s'avérer néfaste pour la santé. Selon l'enquête sur les Conditions de travail de 2005, 49 % des actifs occupés estiment qu'ils doivent « toujours » ou « souvent » se dépêcher dans leur travail et 23 % qu'ils doivent « fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue » et que c'est « un aspect négatif de [leur] travail ». Selon l'enquête Surveillance médicale des risques (Sumer) de 2003, 31 % des salariés (hors fonction publique non hospitalière) (4) estimaient ne pas « disposer du temps nécessaire pour faire [leur] travail ». Les salariés de 50 ans et plus sont moins touchés par ces diverses contraintes. En revanche la pression temporelle et le caractère haché du travail concernent davantage les professions qualifiées. Le cumul de contraintes de rythme de travail, qui reflète la pression de l'organisation du travail, concerne plutôt les professions ouvrières : toujours dans l'enquête Conditions de travail de 2005, 34 % des personnes interrogées, mais 48 % des ouvriers, disent que leur rythme de travail est déterminé par au moins trois contraintes parmi une liste de neuf (5). Là encore les salariés âgés sont moins concernés.

La complexité du travail est une autre dimension des exigences du travail. Selon l'enquête SIP

2007, 45 % des actifs occupés disent devoir « toujours » ou « souvent » « penser à trop de choses à la fois ». Logiquement, cette exigence concerne davantage les professions qualifiées (indépendants, cadres et professions intermédiaires) ; les salariés des banques et assurances sont eux aussi plus concernés.

Enfin les problèmes de conciliation entre travail et hors-travail touchent 11 % des actifs occupés qui disent avoir « toujours » ou « souvent » des « difficultés à concilier travail et obligations familiales » (enquête SIP 2007). De façon apparemment paradoxale, les femmes ne sont pas sensiblement plus nombreuses que les hommes à exprimer cette opinion, en partie parce que leur durée du travail est en moyenne moins élevée ; en revanche les non-salariés et les cadres dont la durée du travail est particulièrement longue en moyenne, ainsi que, dans une moindre mesure, les professions intermédiaires, l'expriment nettement plus souvent que les employés ou les ouvriers.

Globalement, à la différence des exigences physiques, les exigences psychosociales au travail sont plus importantes pour les salariés qualifiés, même si les ouvriers sont plus contraints dans leur rythme de travail ; en revanche, les salariés âgés sont globalement moins touchés par ces exigences.

## Les exigences émotionnelles

Les « exigences émotionnelles du travail » peuvent être fortes dans des relations de service, où la personne doit maîtriser et façonner ses propres émotions, mais aussi maîtriser, façonner les émotions des bénéficiaires de son travail. Les exemples les plus connus sont l'hôtesse de l'air ou l'infirmière, qui doivent toujours avoir l'air sereines pour rassurer les passagers ou les patients, ou la serveuse de bar qui doit plaisanter avec les clients tout en veillant à ce qu'ils restent à leur place.

Selon l'enquête sur les Conditions de travail de 2005, 70 % des actifs occupés déclarent « travailler en contact direct avec le public ». Les travailleurs des commerces et des services sont naturellement beaucoup plus concernés que les agriculteurs et les ouvriers. Dans 86 % des cas, le contact avec le public se déroule « toujours » ou « souvent » en face à face, et 54 % au téléphone. Quand ils sont en contact avec le public, les ouvriers et surtout les employés le sont nettement moins souvent par téléphone que les autres catégories.

Le contact avec le public n'est pas nécessairement source de risque psychosocial, et constitue même souvent un aspect plaisant du travail. Cependant, selon l'enquête SIP 2007, 11 % des actifs occupés déclarent vivre « toujours » ou « souvent » des tensions avec le public alors que 33 % disent en

(1) La demande psychologique comporte trois composantes différentes : la « quantité-rapidité », la « complexité-intensité » et le « morcellement-prévisibilité ».

(2) Dans le questionnaire de J. Siegrist, les « efforts » sont décrits par des questions comme « Je suis constamment pressé(e) par le temps à cause d'une forte charge de travail », « Je suis fréquemment interrompu(e) et dérangé(e) dans mon travail », « Mon travail exige des efforts physiques », « Au cours des dernières années, mon travail est devenu de plus en plus exigeant »...

(3) Dans cette étude, les commentaires sur les différences d'exposition entre catégories socioprofessionnelles, sexes ou secteurs sont valides « toutes choses égales par ailleurs ». On l'a vérifié à l'aide de modèles Logit où la variable expliquée est l'exposition à un risque psychosocial déterminé, et les variables explicatives sont le sexe, l'âge, la catégorie socioprofessionnelle et le secteur d'activité.

(4) L'enquête Sumer 2003 couvre 80% de l'ensemble des salariés.

(5) Les contraintes de rythme évoquées sont : déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce ; cadence automatique d'une machine ; autres contraintes techniques ; dépendance immédiate vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues ; normes de production, ou des délais, à respecter en une heure au plus ; normes de production ou des délais à respecter en une journée au plus ; demande extérieure (clients, public) obligeant à une réponse immédiate ; contrôles ou surveillances permanents (au moins quotidiens) exercés par la hiérarchie ; contrôle ou suivi informatisé.

vivre « parfois ». Bien qu'elle ne porte pas sur la même année l'enquête Conditions de travail de 2005 permet de préciser la nature de ces tensions : 7 % des actifs occupés disent être exposés « toujours » ou « souvent » à des « agressions verbales, des injures, des menaces », et 2 % à des agressions physiques. Ils sont nettement plus nombreux (respectivement 31 % et 11 %) à dire y être exposés « parfois ».

Les femmes sont plus exposées que les hommes à ces tensions du fait qu'elles sont plus présentes chez les employés et les professions intermédiaires, ainsi que dans des secteurs où l'activité se déroule en général au contact du public, comme l'éducation, la santé ou l'action sociale. À âge, secteurs d'activité et catégories socioprofessionnelles identiques, ce sont en revanche les hommes qui apparaissent plus exposés aux tensions et agressions.

Parmi les situations de travail au contact du public, celles où le travailleur se confronte à la souffrance des autres peuvent être particulièrement difficiles à vivre. Dans l'enquête sur les conditions de travail de 2005, 47 % des actifs occupés disent qu'au cours de leur travail ils sont amenés à « devoir calmer des gens » et 37 % à « être en contact avec des personnes en situation de détresse ». Dans certains cas il peut s'agir de la détresse de collègues, mais c'est le plus souvent le public qui est concerné. Les travailleurs du secteur sanitaire et social, des transports, des banques ou de l'administration déclarent relativement souvent connaître de telles situations émotionnellement éprouvantes, au contraire des agriculteurs et des ouvriers.

Autre aspect des exigences émotionnelles, le fait de devoir cacher ses émotions : 42 % des actifs occupés interrogés dans l'enquête SIP 2007 déclarent devoir « toujours » ou « souvent » « cacher (leurs) émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur ». Cette contrainte est très présente au contact du public ; elle concerne particulièrement les femmes (49 % contre 36 % pour les hommes).

Enfin, la peur au travail fait partie de la charge émotionnelle dans le travail. Selon l'enquête SIP 2007, 8 % actifs occupés déclarent qu'il leur arrive « toujours » ou « souvent » d'avoir peur pendant leur travail. Si l'on y ajoute ceux qui répondent avoir « parfois » peur, un actif occupé sur trois est concerné. Il peut s'agir de la peur d'un accident matériel, d'une agression physique ou d'une violence morale (harcèlement, discrimination...), sans que l'enquête permette de distinguer ces facteurs. Les jeunes, les hommes, les agriculteurs et les ouvriers éprouvent plus souvent de la peur dans leur travail (mesurée dans son acception la plus large) ; les secteurs des transports, de la construction et de l'éducation-santé-action sociale sont particulièrement concernés.

## Le manque d'autonomie et de marges de manœuvre

« L'autonomie au travail » est un thème classique de la sociologie du travail. Cette thématique a connu un regain d'intérêt grâce aux travaux de R. Karasek, qui démontra à la fin des années 1970 l'intérêt d'examiner simultanément la « demande psychologique » et la « latitude décisionnelle » [3] du travailleur : la combinaison d'une forte demande et d'une faible latitude définit une situation à risque, le « job strain ».

Le manque de marges de manœuvre, ou la faible autonomie procédurale, concernent en particulier les emplois d'exécution. Ainsi 20 % des actifs occupés estiment avoir « souvent » ou « toujours » « très peu de liberté pour décider comment faire (leur) travail » (enquête SIP 2007) et 38 % déclarent ne pas pouvoir « interrompre momentanément leur travail quand ils le souhaitent » (Enquête Conditions de travail 2005). Ces proportions atteignent 29 % et 46 % pour les ouvriers. Hommes et femmes se distinguent peu en ce qui concerne la « liberté de décider comment faire leur travail », mais les femmes sont nettement plus nombreuses à signaler une faible autonomie pour les pauses.

La possibilité d'employer et de développer ses compétences est également un enjeu important pour la santé au travail : la monotonie ou l'ennui excessifs peuvent favoriser des troubles psychiques. 24 % des actifs occupés estiment que leur travail ne leur « permet pas d'apprendre des choses nouvelles » (enquête Conditions de travail 2005), et 13 % qu'ils ne peuvent « employer pleinement leurs compétences » que « parfois » ou « jamais » (enquête SIP 2007). 28 % des actifs occupés jugent que leur « travail consiste à répéter continuellement une même série de gestes ou d'opérations » (Enquête Conditions de travail 2005). Enfin, 20 % des salariés (hors fonction publique non hospitalière) déclarent ne pas être d'accord avec l'affirmation « j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles » (enquête Sumer 2003). Pour la plupart des indicateurs de développement et d'utilisation des compétences, les employés et les ouvriers, comme les femmes, se situent en position relativement défavorable.

Pouvoir donner son avis et exprimer ses attentes sur l'organisation de son travail peut contribuer, comme d'autres dimensions des marges de manœuvre, à préserver, voire favoriser la santé. Selon l'enquête Changement organisationnel et informatisation (COI) de 2007, parmi les salariés du secteur concurrentiel qui ont connu des changements organisationnels ou technologiques importants au cours des trois dernières années, 64 % estiment ne pas avoir été consultés lors de la mise en place de ces changements. Au contraire des autres dimensions des marges de

manœuvre, celle-ci ne concerne pas particulièrement les femmes ou les salariés peu qualifiés.

## Le manque de soutien social et de reconnaissance au travail

Les « rapports sociaux au travail » sont analysés à partir de quatre dimensions : la coopération et le soutien social de la part des collègues et de la part de la hiérarchie ; la violence au travail caractérisée par des mises en situation d'agression, d'isolement, de mépris ; la reconnaissance et le sentiment d'utilité du travail effectué ; la qualité du management appréhendée par le prisme de la gestion de la communication en milieu de travail (cohérence et explicitation des objectifs, ordres et indications).

Le travail est un lieu de socialisation très important pour beaucoup de personnes : peu de salariés (9 % dans le champ Sumer 2003) pensent que leurs collègues de travail ne sont pas « amicaux ». C'est aussi un lieu d'entraide : les salariés sont peu nombreux (14 % dans le champ Sumer 2003) à juger que leurs collègues ne les aident pas à « mener (leurs) tâches à bien ». Le soutien des supérieurs est également très présent, même si près d'un salarié sur quatre estime que son supérieur ne l'aide pas à « mener (ses) tâches à bien ». D'une façon générale, plus les salariés avancent en âge, plus ils évoquent ce manque de soutien social au travail. Les femmes indiquent plus souvent que leurs collègues ne sont pas amicaux, et les ouvriers signalent plus fréquemment manquer de soutien des collègues et des chefs. Un salarié sur cinq estime que son supérieur ne « prête pas attention à ce qu'il dit » ; ici encore les ouvriers le signalent nettement plus souvent que les cadres.

Le harcèlement moral renvoie à des situations où un salarié subit un comportement systématiquement hostile de la part d'une ou plusieurs personnes dans le cadre de son travail. Selon l'enquête Sumer 2003, 13 % des salariés (hors fonction publique non hospitalière) signalent subir un « comportement méprisant » (6) au moment de l'enquête ; 10 % déclarent vivre une situation de « déni de la qualité du travail » (7) et 2 % une « atteinte dégradante » (8). Les cadres sont plutôt moins concernés que les autres catégories sociales par les atteintes dégradantes ; les salariés de l'éducation-santé-action sociale et des services aux particuliers et aux entreprises le sont davantage ; les salariés de l'éducation-santé-action sociale déclarent par ailleurs plus souvent vivre une situation de déni de la qualité du travail [4].

Autre facteur lié aux relations sociales au travail, le manque de reconnaissance au travail. Un actif occupé sur trois estime que son travail n'est que « parfois » ou « jamais » « reconnu à sa juste

valeur » (enquête SIP 2007). Moins fréquent est le sentiment d'inutilité de son travail : 9 % des salariés du secteur concurrentiel répondent « non » à la question « pensez-vous que votre travail est utile aux autres ? » (enquête COI 2007). Le sentiment d'inutilité concerne nettement plus souvent les femmes et les ouvriers, alors que le manque de reconnaissance est plus souvent exprimé par les ouvriers et les employés ainsi que par les salariés les plus jeunes. Les agriculteurs souffrent d'un fort manque de reconnaissance de leur travail, au contraire des autres travailleurs indépendants (artisans, commerçants, chefs d'entreprise). Au total, les problèmes de soutien social et de reconnaissance au travail touchent davantage les femmes et les professions les moins qualifiées.

Dernier facteur de risque lié à la dimension collective du travail, l'incertitude provoquée par le manque de clarté du management. Dans le secteur concurrentiel, un salarié sur trois, notamment parmi les moins de 40 ans et les cadres, estime que « généralement », on ne lui explique pas « clairement ce qu'il a à faire dans (son) travail » (enquête COI 2007). Toutefois, ce manque de clarté dans la définition du travail peut être aussi interprété comme un indice d'autonomie au travail, puisque les trois-quarts des salariés concernés déclarent ne pas souhaiter avoir des explications plus détaillées. Enfin 42 % des salariés des secteurs concurrentiels et non concurrentiels (9) disent recevoir « des ordres ou des indications contradictoires », davantage chez les moins de 40 ans et les professions intermédiaires (enquête Conditions de travail 2005).

## Les conflits de valeur

Les « conflits de valeur » renvoient à l'état de mal-être ressenti par le travailleur lorsque ce qu'on lui demande de faire vient en opposition avec ses normes professionnelles, sociales ou subjectives, compte tenu de la nature du travail à réaliser ou encore du temps et des moyens dont il dispose. Certains auteurs ont qualifié cette situation « d'impératifs dissonants ».

L'obligation de travailler d'une façon qui heurte sa conscience professionnelle peut se révéler néfaste pour la santé mentale. Certaines situations de travail donnent lieu à des « conflits éthiques » entre les exigences du travail et les valeurs personnelles ou professionnelles. 6 % des actifs occupés estiment qu'ils doivent « toujours » ou « souvent » faire dans leur travail « des choses (qu'ils) désapprouvent (vente abusive, réaliser des licenciements...). Cette proportion s'élève à un tiers lorsqu'on y inclut les salariés déclarant avoir « parfois » de tels conflits éthiques (enquête SIP 2007). Les hommes sont plus touchés que les femmes par ces conflits éthiques (mesurés dans

(6) Il y a « comportement méprisant » quand « quelqu'un se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante : "vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là", "vous empêche de vous exprimer", "vous ridiculise en public" » (autoquestionnaire Sumer 2003, cf. encadré).

(7) Il y a « déni de la qualité du travail » quand « quelqu'un se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante : « critique injustement votre travail », « vous charge de tâches inutiles ou dégradantes », « sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement » (autoquestionnaire Sumer 2003, cf. encadré).

(8) Il y a « atteinte dégradante » quand « quelqu'un se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante : « laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé », « vous dit des choses obscènes ou dégradantes », « vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante » (autoquestionnaire Sumer 2003, cf. encadré).

(9) Cette question n'est pas posée aux non-salariés dans l'enquête Conditions de travail.



leur acception la plus large), et le secteur de l'administration davantage concerné que les autres ; les indépendants et les ouvriers sont plutôt moins exposés que les autres professions. Concernant la « qualité empêchée », 15 % des actifs occupés disent n'avoir que « parfois » ou « jamais » « les moyens de faire un travail de qualité ». Cette contrainte concerne plus les salariés que les indépendants (agricoles ou non), et plus l'administration et l'éducation-santé-action sociale que les autres secteurs.

## L'insécurité de l'emploi et du travail

L'insécurité de l'emploi est un facteur de risque pour la santé dans la mesure où elle réduit le sentiment de maîtrise de la situation ainsi que le sentiment d'estime de soi. L'expansion des emplois à durée limitée ainsi que des restructurations d'entreprises ont pu provoquer une hausse du sentiment d'insécurité de l'emploi (avant même l'impact de la récente récession), bien que cette question reste controversée.

Concernant la sécurité de l'emploi et du salaire, 23 % des actifs occupés déclaraient en 2007 travailler « toujours », « souvent » ou « parfois » « avec la peur de perdre (leur) emploi » (enquête SIP 2007). Les salariés de l'industrie, et particulièrement les ouvriers, sont plus concernés par ce sentiment d'insécurité, qui touche en revanche moins les secteurs de l'administration, de la santé et du social. 32 % des salariés du secteur concurrentiel estimaient en 2007 « devoir changer de qualification ou de métier » dans les années à venir (enquête COI 2007). Ce sentiment est particulièrement répandu chez les jeunes, ainsi

que dans le secteur des banques et assurances.

Concernant enfin la « soutenabilité » du travail, 37 % des actifs occupés ne se sentaient pas « capables (en 2005) de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à soixante ans » (enquête Conditions de travail 2005). Cet indicateur synthétise un ensemble de perceptions négatives du travail effectué qui rendent la poursuite de celui-ci jusqu'à un âge avancé peu désirable ou difficilement envisageable par les personnes concernées [5]. Les jeunes sont évidemment plus nombreux à répondre ainsi, de même que les ouvriers et, dans une moindre mesure les employés et les professions intermédiaires, au contraire des professions indépendantes et des cadres.

Les indicateurs ici présentés proviennent de sources statistiques diverses et portent sur des années proches mais parfois différentes, ce qui rend difficile un bilan synthétique complet des risques psychosociaux selon les caractéristiques socioprofessionnelles des salariés (sexe, âge, qualification, secteur...). Il ressort néanmoins que les professions les plus qualifiées sont confrontées à des exigences psychosociales au travail relativement élevées, ainsi qu'à des conflits de valeur plus fréquents, mais qu'elles sont moins exposées au manque de marges de manœuvre, de soutien social ou de sécurité économique que les professions peu qualifiées. Les femmes, elles, sont plus exposées que les hommes au manque de marges de manœuvre, de soutien social et de reconnaissance au travail.

Thomas COUTROT (Dares),  
Catherine MERMILLIOD (Drees)

### Pour en savoir plus

[1] Nasse P., Légeron P. (2008), *Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail*, [http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/RAPPORT\\_FINAL\\_12\\_mars\\_2008.pdf](http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/RAPPORT_FINAL_12_mars_2008.pdf)

[2] Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail (2009), « Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail », octobre, <http://www.college-risquespsychosociaux-travail.fr/site/medias/Indicateurs-provisaires.pdf>

[3] Gollac M. (2009), présentation au Comité d'orientation des conditions de travail (COCT) du *Rapport intermédiaire du collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail*, 9 octobre. [http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/presentation\\_college-2.pdf](http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/presentation_college-2.pdf)

[4] Bué J., Sandret N., (2008), « Les comportements hostiles au travail », *Premières Synthèses*, n° 22-2 Dares.

[5] Coutrot T. (2008), « Se sentir capable de faire le même travail jusqu'à 60 ans : le poids des facteurs psycho-sociaux », *Premières synthèses* n° 29.2, Dares.

[6] Bahu M., Coutrot T., Mermilliod C. et Rouxel C. (2009) « Appréhender les interactions entre la santé et la vie professionnelle et leur éventuel décalage temporel, premier bilan d'une enquête innovante : SIP », JMS 2009 [http://jms.insee.fr/files/documents/2009/102\\_4-JMS2009\\_S15-2\\_BAHU-ACTE.PDF](http://jms.insee.fr/files/documents/2009/102_4-JMS2009_S15-2_BAHU-ACTE.PDF)

Tableau • Les indicateurs statistiques des risques psychosociaux au travail

En pourcentage

Axe général	Axe élémentaire	Source de référence	Question	Modalités	Agriculteurs	Autres non salariés	Cadres	Prof. Inter-médiaire	Employés	Ouvriers	Ensemble	Femmes	Hommes	
1 - exigence du travail	1.1 quantité de travail	SIP 2007	On me demande une quantité de travail excessive	toujours, souvent	19,3	17,9	25,7	25,6	19,6	22,2	22,6	21,6	23,4	
	1.2 pression temporelle	Sumer 2003 (Karasek)	Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement mon travail	pas du tout d'accord, pas d'accord	-	-	36,5	34,4	29,5	26,8	30,9	32,6	29,5	
		CT 2005	Subir au moins 3 contraintes de rythme de travail parmi 9			15,9	20,2	28,2	37,2	27,9	48,3	34,1	28,1	39,3
		CT 2005	Devez-vous fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue et cela constitue un aspect négatif du travail	oui, oui	14,5	17,5	27,5	29,4	20,9	18,5	22,8	23,5	22,3	
		CT 2005	Êtes-vous obligé de vous dépêcher pour faire votre travail ?	toujours, souvent	40,5	59,3	54,3	49,8	45,4	45,5	48,5	49,4	47,8	
	1.3 complexité	SIP 2007	Je dois penser à trop de choses à la fois	toujours, souvent	50,9	61,7	58,7	54,2	35,7	31,4	44,8	43	46,3	
	1.4 conciliation travail-hors travail	SIP 2007	J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales	toujours, souvent	16,6	15,7	15,7	10,3	8,5	7,2	10,5	9,8	11,1	
2 - exigences émotionnelles	2.1 empathie, contact de la souffrance	CT 2005	Au cours de votre travail, êtes vous amené à ... -a- être en contact avec des personnes en situation de détresse	oui	7,5	38,7	41,5	48,4	43,5	18,5	37,2	45,2	30,4	
			-b- devoir calmer des gens	oui	11,1	41,7	55,4	57,7	51,7	24,5	47,4	51,8	40,0	
	2.2 devoir cacher ses émotions	SIP 2007	Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur	toujours, souvent	15,8	58,6	50,9	46,9	46,5	23,6	42,2	49,1	36,3	
	2.3 peur au travail	SIP 2007	Il m'arrive d'avoir peur pendant mon travail	toujours, souvent	55,9	31,7	23,4	34,6	30,7	41,8	33,6	29,1	37,6	
	2.4 relation au public	CT 2005	Êtes-vous en contact direct avec le public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs)	oui	56,3	95,7	72,3	75,3	78,8	45,8	69,9	75,4	65,2	
			Si Oui, de vive voix en face à face	toujours, souvent	72,9	95,9	84,4	85,9	85,6	80,7	85,5	86,1	84,9	
			par téléphone	toujours, souvent	55,9	76,0	66,5	63,1	49,2	26,8	54,4	54,4	54,3	
	SIP 2007	Je vis des tensions avec un public : usagers, patients, élèves, voyageurs, clients	toujours, souvent	5,7	10,3	12,9	14,4	13,5	4,8	11,2	12	10,5		

Axe général	Axe élémentaire	Source de référence	Question	Modalités	Agriculteurs	Autres non salariés	Cadres	Prof. Inter-médiaires	Employés	Ouvriers	Ensemble	Femmes	Hommes
3 - autonomie, marges de manœuvre	3.1 autonomie procédurale	SIP 2007 (Karasek)	Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment faire mon travail	toujours, souvent	13,6	7,0	11,1	17,4	22,7	28,9	19,7	19,6	19,8
		CT 2005	Pouvez-vous interrompre momentanément votre travail quand vous le souhaitez ?	non	7,0	22,5	26,0	36,7	45,9	45,5	38,3	43,5	33,9
	3.2 participation, représentation	COI 2007	Le personnel de l'entreprise a-t-il été consulté au moment de la mise en place des changements organisationnels ou technologiques récents (1) ?	non	-	-	60,3	66,7	67,6	61,6	64,0	67	60,8
		Sumer 2003 (Karasek)	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	pas du tout d'accord, pas d'accord	-	-	7,6	11,7	24,8	28,7	20,3	22,6	18,4
	3.4 utilisation et accroissement de compétences	CT 2005	Mon travail me permet d'apprendre des choses nouvelles	non	22,1	14,3	6,5	12,2	31,2	38,2	23,6	24,8	22,6
		SIP 2007	Je peux employer pleinement mes compétences	parfois, jamais	6,0	6,3	6,9	9,0	17,0	17,8	12,9	13,2	12,6
		CT 2005	Votre travail consiste-t-il à répéter continuellement une même série de gestes ou d'opérations ?	oui	29,8	20,5	4,5	15,3	33,3	47,4	27,5	30,0	25,4
			Sumer 2003 (Karasek)	Les collègues avec qui je travaille sont amicaux	pas du tout d'accord, pas d'accord	-	-	8,0	7,4	8,9	9,3	8,5	9,7
4 - Rapports sociaux, relations de travail	4.1 coopération, soutien	Sumer 2003 (Karasek)	Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien	pas du tout d'accord, pas d'accord	-	-	11,8	13,1	15,9	14,8	14,2	15,5	13,3
		Sumer 2003 (Karasek)	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	pas du tout d'accord, pas d'accord	-	-	14,1	19,4	21,5	23,4	20,5	21	20,1
		Sumer 2003 (Karasek)	Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien	pas du tout d'accord, pas d'accord	-	-	23,2	23,6	23,5	24,6	23,8	24,4	23,4
		CT 2005	Au cours de votre travail, êtes vous exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces ?	toujours, souvent	1,3	2,9	3,4	8,9	10,7	4,3	7,0	8,5	5,7
	4.2 conflits, harcèlement	CT 2005	Au cours de votre travail, êtes vous exposé à des agressions physiques ?	toujours, souvent	0,8	0,9	0,6	1,8	2,8	0,7	1,6	1,7	1,5
		Sumer 2003 (Karasek)	Est soumis à un comportement méprisant dans son travail (cf. note 6)	oui	-	-	12,4	13,2	14,3	12,9	13,3	14,3	12,4
		Sumer 2003 (Karasek)	Est soumis à un déni de la qualité du travail (cf. note 7)	oui	-	-	10,0	10,7	10,6	9,9	10,3	10,6	10
		Sumer 2003 (Karasek)	Les collègues avec qui je travaille sont amicaux	pas du tout d'accord, pas d'accord	-	-	8,0	7,4	8,9	9,3	8,5	9,7	7,7

(1) Cette question se réfère aux changements organisationnels ou technologiques intervenus au cours des trois dernières années. Les proportions portent sur les salariés ayant signalé de tels changements.

Axe général	Axe élémentaire	Source de référence	Question	Modalités	Agriculteurs	Autres non salariés	Cadres	Prof. Intermédiaires	Employés	Ouvriers	Ensemble	Femmes	Hommes
4 - Rapports sociaux, relations de travail	4.2 conflits, harcèlement	Sumer 2003 (Karasek)	Est soumis à une atteinte dégradante (cf. note 8)	oui	-	-	0,9	1,4	2,4	1,9	1,8	1,9	1,7
	4.3 reconnaissance	COI 2007	Pensez-vous que votre travail est utile aux autres ?	non	-	-	3,8	7,3	9,8	12,3	8,7	11,9	7,1
		SIP 2007	Mon travail est reconnu à sa juste valeur	parfois, jamais	44,9	17,0	22,1	31,8	38,6	36,5	32,6	33	32,1
	4.4 leadership (clarté, pilotage du changement...)	COI 2007	Généralement, vous explique-t-on clairement ce que vous avez à faire dans votre travail ?	non	-	-	43,0	35,8	27,3	27,8	33,0	30,4	34,3
		CT 2005	Recevez-vous des ordres ou des indications contradictoires ?	oui	-	-	41,6	46,7	39,8	39,2	41,7	39,3	43,7
5 - conflits de valeurs	5.1 conflits éthiques	SIP 2007	Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve (vente abusive, réaliser des licenciements...)	toujours, souvent parfois	31,2	23,6	36,7	39,5	32,7	28,4	33,5	30,1	36,5
	5.2 qualité empêchée	SIP 2007	J'ai les moyens de faire un travail de qualité	parfois, jamais	6,8	3,9	12,8	15,8	17,6	17,1	15,3	15,8	14,8
6 - insécurité socio-économique	6.1 sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière	SIP 2007	Je travaille avec la peur de perdre mon emploi	toujours, souvent parfois	15,1	26,6	21,0	19,3	21,5	29,4	22,8	21,7	23,8
		COI 2007	Dans les années à venir, pensez-vous devoir changer de qualification ou de métier ?	oui	-	-	38,2	35,2	31,7	26,3	32,2	32,4	32,1
	6.2 soutenabilité	CT 2005	Vous sentez-vous capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à 60 ans ?	non	21,7	26,5	30,3	39,6	38,9	41,7	37,2	38,8	36,0



## LES SOURCES STATISTIQUES MOBILISÉES

Quand un même indicateur est disponible dans plusieurs sources, la priorité a été donnée à la source qui surclasse les autres sur des critères de taille de l'échantillon, de champ couvert et de répétition au cours du temps.

### Enquête sur les Conditions de travail (CT) 2005 :

Les enquêtes nationales sur les conditions de travail menées par la Dares mesurent les conditions de travail telles qu'elles sont perçues par les salariés. La première édition de l'enquête date de 1978. Elle a lieu tous les sept ans en moyenne. Les premières enquêtes ont porté sur les seuls salariés, puis le champ a été étendu aux non salariés. Le questionnaire a été amélioré et augmenté au fil des éditions successives. Les principaux objectifs de l'enquête de 2005 sont :

- décrire et analyser les situations de travail des actifs occupés et leurs évolutions,
- faire le lien entre les différentes composantes du travail,
- décrire l'évolution des technologies et leur impact sur le travail,
- décrire les risques professionnels et les pratiques de préventions.

L'enquête Conditions de travail a été menée en complément à l'enquête Emploi en continu de l'Insee. Elle a donc couvert l'ensemble de la population active occupée, quel que soit le secteur ou le statut d'activité. 19 000 personnes ont répondu à un questionnaire en face à face qui durait environ une demi-heure.

### Enquête Surveillance médicale des risques (Sumer) 2003 :

L'enquête Sumer, gérée conjointement par la Dares et la Direction générale du travail (Inspection médicale du travail), est une enquête transversale qui fournit une évaluation des expositions professionnelles des salariés, de la durée de ces expositions et des protections collectives ou individuelles éventuelles mises à disposition. Les données sont recueillies par le médecin du travail lors de l'entretien médico-professionnel au cours des visites périodiques, et font également appel à la connaissance des postes de travail qu'il a acquise au cours de son tiers-temps.

L'enquête de 2003 est la seconde enquête réalisée selon la même méthodologie. Comme en 1994, ses objectifs sont :

- offrir aux préventeurs un état des lieux des expositions professionnelles aux nuisances ou aux situations de travail susceptibles d'être néfastes pour la santé,
- offrir au législateur la possibilité de confronter le champ de la réglementation en hygiène et sécurité à la réalité des expositions professionnelles,
- offrir aux chercheurs une référence pour établir des priorités d'études, fondamentales ou appliquées.

En 2003, l'enquête a interrogé 50 000 salariés surveillés par la médecine du travail du régime général et de la Mutualité Sociale Agricole, des hôpitaux publics, d'EDF-GDF, de La Poste, de la SNCF et d'Air France. Ne sont pas couverts les fonctions publiques d'État et territoriale, une partie des transports (régies urbaines, et transport par eau), les mines, la pêche, France Télécom... (1) Sumer 2003 est représentative de 17,5 millions de salariés soit 80 % de l'ensemble des salariés. Pour interpréter correctement les résultats par secteur d'activité, il convient de bien définir les contours de la population couverte. Certains secteurs sont en effet incomplets, par exemple ceux des transports, de l'éducation, des administrations, où seuls les salariés appartenant à des entreprises ou associations de statut privé sont interrogés.

La force de cette enquête repose à la fois sur l'expertise du médecin du travail qui peut administrer un questionnaire parfois très technique et sur le grand nombre de salariés enquêtés (56 314 salariés tirés dont 49 984 ont répondu), ce qui permet de quantifier au niveau national des expositions à des risques relativement rares.

Un auto-questionnaire a été proposé à un salarié sur deux tiré au sort. Il porte sur la perception qu'il a de son travail et sur la relation qu'il fait entre sa santé et son travail.

### Enquête Changement Organisationnel et Informatisation (COI) 2007 :

L'enquête COI, coordonnée par le Centre d'études de l'emploi en partenariat avec le service statistique public (Insee, Dares, Drees...), est une enquête couplée employeurs / salariés qui fournit une image des changements organisationnels et liés à l'informatisation entre 2003 et 2006, provenant aussi bien de l'employeur que des salariés (équipement en outils de gestions, accès aux nouvelles technologies...). Les données « entreprises » ont été recueillies par un questionnaire papier adressé à l'entreprise, et qui a été rempli par une ou plusieurs personnes de la direction (le chef d'entreprise, le DRH...). Le volet « salariés » a été collecté fin 2006-début 2007 par téléphone, ou à défaut en face à face. Pour le volet « salariés », les personnes enquêtées appartiennent à des entreprises de 20 salariés et plus ayant répondu au volet « entreprises ». Le mode d'échantillonnage des salariés est particulier : on tire dans les entreprises répondantes de deux à quinze salariés selon la taille de l'entreprise. Cela implique que les résultats publiés sont assez sensibles à la manière dont sont pondérées les réponses des salariés des très grandes entreprises, et qu'ils doivent être utilisés avec précaution. L'enquête a aussi eu lieu dans la Fonction Publique d'État et le secteur hospitalier (enquête DGAFP-CEE), mais les résultats ici présentés ne concernent que le secteur concurrentiel.

Compte tenu du décalage de près d'un an entre l'enquête « entreprise » (début 2006) et l'enquête « salariés » (fin 2006), les salariés présents avaient donc au moins un an d'ancienneté dans l'entreprise. Ils ont été interrogés selon un questionnaire (principal) sur leurs conditions de travail (lieu, horaires, collectif, responsabilité, autonomie, rythmes, compétences, rémunération, évaluation), l'utilisation de l'informatique, les formations auxquelles ils ont pu prétendre, les changements de l'environnement de travail, la vie dans l'entreprise et le bilan qu'ils en font.

(1) L'enquête Sumer 2009 - 2010 dont la collecte est en voie d'achèvement a été élargie à titre expérimental à la Fonction publique territoriale et à certains secteurs de la Fonction publique d'État.

### **Enquête Santé et itinéraire professionnel (SIP) 2007**

L'enquête, copilotée par la Dares et par la Drees et réalisée par l'Insee fin 2006 – début 2007, cherche à décrire les dynamiques de santé liées aux caractéristiques des parcours professionnels et des conditions de travail [6]. Elle consiste (pour la première vague, ici exploitée) en un questionnement rétrospectif qui vise à repérer les principaux changements de l'état de santé au regard des situations de travail décrites dans leurs durées et leurs discontinuités ; et en retour à saisir l'incidence de l'état de santé au sens le plus large sur le parcours professionnel des personnes et les aléas de carrière qu'elles ont pu rencontrer.

L'enquête réalisée en face à face auprès de 13 700 personnes de 20 à 74 ans, représentative de la population française, aborde les thèmes suivants : les caractéristiques et les événements marquants de la vie familiale au cours de l'enfance et dans la vie adulte, ainsi que les déménagements liés à la vie professionnelle ; les épisodes successifs de l'itinéraire professionnel ; la description des emplois occupés successivement et des conditions de travail propres à chaque situation de travail décrite. L'enquête demande également aux 8 000 actifs au moment de l'enquête une description plus détaillée du travail actuel (contraintes temporelles, nuisances, dimension collective du travail, autonomie, moyens de travail, reconnaissance...), ainsi que des événements de santé, passés ou actuels (maladies, accidents, handicaps), leur interaction avec l'itinéraire professionnel et leur reconnaissance administrative (affections de longue durée, mise en inaptitude, en invalidité), des questions d'appréciation de la santé physique et mentale actuelle, un relevé de gênes fonctionnelles, de douleurs et de restrictions d'activités au moment de l'enquête.

Une deuxième vague est réalisée fin 2010 par ré-interrogation des personnes vues en 2006-2007. Cette seconde interrogation vise à décrire les conditions d'emploi et de travail et l'état de santé en 2010 ainsi que les principaux événements survenus dans l'itinéraire professionnel et la santé entre 2006-2007 et 2010, de façon à pouvoir réaliser des études longitudinales. Elle comporte par ailleurs un volet transversal plus étoffé sur les risques psychosociaux.