

LES FACTEURS DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

Une approche quantitative par l'enquête Sumer

Jennifer Bué *et al.*

La Doc. française | *Revue française des affaires sociales*

2008/2 - n° 2-3
pages 45 à 70

ISSN 0035-2985

Article disponible en ligne à l'adresse:

<http://www.cairn.info/revue-francaise-des-affaires-sociales-2008-2-page-45.htm>

Pour citer cet article :

Bué Jennifer *et al.*, « Les facteurs de risques psychosociaux au travail » Une approche quantitative par l'enquête Sumer,
Revue française des affaires sociales, 2008/2 n° 2-3, p. 45-70.

Distribution électronique Cairn.info pour La Doc. française.

© La Doc. française. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

Les facteurs de risques psychosociaux au travail

Une approche quantitative par l'enquête Sumer

Jennifer Bué, Thomas Coutrot, Nicole Guignon, Nicolas Sandret*

Les évolutions du travail ont placé sur le devant de la scène de nouveaux risques professionnels. L'intensification du travail (Askenazy, Cartron, Coninck, Gollac, 2006), la montée du travail relationnel en contact avec le public (Gadrey, 2003), l'effritement des collectifs de travail (Dejours, 1998) ont induit des risques dits « émergents » qualifiés de « risques psychosociaux ». « Stress », « violence », « harcèlement moral », « souffrance au travail »... autant d'expressions apparues récemment dans le débat public pour caractériser les perturbations de la santé mentale (et physique) des travailleurs liées aux évolutions du travail (INRS, 2006). Ces termes ne font cependant pas l'objet de définitions stabilisées, et la frontière n'est pas toujours clairement tracée entre les facteurs de risques (par exemple le stress, les tensions avec les collègues ou le public) et les effets sur la santé mentale (par exemple la souffrance mentale ou la dépression). En outre les avis divergent sur la définition et le degré relatif de gravité des divers termes employés, ainsi que sur leur réelle importance empirique au-delà d'un effet de mode. L'ambition de cet article n'est pas tant de fournir des apports théoriques à ce débat, que de proposer des éléments de quantification statistique à propos de certains des principaux facteurs de risques psychosociaux au travail susceptibles d'entraîner une dégradation de la santé mentale et physique des salariés. On ne s'intéressera donc pas ici à la nature des troubles provoqués par ces risques, ni aux mécanismes par lesquels les expositions provoquent des troubles, mais aux facteurs de risques eux-mêmes, tels qu'ils sont décrits par les salariés interrogés dans le cadre de l'enquête Sumer 2003.

Dans un premier temps on présentera la méthodologie de l'enquête et les risques professionnels tels qu'ils sont appréhendés par l'enquête. Puis on présentera les résultats de Sumer concernant les trois indicateurs qui ont été retenus par ses concepteurs pour décrire les risques psychosociaux : les agressions provenant du public, les comportements hostiles s'inscrivant dans la durée, et le « *job strain* » issu du modèle « demande/latitude » de Karasek avant de conclure sur les prolongements qui permettent une meilleure appréhension statistique de ces phénomènes et une réflexion sur la prévention.

* Jennifer Bué, Thomas Coutrot et Nicole Guignon : chargés d'études, département conditions de travail et santé de la Dares ; ministère du Travail, des Relations sociales, de la Famille et de la Solidarité et membres du comité d'exploitation Sumer.
Nicolas Sandret : médecin inspecteur régional du travail, membre du comité d'exploitation Sumer.

■ Sources et concepts : l'autoquestionnaire de l'enquête Sumer 2003

L'enquête Sumer vise à décrire l'ensemble des expositions professionnelles auxquelles sont soumis les salariés (Arnaudo *et alii*, 2004), y compris les expositions aux risques psychosociaux (*cf.* encadré). L'étude de ce dispositif d'enquête est donc une clé d'entrée intéressante pour analyser la spécificité de ces risques relativement à d'autres risques plus « traditionnels » dont on peut dire qu'ils sont assez bien connus même s'ils ne sont pas toujours bien prévenus. L'enquête Sumer est réalisée par le médecin du travail qui interroge certains salariés tirés au sort parmi ceux qui se présentent à son cabinet dans le cadre d'une visite médicale périodique. Sumer s'appuie en effet sur une caractéristique unique du système français de prévention des risques professionnels : l'existence d'un réseau dense de médecins du travail, qui couvre en principe les entreprises de toutes tailles et de tous secteurs d'activité, réseau piloté par l'État, et plus précisément par l'inspection médicale du travail et de la main-d'œuvre, au sein de la Direction générale du travail du ministère du Travail.

Sumer vise à décrire simultanément les expositions à trois types de risques professionnels (organisationnels ; physiques, chimiques, biologiques ; psychosociaux), et recourt pour ce faire à trois modes de questionnement différents.

Les risques organisationnels

On entend par là les contraintes liées soit à l'organisation du temps de travail, soit à l'organisation du travail lui-même. Parmi les contraintes liées au temps de travail les principales sont le travail posté, les horaires alternants, les horaires atypiques (tôt le matin ou tard le soir, le week-end), le travail de nuit, les horaires imprévisibles, les durées longues... Les contraintes organisationnelles à strictement parler concernent les rythmes de travail, la polyvalence, les marges de manœuvre, le contact avec le public, les possibilités de coopération avec les collègues ou les supérieurs...

Pour recueillir l'information sur ces expositions, le médecin du travail procède par une simple transcription des réponses du salarié à des questions factuelles concernant la « situation habituelle de travail » au cours de l'année écoulée. Les informations recueillies ne sont pas des opinions mais des faits (« votre rythme de travail est-il déterminé par la cadence d'une machine ? », « avez-vous la possibilité de faire varier les délais ? »). Certaines questions font davantage appel à l'appréciation du salarié (« pour effectuer correctement votre travail, avez-vous en général des informations claires et suffisantes ? »), mais elles constituent l'exception et non la règle. En tout état de cause l'instruction explicitement donnée aux médecins est de ne pas reformuler ou modifier les réponses des salariés. Ce mode de questionnement

est identique à celui des enquêtes « Conditions de travail » réalisées par des enquêteurs de l'Insee au domicile des personnes, et donne d'ailleurs des résultats très proches.

Entre 1994 et 2003, Sumer confirme d'ailleurs ce que montraient déjà les enquêtes sur les conditions de travail : une montée des contraintes de rythme de travail et notamment des contraintes dites « marchandes », liées à la demande du public ou du client à satisfaire immédiatement. Sumer enregistre également la montée des horaires atypiques et un léger accroissement des marges de manœuvre. Ces évolutions se sont très probablement produites surtout dans les années 1990, car la plus récente enquête sur les conditions de travail (celle de 2005) indique plutôt, relativement à celle de 1998, une pause dans l'intensification du travail et une restriction des marges de manœuvre (Bué, Coutrot, Hamon-Cholet, Vinck, 2007).

Les risques physiques, chimiques et biologiques

La seconde partie du questionnaire s'appuie, elle aussi, sur l'interrogation du salarié, mais ici le médecin du travail ne se contente plus de reporter les réponses du salarié concernant son travail (au cours de la dernière semaine travaillée) : il les retranscrit dans une grille très technique, en partant des dires du salarié mais aussi de ses propres connaissances de médecin du travail concernant le poste de travail du salarié, les postes avoisinants, l'unité de travail, l'établissement, l'entreprise, le secteur, et plus généralement les procédés de production, les méthodes d'organisation, etc., connaissances acquises grâce à sa formation, ses visites de terrain, ses contacts avec d'autres préventeurs, son expérience professionnelle, bref, son « expertise médicale » (Dodier, 1993). En cas de doute, les instructions aux enquêteurs recommandent un retour au poste de travail décrit. Le médecin va ainsi coter la nature précise des expositions (avec par exemple une centaine de produits chimiques identifiés), leur durée au cours de la dernière semaine travaillée, l'intensité de l'exposition, et l'existence de protections, individuelles ou collectives.

Sumer recueille donc ici un dire d'expert, qui résulte d'une synthèse entre la description que le salarié fait de son travail et un ensemble d'informations complémentaires d'origines diverses. L'apport du salarié est irremplaçable, sauf à mettre en place un dispositif extrêmement lourd, voire même probablement inaccessible, d'observation ergonomique de l'activité de travail et de mesurages physico-chimiques de l'ensemble des produits potentiellement présents. Mais l'expertise du médecin est tout aussi indispensable pour qualifier scientifiquement les situations décrites dans le langage de tous les jours par le salarié.

L'évolution des risques physiques du travail entre 1994 et 2003 apparaît contrastée : certaines contraintes se développent (vibrations, manutention manuelle de charges), notamment pour les ouvriers, qui sont souvent exposés à des durées longues (plus de 20 heures par semaine). D'autres contraintes

physiques se stabilisent ou reculent légèrement (contraintes posturales, station debout prolongée). Globalement, l'exposition aux contraintes physiques « dures » recule, mais pas pour les ouvriers. Les expositions aux agents chimiques se développent, pour partie à cause d'une amélioration du questionnaire entre les deux enquêtes, qui permet un meilleur repérage de certains produits, mais aussi du fait d'un accroissement réel de l'exposition à certains produits (comme les fibres céramiques).

Encadré : L'enquête Sumer de 2003

L'enquête Sumer, lancée et gérée conjointement par la Direction générale du travail (inspection médicale du travail) et la Direction de l'animation, de la recherche, des études et des statistiques (Dares) du ministère du Travail, dresse un état des lieux des expositions des salariés aux principaux risques professionnels en France. La force de cette enquête repose, d'une part, sur l'expertise du médecin du travail qui peut administrer un questionnaire parfois très technique et, d'autre part, sur le grand nombre de salariés enquêtés, ce qui permet de quantifier des expositions à des risques relativement rares. L'enquête s'est déroulée sur le terrain de juin 2002 à fin 2003, 1 792 médecins du travail, soit plus de 20 % des médecins du travail en exercice, ont tiré au sort 56 314 salariés, dont 49 984 ont répondu.

Précédemment, en 1994, l'enquête couvrait l'ensemble des salariés surveillés par la médecine du travail du régime général et de la Mutualité sociale agricole. En 2003, le champ a été étendu aux hôpitaux publics, à EDF-GDF, La Poste, la SNCF et Air France ; il ne couvre cependant pas les fonctions publiques d'État et territoriale, une partie des transports (régies urbaines, et transport par eau), les mines, la pêche, France Télécom... Parmi les 21,7 millions de salariés, 17,5 millions sont représentés dans le cadre de l'enquête Sumer 2003.

La pondération a été réalisée à l'aide d'un calage sur marges (macro Calmar). Les critères utilisés sont le sexe, la tranche d'âge, la catégorie socioprofessionnelle, le secteur d'activité et la taille de l'établissement. Les distributions de référence sont issues des déclarations annuelles de données sociales (DADS), de l'enquête « Emploi » et de sources spécifiques pour les grandes entreprises intégrées au champ 2003 et la Mutualité sociale agricole.

Un questionnaire auto-administré a été proposé à un enquêté sur deux. 24 486 personnes ont répondu à cet autoquestionnaire. Il a fait l'objet d'un redressement particulier car la structure des non-réponses était quelque peu différente de celle du questionnaire principal. On a utilisé la même méthode de pondération avec les mêmes critères de calage.

Outre le questionnaire de Karasek, ce questionnaire comporte des questions sur :

- l'appréciation sur la réduction du temps de travail ;
- l'autoévaluation de l'état de santé, du travail et de l'influence du travail sur l'état de santé ;
- les arrêts de travail pour maladie et les accidents du travail ;
- la violence au travail.

Avant de publier les résultats concernant les risques psychosociaux au sens de Karasek la Dares a souhaité qu'ils soient validés par des publications dans des revues scientifiques internationales (Niedhammer et alii, 2007 ; 2008).

Les risques psychosociaux

Par nature, ces risques sont liés à la perception qu'a le salarié de son activité de travail. En effet, alors que les facteurs de risques physiques, chimiques ou biologiques affectent le corps du salarié pour partie indépendamment de sa perception subjective, les risques psychosociaux n'ont d'effet que parce qu'ils affectent son état psychique et par là même sa santé mentale, voire physique. Il ne s'agit donc plus, comme dans les parties précédentes, de réduire autant que possible l'influence de la subjectivité du salarié sur les réponses, mais au contraire de recueillir le plus fidèlement possible la perception qu'a le salarié de son travail. C'est pourquoi Sumer recourt à un autoquestionnaire intitulé « votre opinion sur votre situation de travail ». Ce questionnaire d'opinion, qui « a pour but de recueillir ce que vous ressentez au sujet de votre travail », est rempli par le salarié lui-même (un salarié sur deux pour l'enquête de 2003), sans médiation du médecin du travail, en général dans la salle d'attente avant la visite médicale.

Deux approches ont été privilégiées dans ce questionnaire pour décrire les risques psychosociaux. Tout d'abord une approche du « stress professionnel » en termes de « *job strain* » fondée sur le modèle demande/latitude de Karasek (cf. *infra*), qui décrit différentes dimensions de l'activité psychique au travail. Une seconde approche vise à décrire des situations ou événements, potentiellement traumatisants sur le plan psychique, survenus au cours du travail : des situations de violence morale au travail (dont la description s'appuie sur le questionnaire de Leymann (1993)), et des situations d'agressions de la part du public ou des clients. Enfin, le questionnaire comporte des éléments sur la santé perçue et son lien avec le travail, sur les accidents du travail et les absences pour maladie, et (en 2003) sur l'effet ressenti de la réduction du temps de travail.

Il faut ici noter que la notion de stress est d'un maniement scientifique délicat. Une définition communément acceptée, celle de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, parle d'un « déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face » (INRS, 2006). Mais d'une part, cette définition n'est pas forcément compatible avec la signification usuelle du mot « stress », qui semble se référer plus à la « charge mentale » en elle-même qu'à un déséquilibre entre charge mentale imposée et ressources disponibles¹. D'autre part, rendre opérationnelle la définition des « contraintes » et des « ressources » du travail nécessite de recourir à une modélisation théorique plus précise pour laquelle n'existe pas aujourd'hui de consensus général. En 2003, Sumer avait choisi de s'appuyer sur le modèle demande/latitude de Karasek, approche qui sera complétée en 2009 par l'introduction du modèle « déséquilibre

1. On trouvera ci-dessous une confirmation empirique de cet écart entre l'acception courante du mot « stress » et son acception scientifique.

effort/récompense » de Siegrist, mais ces choix (qui renvoient à une approche sociologique et non individuelle du stress) ne font pas forcément l'unanimité (Nasse, Légeron, 2008).

Quelle que soit la manière de décrire les risques psychosociaux, recueillir simultanément des informations sur les différents risques organisationnels, physico-bio-chimiques et psychosociaux présente un intérêt évident. D'une part, du point de vue de l'action : pour évaluer la dangerosité d'une situation de travail, donc élaborer une politique de prévention, il faut pouvoir retracer l'interaction entre les trois catégories de risques. Ainsi même si des protections sont mises à disposition du salarié, l'exposition à un produit toxique sera plus dangereuse quand l'organisation du travail est défectueuse, avec par exemple des rythmes de travail intenses et des ordres contradictoires. Mais aussi du point de vue de la connaissance scientifique : en effet il est alors possible d'analyser les liens entre les risques psychosociaux et certaines caractéristiques de l'organisation du travail ou de l'environnement de travail.

Nous allons maintenant présenter les principaux résultats concernant les trois indicateurs psychosociaux évoqués, en commençant par les plus immédiats (agressions du public, violence morale au travail) avant d'en venir au *job strain*.

■ Les agressions de la part du public

Avec le développement des services et de « l'orientation client » des entreprises, de plus en plus de salariés travaillent en contact avec le public : 71 % selon l'enquête Sumer 2003, soit 8 points de plus qu'en 1994 lors de la précédente enquête Sumer. Employés du commerce, personnels des services directs aux particuliers, agents de sécurité, employés d'entreprise, chauffeurs, employés de La Poste, dans ces professions presque tous les salariés sont en contact avec le public. Les ouvriers sont moins concernés, mais c'est pour eux que cette situation se développe le plus. Ainsi, 52 % des ouvriers qualifiés déclarent travailler en contact avec le public en 2003, contre 39 % en 1994.

Les agressions du public en fonction des caractéristiques du salarié et de l'organisation

Les agressions de la part du public affectent de façon très inégale les différentes professions (cf. tableau 1) : même en se limitant à ceux qui travaillent en contact avec le public, les cadres et les ouvriers signalent beaucoup moins d'agressions que les professions intermédiaires et les employés. Peut-être est-ce en partie parce que les cadres et les ouvriers qui déclarent travailler en contact avec le public le font de façon plus occasionnelle. Dans les professions qualifiées, les femmes déclarent plus souvent avoir été victimes d'agression que les hommes (cf. tableau 2).

Tableau 1 : Parmi les professions qualifiées, les femmes se déclarent plus souvent victimes d'une agression que les hommes

	Hommes	Femmes	Ensemble
Cadres	16,0	23,7	18,3
Professions intermédiaires	22,2	30,6	26,1
Employés administratifs	32,6	25,1	26,6
Employés de service	28,1	24,5	25,3
Ouvriers qualifiés	15,0	23,9	15,7
Ouvriers non qualifiés	13,8	8,9	12,4
Ensemble	19,3	25,7	22,4

Source : Sumer 2003 ; champ : salariés en contact avec le public, secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs.

Tableau 2 : Les agressions physiques sont beaucoup plus rares que les agressions verbales

	Déclarent avoir été victime d'agression au cours des douze derniers mois...		Ensemble
	...physique ou sexuelle	...verbale	
Hommes	1,5	19,2	19,3
Femmes	2,2	25,4	25,7
Ensemble	1,8	22,2	22,4

Source : Sumer 2003 ; champ : salariés en contact avec le public, secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs.

La fonction exercée joue aussi un rôle important : parmi les salariés en contact avec le public, ceux qui travaillent au guichet, au standard ou au secrétariat sont particulièrement exposés aux agressions (28 %), tout comme ceux qui exercent des fonctions commerciales (27 %) ou médicales et d'enseignement (33 %), au contraire de ceux exerçant des fonctions de production (12 %), de maintenance (16 %) ou de direction (18 %). Les secteurs d'activité les plus concernés sont les banques et assurances (guichetiers, conseillers), la poste, la santé (infirmier(e)s, aides-soignants et agents de service hospitaliers), la sécurité (vigiles, gardiens) et le commerce.

Les agressions de la part du public sont fortement associées à une organisation du travail contraignante. C'est ce que montre une analyse « toutes choses égales par ailleurs » (Bué, Sandret, 2007).

Les horaires de travail jouent un rôle important : les salariés qui signalent une agression travaillent plus souvent en horaires atypiques (travail posté, de nuit, le samedi), ou plus longtemps que l'horaire officiel. Ainsi 35 % des salariés postés ont signalé une agression au cours des douze derniers mois (contre 22 % pour l'ensemble des salariés en contact avec le public). Leurs horaires de travail sont plus fréquemment déterminés par l'entreprise, sans possibilité de changement. Le risque d'agression apparaît donc plus fort la nuit ou en dehors des horaires de travail normaux.

Mais l'organisation du travail elle-même pèse fortement : ainsi près de 30 % des salariés dont le rythme de travail est imposé par un contrôle hiérarchique ou informatisé ont subi une agression au cours des douze derniers mois. Les agressions sont également plus nombreuses quand les salariés doivent rendre compte de leur activité par écrit, quand ils doivent répondre à une demande à satisfaire immédiatement, ou lorsqu'ils ne peuvent interrompre leur travail quand ils le souhaitent. Autre indication qui confirme le lien entre organisation du travail et agressions : les salariés qui indiquent devoir souvent se dépêcher, ou devoir fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue, signalent nettement plus souvent des agressions (29 % contre 22 % pour l'ensemble des salariés en contact avec le public).

Enfin, quand les salariés signalent qu'ils n'ont pas assez de moyens, d'informations ou de collègues pour réaliser un travail de qualité, les agressions sont plus fréquentes. Il semble donc établi qu'en présence du public, une organisation du travail rigide ou défectueuse joue un rôle important dans la survenue d'agressions à l'égard des salariés, résultat conforté par des travaux qualitatifs récents qui montrent que les cas de violence de la part du public sont souvent associés à des situations de surcharge de travail ou de rigidité organisationnelle (Dejours, 2007).

Lien avec la santé

Même si ici encore un lien de causalité ne peut être fermement établi, les salariés qui signalent une agression de la part du public sont un peu plus nombreux à déclarer également une mauvaise santé et des absences pour maladie, ou à juger que leur travail est mauvais pour leur santé (cf. tableau 3).

Tableau 3 : **Comportements hostiles, agressions du public et indicateurs de santé (%)**

	Atteintes dégradantes	Déni de reconnaissance du travail	Comportements méprisants	Une agression du public (12 derniers mois)	Tous salariés
État de santé jugé mauvais	34,3	22,3	20,1	15,8	12,3
« Mon travail est mauvais pour ma santé »	57,5	47,9	41,3	37,1	26,7
Au moins deux arrêts maladie dans les 12 derniers mois	20,5	15,0	13,7	11,6	8,8

Lecture : 34,3 % des salariés ayant déclaré au moins un comportement hostile jugent leur état de santé mauvais (c'est-à-dire attribuent à leur état de santé une note inférieure à 6 sur une échelle allant de 1 (très mauvais) à 10 (très bon)), contre 12,3 % de l'ensemble des salariés.

Source : Sumer 2003 – Dares – DGT ; champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs.

■ La violence morale au travail

La violence au travail peut prendre des formes très différentes : il peut s'agir de conflits entre le salarié et des personnes extérieures à l'entreprise (clients, usagers, patients...) sous forme d'agressions verbales ou physiques (cf. *infra*). Mais il peut s'agir aussi de comportements internes au collectif de travail (collègues, hiérarchie) soit sous forme d'une agression ouverte (physique ou verbale), soit de façon moins visible, sous la forme d'atteintes répétées à la dignité de la personne. Contrairement aux agressions, ces phénomènes de violence morale peuvent se développer de façon insidieuse sur une longue période, et se caractérisent par leur durée et leur répétition. Les atteintes à la dignité qui en découlent peuvent entraîner des perturbations pour la santé au même titre que les atteintes directes à l'intégrité du corps et les atteintes liées à l'intensité du travail (Davezies, 1999). Ces pratiques violentes sont souvent désignées dans le débat social par le terme de « harcèlement moral ».

Dans la littérature épidémiologique, le questionnaire de Leymann (« *Leymann inventory of psychological terror* », ou LIPT) est le plus souvent utilisé pour évaluer quantitativement l'ampleur du phénomène (Niedhammer, David, Degioanni, 2006). Cependant ce questionnaire comporte 45 questions, et ne pouvait donc être repris tel quel dans le cadre de Sumer. Le questionnement retenu consiste à demander : « vous arrive-t-il de vivre au travail les situations difficiles décrites ci-dessous ? », suivi d'une phrase (« une personne ou plusieurs personnes se comporte(nt) systématiquement avec vous de la façon suivante... »)¹ introduisant l'énoncé de ces « situations difficiles ». Du questionnaire de Leymann, dix situations ont été retenues (cf. tableau 4), qu'on peut regrouper en trois catégories d'atteintes psychologiques :

– les « *atteintes dégradantes* » constituent la forme la plus virulente de ces comportements hostiles : une personne, systématiquement, « laisse entendre que vous êtes mentalement dérangée », « vous dit des choses obscènes ou dégradantes », « vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante ». Ces situations sont assez rares puisque 2 % des personnes signalent subir actuellement l'une d'entre elles (cf. tableau 4), chez les femmes comme chez les hommes ;

– un deuxième type de comportement hostile renvoie à un « *déni de reconnaissance du travail* » : il s'agit de situations où une personne, systématiquement, « critique injustement votre travail », « vous charge de tâches inutiles ou dégradantes », « sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement ». 9 % des salariés, hommes et femmes, signalent vivre actuellement une telle situation, le plus souvent sous la forme d'une critique injuste du travail ;

1. La question ne précise pas si la ou les personnes évoquées appartiennent ou non à la même entreprise que le salarié enquêté, ni leur position hiérarchique par rapport à celui-ci. On peut supposer qu'il s'agit en général de salariés de la même entreprise, en observant que les salariés en contact avec le public ne signalent pas plus souvent de « comportements hostiles » que les autres.

– enfin, la troisième catégorie reflète des « *comportements méprisants* », qui atteignent la personne dans sa dignité personnelle mais sans nécessairement nier sa valeur professionnelle : une personne, systématiquement, « vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là », « tient sur vous des propos désobligeants », « vous empêche de vous exprimer », ou « vous ridiculise en public ». 7 % des salariés sont concernés, les femmes un peu plus que les hommes.

Tableau 4 : **Subir un comportement hostile : peu de différences entre hommes et femmes (%)**

Pourcentage de salariés signalant vivre actuellement chaque type de situation	Hommes	Femmes	Total
Les atteintes dégradantes	1,8	2,0	1,9
Laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé	1,0	0,8	0,9
Vous dit des choses obscènes ou dégradantes	1,2	1,4	1,3
Vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante	Ns	Ns	0,1
Le déni de reconnaissance du travail	8,9	8,9	8,9
Critique injustement votre travail	7,8	7,5	7,7
Vous charge de tâches inutiles ou dégradantes	2,6	2,9	2,7
Sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement	2,2	2,4	2,3
Les comportements méprisants	6,0	7,2	6,5
Vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là	6,6	7,7	7,1
Tient sur vous des propos désobligeants	5,9	6,1	6,0
Vous empêche de vous exprimer	4,1	5,0	4,5
Vous ridiculise en public	1,6	2,6	2,0
Au moins un comportement hostile	16,8	18,0	17,3

Champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs.

Lecture : 1 % des salariés hommes ont coché l'item « Laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé ».

Source : Sumer 2003.

La « violence morale » subie en fonction des caractéristiques du salarié et de l'organisation

À la différence des agressions provenant du public, la probabilité de signaler un comportement hostile dépend assez peu du niveau de qualification ou de la profession du salarié. Elle ne dépend guère non plus du statut d'emploi (précaire ou stable), de l'âge ou de l'ancienneté (cf. tableau 5) qui présente une analyse toutes choses égales par ailleurs. Cependant les jeunes et les

seniors ont un peu plus de « chances » de signaler un comportement hostile, ainsi que les salariés embauchés depuis plus d'un an mais moins de trois. Les salariés des petits établissements sont au contraire relativement protégés, notamment des comportements méprisants. Les hommes ont une probabilité plus forte, toutes choses égales par ailleurs, d'évoquer un « déni de reconnaissance du travail », alors que les femmes, comme on l'a vu dans les statistiques descriptives, citent davantage de « comportements méprisants ». Cela renvoie probablement à la place relative traditionnellement plus importante de la sphère professionnelle dans l'identité masculine.

Cependant quelques professions apparaissent particulièrement touchées : les agents de sécurité sont plus nombreux à signaler des « atteintes dégradantes », alors que les salariés exerçant des fonctions de nettoyage, gardiennage ou travail ménager se déclarent plus souvent victimes d'un « déni de reconnaissance du travail ».

Nettement plus que de ses caractéristiques sociodémographiques, la probabilité qu'un salarié signale un comportement hostile dépend des caractéristiques de l'organisation du travail dans laquelle il est inséré (cf. tableau 5). Les salariés qui signalent que leurs horaires sont déterminés par l'entreprise sans possibilité de choix, ou bien qu'ils doivent travailler souvent plus longtemps que les horaires prévus, disent plus souvent être en butte à des comportements hostiles dans le cadre du travail. Il en va de même pour ceux qui disent que leur rythme de travail leur est imposé par la surveillance hiérarchique, ou bien qu'ils craignent une sanction (salaire, licenciement...) en cas d'erreur dans leur travail ; ou encore, pour ceux qui affirment manquer de collègues, de moyens matériels ou de formation pour effectuer correctement leur travail, ou qui sont perturbés par des interruptions fréquentes et imprévues.

Si travailler au contact du public n'accroît pas en soi le risque de subir un comportement hostile, en revanche les salariés qui déclarent vivre des tensions avec ce public sont beaucoup plus nombreux que les autres à signaler aussi des comportements hostiles, et en particulier des atteintes dégradantes. Il est possible que dans ces situations les atteintes déclarées émanent du public et non des collègues.

La pénibilité physique du travail ou l'exposition aux températures extrêmes vont aussi de pair avec le signalement de comportements hostiles. Qu'il s'agisse des conditions physiques ou organisationnelles du travail, la pénibilité du travail semble faciliter l'émergence de ces comportements hostiles au sein des collectifs de travail. Mais il se peut aussi, en sens inverse, que certains salariés estiment être assignés à des postes de travail pénibles du fait de l'hostilité de supérieurs ou de collègues.

Tableau 5 : L'analyse « toutes choses égales par ailleurs »¹ des comportements hostiles dans le travail

Odd ratios	Atteintes dégradantes	Déni de reconnaissance du travail	Comportements méprisants	Au moins un comportement hostile
Sexe <i>Référence : femmes</i> Homme	Ns*	1,21	0,86	Ns
Statut <i>Référence : CDI</i> CDD, intérim	Ns	Ns	0,76	Ns
Âge <i>Référence : moins de 25 ans</i> 25 à 29 ans 30 à 39 ans 40 à 49 ans 50 ans et plus	Ns Ns Ns Ns	Ns 0,65 0,69 0,66	Ns Ns Ns Ns	Ns 0,76 0,79 Ns
Ancienneté dans l'établissement <i>Référence : moins d'un an</i> Entre 1 et 3 ans Entre 3 et 10 ans Plus de 10 ans	Ns Ns Ns	Ns Ns Ns	Ns Ns Ns	1,25 Ns Ns
Catégorie socioprofessionnelle** <i>Référence : professions intermédiaires des entreprises</i> Professions de l'information, des arts et des spectacles Ingénieurs et cadres d'entreprise Professions intermédiaires de la santé et du travail social Agents de sécurité	Ns Ns 0,53 3,32	Ns Ns Ns Ns	2,20 Ns Ns Ns	Ns 0,79 Ns 1,73
Fonction** <i>Référence : gestion, comptabilité, fonction administrative</i> Nettoyage, gardiennage, travail ménager	Ns	1,42	Ns	Ns
Taille de l'établissement <i>Référence : 1 à 9 salariés</i> 10 à 49 salariés 50 à 199 salariés 200 à 499 salariés 500 salariés et plus	Ns Ns Ns Ns	Ns Ns Ns Ns	1,33 1,64 1,64 1,31	1,24 1,35 1,21 Ns
Secteur** <i>Référence : industries des biens intermédiaires</i> Industries des biens de consommation Industrie automobile Construction Activités financières Activités immobilières	Ns 1,99 Ns Ns 2,72	Ns 1,37 0,73 Ns Ns	1,32 1,69 0,69 Ns Ns	1,29 1,69 0,70 0,70 1,42

1. La probabilité de signaler un comportement hostile est analysée à l'aide d'un modèle « toutes choses égales par ailleurs » de type logit, qui inclut des variables d'organisations du travail, les caractéristiques de l'établissement (taille, secteur, présence d'un CHSCT), celles du salarié (sexe, âge, ancienneté, catégorie socioprofessionnelle, nationalité) et de son emploi (fonction occupée, horaire de travail, type de contrat).

Organisation du travail				
Horaires de travail déterminés par l'entreprise	Ns	1,14	Ns	1,12
Travailler au-delà de l'horaire prévu sans compensation	Ns	1,34	Ns	1,16
Rythme de travail imposé par la surveillance hiérarchique	1,60	1,45	1,30	1,49
Rythme de travail imposé par la dépendance immédiate du travail des collègues	Ns	1,26	Ns	1,21
Rythme de travail soumis à des cadences automatiques	Ns	0,77	Ns	Ns
Devoir se dépêcher (souvent ou toujours)	1,25	1,36	1,13	1,30
Être perturbé par des interruptions fréquentes et imprévues	1,58	1,78	1,28	1,66
Manque de collègues pour faire correctement son travail	1,27	1,23	Ns	1,21
Manque de moyens pour...	1,36	1,42	1,26	1,43
Manque de formation pour...	1,78	1,40	1,21	1,44
Tensions avec le public	1,93	1,18	1,20	1,32
Ne peut pas interrompre son travail	1,39	Ns	Ns	1,13
Pénibilités physiques				
Travail au chaud ou au froid	1,96	1,31	Ns	1,32
Travail physiquement pénible	1,36	Ns	Ns	Ns
Une erreur dans le travail pourrait entraîner...				
...des coûts financiers	Ns	0,88	Ns	0,89
...des sanctions	Ns	1,18	1,15	1,19

Lecture : toutes choses égales par ailleurs, les hommes ont 21 % de chances de plus que les femmes de déclarer un déni de reconnaissance du travail.

* Ns = ratio non significatif.

** Seules les modalités présentant un coefficient significatif ont été présentées pour les catégories socioprofessionnelles, les fonctions, les secteurs.

Source : Sumer 2003 – Dares – DGT ; champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs.

Nous n'avons pas encore évoqué ici la question du fonctionnement du collectif de travail, la réservant surtout pour l'étude du modèle de Karasek (*cf. infra*). Mais s'il est manifeste que les phénomènes de violence morale exercée entre salariés sont corrélés à des dysfonctionnements majeurs de l'organisation du travail, ils révèlent aussi et surtout la faillite du collectif de travail, qui se révèle incapable de protéger le salarié des agissements de certains. Ainsi, 34 % des salariés qui déclarent au médecin du travail (dans la partie « contraintes organisationnelles » du questionnaire) qu'ils « n'ont pas la possibilité de coopérer (échanges d'informations, entraide...) », signalent au moins un comportement hostile systématique (contre 17 % pour l'ensemble des salariés). Cette proportion atteint 42 % pour ceux qui disent « ne pas pouvoir discuter facilement avec leurs chefs en cas de désaccord sur la façon de faire leur travail », et 46 % pour ceux qui ne peuvent pas « discuter facilement avec leurs collègues ». On voit ici que l'exercice d'une violence morale par « une ou plusieurs personnes » manifeste une dégradation plus profonde du fonctionnement d'ensemble du collectif de travail.

Lien avec la santé

Les répercussions de ces comportements hostiles sur la santé des salariés semblent importantes, même si Sumer ne permet pas d'évaluer avec précision le sens des causalités (il

est possible par exemple qu'une personne soit l'objet de comportements hostiles du fait d'un handicap ou d'un problème de santé). Si globalement 12 % des salariés se déclarent en mauvaise santé¹, cette proportion dépasse 20 % pour les salariés qui signalent être victimes d'un comportement hostile, voire 30 % pour ceux qui signalent un comportement dégradant (cf. tableau 3 *supra*). De même, les victimes de comportements hostiles connaissent un absentéisme pour maladie beaucoup plus important que la moyenne des salariés. Le lien avec ces indicateurs de santé déclarée est nettement plus fort pour les violences morales, qui viennent (le plus souvent) de l'intérieur du collectif de travail, qu'il ne l'était pour les agressions de la part du public.

■ Le modèle demande/latitude de R. Karasek

Violence morale et agressions du public tiennent au comportement de tierces personnes, susceptible d'atteindre l'équilibre psychique du salarié. Comme on l'a vu, ces comportements agressifs sont favorisés par certains contextes organisationnels. Mais l'organisation du travail elle-même peut se révéler directement agressive pour le salarié, dans la mesure où elle sollicite excessivement ses capacités sans lui fournir les ressources pour faire face aux exigences du travail. C'est la démarche proposée par le modèle de Karasek, aujourd'hui l'un des plus utilisés dans les recherches actuelles sur la santé au travail (Karasek, 1979 ; Karasek, Theorell, 1990). Pour la première fois en France, le questionnaire de Karasek a été soumis à un échantillon représentatif de la population salariée dans le cadre de l'enquête Sumer 2003 (Guignon, Sandret, 2008).

Le modèle de Karasek permet de faire un lien entre le vécu du travail et les risques que ce travail fait courir à la santé. Il distingue trois catégories de facteurs psychosociaux : les exigences du travail (ou « demande psychologique »), les marges de manœuvre (« latitude décisionnelle ») et le soutien social.

La *demande psychologique* est évaluée par la quantité de travail, son intensité et son caractère plus ou moins morcelé. La *latitude décisionnelle* renvoie aux marges de manœuvre dont dispose le salarié pour peser sur les décisions dans son travail, aux possibilités d'utiliser et aussi de développer ses compétences. Le *soutien social* décrit l'aide dont peut bénéficier le salarié, de la part de ses supérieurs hiérarchiques ou de ses collègues.

Le modèle de Karasek indique que les situations à risques pour la santé – ou situation de « *job strain* » – sont celles où le salarié est confronté à une forte demande psychologique mais dispose d'une faible latitude décisionnelle.

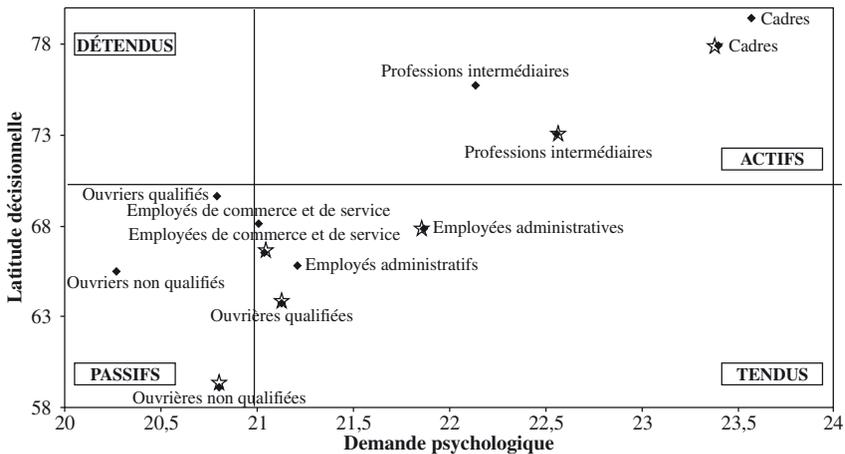
1. En effet, 12,3 % des salariés attribuent à leur état de santé une note inférieure à 6 sur une échelle allant de 1 (très mauvais) à 10 (très bon).

Autrement dit, les exigences du travail sont importantes mais les marges de manœuvre disponibles pour y faire face sont insuffisantes. Le risque est encore aggravé si le salarié bénéficie d'un faible soutien social. Les pathologies liées aux risques psychosociaux sont essentiellement des troubles musculo-squelettiques, cardio-vasculaires et psychiques.

Le questionnaire de Karasek (*cf.* annexe) permet d'évaluer pour chaque salarié l'intensité de la demande psychologique à laquelle il est soumis, de la latitude décisionnelle dont il dispose, et du soutien social qu'il reçoit sur son lieu de travail.

Le questionnaire permet de situer les salariés sur un graphique (*cf.* graphique 1) défini selon deux axes, la demande psychologique (en ordonnée) et la latitude décisionnelle (en abscisse), et où l'origine des axes correspond à la valeur médiane de chaque score. À droite (ou à « l'Est ») du graphique, se trouvent les salariés dont le score de demande psychologique est supérieur à la médiane ; en bas (au « Sud ») ceux dont le score de latitude décisionnelle est inférieur à la médiane.

Graphique 1 : Scores de demande et de latitude par sexe et catégorie socioprofessionnelle



Aide à la lecture : les étoiles représentent les femmes. Ainsi les ouvrières non qualifiées ont en moyenne un score de latitude décisionnelle de 59,1 et un score de demande psychologique de 20,8.

Source : Sumer 2003 – Dares – DGT ; champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs.

Le cadran « à risque » (*cf.* graphique 1) est situé « en bas à droite » (ou au « Sud-Est »), car les salariés qui s'y retrouvent ont à la fois une demande psychologique relativement élevée et une latitude décisionnelle relativement faible : c'est ce qu'on appelle la situation de *job strain*, ou de tension au travail. Les autres cadrans sont ceux des salariés dits « actifs » (forte demande psychologique et forte latitude décisionnelle), « passifs » (faible demande et faible latitude), et « détendus » (faible demande et forte latitude).

Globalement, 23 % des salariés se situent dans le cadran «tendu», c'est-à-dire dans une situation de *job strain*. Cette proportion proche d'un quart découle de la manière dont fonctionne le modèle de Karasek : le *job strain*, comme les trois autres situations de travail, est défini à partir des médianes de la demande psychologique et de la latitude décisionnelle, et regroupe donc par construction¹ environ un quart de la population étudiée.

Facteurs psychosociaux, « job strain » et caractéristiques du salarié et de l'organisation

Il est plus intéressant d'examiner comment ces situations de travail affectent de façon différenciée les catégories de salariés (cf. tableau 6). Ainsi 28 % des femmes sont en situation de «*job strain*» contre moins de 20 % des hommes. Les femmes signalent une demande psychologique un peu plus élevée que les hommes (sauf chez les cadres), mais se distinguent surtout par une plus faible latitude décisionnelle. On retrouve ce schéma au sein de chaque catégorie socioprofessionnelle : les femmes déclarent une demande psychologique plus forte et une latitude décisionnelle plus faible (cf. graphique 1). Les seules exceptions sont, d'une part, les employés administratifs, parmi lesquels les hommes signalent une latitude plus faible que les femmes, sans doute parce que les métiers qu'ils exercent (23 % sont gardiens et 24 % sont des agents de catégorie C de la fonction publique) sont très différents de ceux exercés par les femmes (37 % sont secrétaires en entreprises); d'autre part, les cadres, catégorie où les femmes déclarent une demande psychologique moins élevée que les hommes.

Les risques psychosociaux au sens de Karasek dépendent donc fortement du genre et du niveau de qualification. Hommes ou femmes, les cadres et les professions intermédiaires ont une plus forte demande psychologique : par exemple 38 % des cadres disent devoir travailler «très intensément» et 28 % «très vite», contre respectivement 13 % et 19 % des ouvriers. Mais ils disposent aussi d'une plus grande latitude décisionnelle : par exemple plus de 90 % des cadres déclarent pouvoir «influencer le déroulement de leur travail», contre seulement 60 % des ouvriers (moins de 50 % pour les ouvrières). Les cadres et professions intermédiaires se trouvent donc plus souvent dans une situation de travail dite «active» (58 % et 36 %, contre 27 % en moyenne). En revanche les employés administratifs (31 %), les employés de commerce et de services (29 %) sont particulièrement nombreux dans le cadran «tendu», du fait de leur faible latitude décisionnelle associée à une forte demande psychologique. Les ouvriers des deux sexes sont surreprésentés (31 % pour les ouvriers qualifiés, 44 % pour les non qualifiés) parmi les situations de travail dites «passives» (25 % globalement), même si les ouvrières qualifiées se situent plutôt dans le cadran «tendu».

1. Du fait à la fois de la définition même de la médiane, et de la quasi-indépendance statistique entre les trois principales dimensions du modèle de Karasek.

Tableau 6 : Les employés et les femmes sont plus exposés à la tension au travail (« *job strain* »)

Pourcentage	Actifs	Passifs	Détendus	Tendus	Ensemble
Catégorie socioprofessionnelle					
Cadres	57,9	5,6	24,8	11,7	100,0
Professions intermédiaires	36,2	15,2	29,3	19,3	100,0
Employés administratifs	18,5	29,8	20,4	31,3	100,0
Employés de commerce ou de service	15,0	33,2	22,6	29,2	100,0
Ouvriers qualifiés	17,6	31,0	27,3	24,1	100,0
Ouvriers non qualifiés	9,7	44,4	18,5	27,4	100,0
Sexe					
Homme	29,2	24,0	27,2	19,6	100,0
Femme	23,4	26,9	21,5	28,2	100,0
Âge					
Moins de 25 ans	18,6	32,2	24,9	24,3	100,0
25-29 ans	27,5	25,1	23,6	23,8	100,0
30-39 ans	29,3	23,2	24,5	23,0	100,0
40-49 ans	27,6	24,9	24,5	23,0	100,0
50 ans ou plus	25,4	25,4	26,2	23,0	100,0
Fonction principale exercée					
Production	18,4	31,4	29,4	25,8	100,0
Réparation	25,4	23,5	34,7	16,4	100,0
Nettoyage, gardiennage	10,2	50,9	17,0	21,9	100,0
Manutention, transport, magasinage	14,9	38,1	18,6	28,4	100,0
Guichet, saisie, standard	19,2	28,2	21,4	31,2	100,0
Gestion, administration	33,0	18,7	22,7	25,6	100,0
Technico-commercial	31,4	20,8	26,0	21,8	100,0
Méthode, informatique	49,9	9,9	24,4	15,8	100,0
Direction générale	61,7	4,5	28,4	5,4	100,0
Santé, éducation	30,6	18,1	29,4	21,9	100,0
Ensemble	26,7	25,3	24,8	23,2	100,0

Source : Sumer 2003 – Dares – DGT ; champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs.

L'exposition au *job strain* ne dépend guère du statut d'emploi du salarié (CDI, CDD ou intérimaire), mais varie avec le secteur d'activité : l'hôtellerie-restauration, les transports, les activités financières comptent une plus grande proportion de salariés dans le cadran « tendu ». Certains secteurs apparaissent au contraire relativement protégés, tels l'agriculture, la construction, l'éducation (secteur privé) et les services collectifs, sociaux et personnels.

Une analyse « toutes choses égales par ailleurs » (cf. tableau 7) confirme les résultats précédents : les hommes ont une probabilité significativement plus faible que les femmes de se trouver dans le cadran « tendu », de même que les cadres et les professions intermédiaires ainsi que les salariés du BTP ou des services personnels, au contraire de ceux des hôtels-restaurants ou du secteur financier. On observe également une moindre exposition au *job strain* pour les salariés récemment embauchés ainsi que pour ceux des petits établissements (moins de 10 salariés).

Tableau 7 : L'analyse « toutes choses égales par ailleurs » du modèle demande/latitude

Variable explicative	Forte demande psychologique Odd ratio*	Faible latitude décisionnelle Odd ratio*	Être dans le cadran tendu (« job strain ») Odd ratio*
Homme	0,81	0,66	0,66
Étranger	Ns	1,25	Ns
Ancienneté inférieure à un an	0,77	Ns	0,84
Production	Ns	Ns	Ns
Réparation	Ns	0,53	0,68
Nettoyage, gardiennage	0,67	Ns	0,62
Guichet, saisie, standard	1,27	0,82	Ns
Gestion, administration	1,44	0,73	Ns
Technico-commercial	1,21	0,73	Ns
Méthode, informatique	1,50	0,55	Ns
Direction générale	Ns	0,38	0,42
Santé, éducation	Ns	0,55	0,69
Réf. : manutention transport			
Moins de 25 ans	Ns	Ns	Ns
25 à 29 ans	Ns	Ns	Ns
40 à 49 ans	0,91	Ns	Ns
50 ans ou plus	Ns	Ns	Ns
Réf. : 30 à 39 ans			
Moins de 10 salariés	0,70	0,65	0,67
10 à 49 salariés	Ns	0,88	Ns
200 à 499 salariés	Ns	Ns	Ns
500 salariés ou plus	Ns	Ns	Ns
Réf. : 50 à 199 salariés			
Agriculture	Ns	Ns	Ns
Industries extractives	Ns	Ns	Ns
Production et distribution d'électricité, de gaz et d'eau	Ns	1,81	1,68
Construction	Ns	0,82	0,78
Commerce ; réparations automobiles et d'articles domestiques	0,87	Ns	Ns
Hôtels et restaurants	Ns	1,55	1,48
Transports et communications	0,82	1,54	1,15
Activités financières	Ns	1,37	1,34
Immobilier, location et services aux entreprises	Ns	1,33	1,21
Administration (Sécurité sociale)	0,78	1,59	Ns
Éducation	Ns	Ns	Ns
Santé et action sociale	Ns	Ns	Ns
Services collectifs, sociaux et personnels	0,68	Ns	0,64
Activités des ménages	Ns	Ns	Ns
Activités extraterritoriales	Ns	Ns	Ns
Réf. : industries manufacturières			
Cadres	2,15	0,29	0,52
Professions intermédiaires	1,43	0,57	0,82
Employés administratifs	1,18	Ns	Ns
Employés de commerce et de service	Ns	1,27	1,21
Ouvriers non qualifiés	0,86	1,68	Ns
Réf. : ouvriers qualifiés			
Travailler en équipe	Ns	1,40	1,24
Travailler au moins 50 nuits par an	Ns	1,22	Ns
Subir au moins trois contraintes de rythme	1,91	1,24	1,69
Tensions fréquentes avec le public	2,31	1,14	1,71
Risque d'agression physique par le public	1,12	0,92	Ns
Manutention manuelle plus de 10 heures par semaine	1,34	1,20	1,39

Station debout ou piétinement plus de 20 heures par semaine	Ns	1,12	Ns
Être exposé à un bruit nocif plus de 20 heures par semaine	Ns	Ns	Ns
Vibrations des membres supérieurs plus de 20 heures par semaine	1,52	Ns	1,29
Être exposé à au moins un agent biologique	Ns	Ns	Ns
Être exposé à au moins un produit chimique	0,91	Ns	Ns
Travailler plus de 40 heures par semaine	1,79	0,70	Ns
Travailler en deux périodes (coupure d'au moins 3 heures)	0,90	Ns	Ns
Rendre compte de son activité au moins une fois par jour	Ns	1,10	Ns
Changer de poste en fonction des besoins de l'entreprise	1,09	Ns	Ns
Encadrer du personnel	1,25	0,47	0,64

Lecture : toutes choses égales par ailleurs un homme a une probabilité inférieure de 19 % à celle d'une femme d'être exposé à une forte demande psychologique.

* Odd ratio significatif à 5 %.

Source : Sumer 2003 – Dares – DGT ; champ : voir encadré Enquête Sumer de 2003.

Parmi les conditions de travail non directement liées aux trois dimensions du modèle de Karasek¹, certaines jouent nettement sur la probabilité de se trouver dans une situation de tension au travail (cf. tableau 7). Ainsi de façon prévisible, les salariés dont le rythme de travail est déterminé par plusieurs contraintes différentes, ceux qui vivent souvent des tensions avec le public, sont davantage soumis au risque de « *job strain* ». Moins intuitif *a priori*, le cumul entre pénibilité physique et pénibilité psychique : les salariés qui doivent rester debout plus de 20 heures par semaine, subir des vibrations plus de 20 heures par semaine ou manipuler des charges plus de 10 heures par semaine, risquent bien davantage que les autres de se retrouver en situation de *job strain*.

Les ouvriers sont plus nombreux que les cadres à souffrir d'un faible soutien social au travail (cf. tableau 8). Globalement hommes et femmes ne se distinguent pas en ce qui concerne le soutien social, même si les ouvrières en bénéficient moins que les ouvriers. Au total les écarts entre sexes et entre catégories sociales apparaissent moins importants pour le soutien social que pour la demande psychologique ou la latitude décisionnelle. Pourtant les différenciations entre salariés sont aussi importantes pour le soutien social que pour les autres facteurs psychosociaux ici analysés². Mais ces différenciations sont plus individuelles et/ou locales, et renvoient à des déterminants (style de management, contextes locaux, affinités personnelles...) peu ou pas corrélés aux catégories collectives ici utilisées (secteur, sexe, catégorie socioprofessionnelle...).

1. Certains indicateurs d'organisation du travail recueillis dans le questionnaire rempli par le médecin du travail renvoient à la demande psychologique (par exemple « être obligé de se dépêcher dans son travail ») ou à la latitude décisionnelle (« ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches ») : ils sont par nature très fortement corrélés avec les variables de Karasek. On ne les a donc pas inclus dans l'analyse « toutes choses égales par ailleurs » du *job strain* (cf. tableau 7).

2. Ainsi le coefficient de variation du score de soutien social est de 5,5 contre 4,2 pour celui de demande psychologique et 4,5 pour celui de latitude décisionnelle.

Tableau 8 : Proportion de salariés souffrant d'un faible soutien social selon le genre et la catégorie socioprofessionnelle

Catégorie socioprofessionnelle	Hommes	Femmes	Ensemble
Cadres supérieurs, professions intellectuelles	37,5	39,9	38,3
Professions intermédiaires	41,5	38,9	40,4
Employés administratifs	48,4	42,2	43,5
Employés de commerce et de service	36,1	42,6	41,1
Ouvriers qualifiés	43,9	50,0	44,5
Ouvriers non qualifiés	43,7	51,8	46,3
Ensemble	42,0	42,5	42,2

Lecture : 38,3 % des cadres déclarent un soutien social inférieur à la médiane. Si 42,2 % des salariés se situent au-dessous de la médiane (et non 50 %), c'est du fait que le score de soutien social ne peut prendre que des valeurs entières.

Source : Sumer 2003 – Dares – DGT ; champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs.

Le job strain n'est pas le stress perçu

Les salariés « tendus » au sens de Karasek ne sont pas plus nombreux que les « actifs » à éprouver une sensation de stress : alors que 34 % des salariés estiment que leur travail est « très stressant », c'est le cas pour 48 % des salariés « tendus », mais aussi pour 53 % des « actifs », à l'inverse des « détendus » (20 %) et des « passifs » (16 %). C'est la demande psychologique qui est associée principalement à ce sentiment de stress, et dans une moindre mesure le soutien social (cf. tableau 9). Le manque de latitude décisionnelle, loin de renforcer le stress perçu, contribue au contraire plutôt à l'affaiblir. Il faut donc bien distinguer le stress perçu du *job strain* au sens de Karasek : dans l'acception courante le terme de stress est associé au travail intellectuel alors que le terme de fatigue renvoie davantage au travail manuel ; les salariés qui se disent « stressés » disposent en fait d'une plus grande latitude décisionnelle que les autres (cf. tableau 9). D'ailleurs à expositions identiques (y compris sur le plan psychosocial), un cadre a 80 % de chances de plus qu'un ouvrier de déclarer son travail « stressant », et 20 % de chances en moins de trouver son travail « fatigant »¹.

1. C'est ce qui résulte d'un modèle Logit (ici non présenté) où la variable expliquée est la probabilité de déclarer son travail « stressant » (resp. « fatigant ») et les variables expliquées, les caractéristiques de l'établissement, du salarié et les expositions (y compris psychosociales).

Tableau 9 : Le «stress» perçu est surtout lié à la demande psychologique

Situation de la personne dans le modèle demande/latitude	Mauvaise santé perçue*	Mon travail est mauvais pour ma santé	Mon travail est très fatigant	Mon travail est très stressant	Au moins 2 arrêts de travail pour maladie	Problème de sommeil fréquent lié au travail
Très forte demande psychologique	18,7	40,6	40,8	59,6	10,5	15,7
Très faible latitude décisionnelle	16,5	31,3	29,1	29,2	12,7	5,4
Très faible soutien social	22,5	45,1	36,4	47,6	12,8	11,9
Tous salariés	12,9	27,1	27,6	34,6	8,8	7,5
<i>Lecture : 12,2 % des salariés situés dans le cadran passif déclarent une mauvaise santé</i>						
<i>Logit**</i>						
	<i>Odd ratio</i>	<i>Odd ratio</i>	<i>Odd ratio</i>	<i>Odd ratio</i>	<i>Odd ratio</i>	<i>Odd ratio</i>
Très forte demande psychologique	2,20	2,28	2,46	3,50	1,18	3,28
Très faible latitude décisionnelle	1,44	1,26	Ns	0,90	1,28	0,82
Très faible soutien social	2,23	2,42	1,38	1,82	1,40	1,69

* Un salarié est considéré comme se percevant en mauvaise santé s'il déclare un niveau inférieur à 6 sur une échelle allant de 1 (très mauvais) à 10 (excellent).

** Lecture : à sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, secteur d'activité, fonction principale exercée, taille d'établissement et expositions physiques et organisationnelles égales, un salarié qui signale une très forte demande psychologique (4^e quartile) a 2,2 fois plus de chances que les autres salariés de déclarer une mauvaise santé ; OR significatif à 1 %.

Source : Sumer 2003 – Dares – DGT ; champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers.

Lien avec la santé

Le lien entre les risques psychosociaux au sens de Karasek et les indicateurs de santé est fort, et cohérent avec les prédictions du modèle (voir aussi Niedhammer, Chastang, David, 2008).

En effet, si globalement 26 % des salariés jugent que leur travail est « plutôt mauvais pour (leur) santé », c'est le cas pour 43 % des salariés « tendus ». Le même phénomène s'observe en analysant la santé perçue : les salariés « tendus » sont nettement plus nombreux (22 %) que les « actifs » (12 %) à se juger en médiocre santé (score de santé perçue inférieur à 6 sur 10). Pour les salariés exposés à une forte demande psychologique, disposer d'une bonne latitude décisionnelle exerce bien un effet protecteur.

Cependant les « actifs » déclarent un peu plus souvent que les « tendus » souffrir fréquemment de problèmes de sommeil liés au travail. Ce constat n'est pas incompatible avec le modèle de Karasek : ces insomnies indiquent sans doute un état de surexcitation mentale, lié à une forte demande psychologique mais pas nécessairement associé à un risque plus grand de pathologies.

Conformément encore au modèle de Karasek, les salariés en situation de *job strain* ont un jugement encore plus négatif sur leur santé quand ils disent manquer de soutien social (cf. tableau 10). Ainsi parmi les salariés tendus, ceux qui déclarent un score de soutien social inférieur à la médiane sont 51 % à juger leur travail mauvais pour leur santé, contre seulement 28 % pour ceux qui bénéficient d'un soutien social supérieur à la médiane. De même, le manque de soutien social accroît nettement la probabilité de se considérer en mauvaise santé.

Des trois facteurs psychosociaux distingués par Karasek, c'est d'ailleurs le manque de soutien social qui est le plus fortement corrélé avec les deux indicateurs ici disponibles qui reflètent avec une bonne fiabilité l'état de santé des personnes (Niedhammer *et alii*, 2008), c'est-à-dire la santé perçue et les arrêts maladie. On retrouve ici l'importance décisive du manque de soutien social dans les problèmes de santé au travail, soulignée précédemment dans l'analyse de la violence morale au travail.

Tableau 10 : Les salariés «tendus» sont en plus mauvaise santé

Situation de la personne dans le modèle demande/latitude	Mauvaise santé perçue*	Mon travail est mauvais pour ma santé	Mon travail est très fatigant	Mon travail est très stressant	Au moins 2 arrêts de travail pour maladie	Problème de sommeil fréquent lié au travail
Passif	12,2	21,9	20,1	16,3	9,6	2,5
Actif	12,3	32,2	33,1	52,7	6,8	13,1
Détendu	7,3	15,1	18,4	20,4	5,7	4,4
Tendu («job strain»)	22,0	42,7	39,4	48,2	13,4	9,9
Tendu avec faible soutien social («Isostrain»)	26,1	51,1	42,9	53,6	14,7	11,8
<i>Lecture : 12,2 % des salariés situés dans le cadran passif déclarent une mauvaise santé.</i>						
Logit**						
	<i>Odd ratio</i>	<i>Odd ratio</i>	<i>Odd ratio</i>	<i>Odd ratio</i>	<i>Odd ratio</i>	<i>Odd ratio</i>
Passif	1,12	1,37	0,92	0,79	1,19	0,59
Actif	1,40	2,25	2,14	3,09	1,28	2,87
Détendu (réf.)	(réf.)	(réf.)	(réf.)	(réf.)	(réf.)	(réf.)
Tendu («job strain»)	2,20	3,50	2,40	3,22	1,60	2,32

* Un salarié est considéré comme se percevant en mauvaise santé s'il déclare un niveau inférieur à 6 sur une échelle allant de 1 (très mauvais) à 10 (excellent).

** Lecture : à sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, secteur d'activité, fonction principale exercée, taille d'établissement et expositions physiques et organisationnelles égales, un salarié situé dans le cadran actif a 40 % de chances de plus qu'un salarié situé dans le cadran détendu de déclarer une mauvaise santé ; OR significatif à 5 %.

Source : Sumer 2003 – Dares – DGT ; champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs.

■ Conclusion et discussion

L'enquête Sumer a permis de procéder pour la première fois en France à un relevé représentatif au plan national de certains facteurs de risques psychosociaux au travail, et la taille importante de l'échantillon autorise une cartographie de ces risques selon les secteurs et les professions. Les résultats confirment le fort impact de ces expositions sur la santé des salariés concernés. Toutefois il faut noter plusieurs limites, classiques dans ce genre d'étude. Tout d'abord, dans le cas d'un recueil simultané par autoquestionnaire d'informations sur les expositions aux risques et sur la santé perçue, une corrélation entre ces deux types de variables peut résulter d'une causalité inversée : une santé dégradée peut rendre plus difficile le vécu du travail. Des données longitudinales (avec plusieurs interrogations successives des mêmes personnes) fourniraient des conclusions plus assurées. En second lieu, les indicateurs de santé ici mobilisés sont déclaratifs, et souffrent d'un certain nombre de biais (relativement à la mesure qui résulterait d'un examen médical). Par exemple, on sait que les femmes déclarent systématiquement une santé moins bonne que les hommes ; ou bien que les comportements d'arrêt de travail ne dépendent pas seulement de l'état de santé mais d'autres facteurs culturels ou économiques (existence d'un délai de carence ou d'une mutuelle complémentaire). On a vu également que, au-delà du caractère polysémique du mot « stress », son usage diffère d'une catégorie sociale à l'autre, le rendant difficilement utilisable dans une enquête déclarative pour qualifier l'exposition aux risques psychosociaux.

Au-delà de la description des populations les plus concernées, et de la validation des liens anticipés entre risques psychosociaux et santé, deux conclusions principales ressortent de l'analyse. D'abord, l'importance de l'organisation du travail : les agressions de la part du public comme les comportements hostiles au sein du collectif de travail sont associés à des dysfonctionnements de l'organisation du travail (rigidité, contraintes hiérarchiques excessives, interruptions fréquentes et imprévues, manque de moyens...), repérés dans le questionnaire rempli par le médecin du travail. Ceci tend à conforter le modèle de Karasek, qui donne une place centrale à ces dysfonctionnements (dans la sphère de la demande psychologique ou de la latitude décisionnelle). Le deuxième résultat saillant concerne le rôle décisif du soutien social sur le lieu de travail : les agressions de la part du public semblent beaucoup moins affecter la santé des salariés que les comportements hostiles des collègues, sans doute pour une grande part à cause du rôle protecteur que peut continuer à jouer le collectif de travail quand la violence vient de l'extérieur.

Ces résultats permettent d'enrichir la réflexion sur la mise en place de politiques de prévention des risques psychosociaux, abordant les risques organisationnels et intégrant la dimension du collectif de travail, au même titre que les politiques de prévention des risques physiques, chimiques ou biologiques.

Annexe : Le questionnaire de Karasek et le calcul des scores

Les facteurs de risques psychosociaux au travail sont ici décrits à partir d'un outil internationalement utilisé, le questionnaire de Karasek, du nom de son principal initiateur, un psychosociologue nord-américain. Ce questionnaire évalue trois dimensions de l'environnement psychosocial au travail : la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le soutien social.

Il comporte 26 questions : neuf pour la **demande psychologique**, neuf pour la **latitude décisionnelle**, huit pour le **soutien social**.

Les réponses proposées sont : « Pas du tout d'accord », « Pas d'accord », « D'accord », « Tout à fait d'accord », ce qui permet de les coter de 1 à 4 et de calculer un score pour chacune des trois dimensions.

On calcule ensuite la valeur de la médiane de chacun des scores, c'est-à-dire la valeur qui partage l'ensemble de la population enquêtée en deux parties égales : la moitié des salariés se situent au-dessus de ce score, et l'autre moitié au dessous. Le « *job strain* » est défini comme une situation où la demande psychologique est supérieure à la médiane et la latitude décisionnelle inférieure à la médiane, ce qui constitue une situation à risque pour la santé.

- L'axe « **Demande psychologique** » regroupe trois sous-axes :
 - Quantité – rapidité
 - Q10 – Mon travail me demande de travailler très vite.
 - Q12 – On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive.
 - Q13 – Je dispose du temps pour exécuter correctement mon travail.
 - Complexité – intensité
 - Q14 – Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes.
 - Q11 – Mon travail me demande de travailler intensément.
 - Q15 – Mon travail demande de longues périodes de concentration intense.
 - Morcellement – prévisibilité
 - Q16 – Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard.
 - Q17 – Mon travail est très bousculé.
 - Q18 – Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail.

Le score de demande psychologique est donné par la formule :

$$Q10 + Q11 + Q12 + (5-Q13) + Q14 + Q15 + Q16 + Q17 + Q18$$

- L'axe « **latitude décisionnelle** » regroupe trois sous-axes :
 - Latitude ou marges de manœuvre
 - Q4 – Mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même.
 - Q6 – Dans ma tâche j'ai très peu de libertés pour décider comment je fais mon travail.
 - Q8 – J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail.

- Utilisation actuelle des compétences
 - Q2 – Dans mon travail, j’effectue des tâches répétitives.
 - Q5 – Mon travail demande un haut niveau de compétence.
 - Q7 – Dans mon travail, j’ai des activités variées.
- Développement des compétences
 - Q1 – Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles.
 - Q3 – Mon travail me demande d’être créatif.
 - Q9 – J’ai l’occasion de développer mes compétences professionnelles.

Le score de latitude décisionnelle est donné par la formule :
$$4*Q4 + 4*(5-Q6) + 4*(Q8) + 2*(5-Q2) + 2*(Q5) + 2*(Q7) + 2*(Q1) + 2*(Q3) + 2*(Q9)$$

Le *job strain* ou « tension au travail » est la combinaison faible latitude/forte demande. En pratique, si le score de demande psychologique est supérieur à 21 et le score de latitude décisionnelle inférieure à 71, le salarié est dans le cadran « tendu », et donc considéré en situation de *job strain*.

• L’axe « **soutien social** » distingue le soutien professionnel ou émotionnel, en provenance des supérieurs ou des collègues :

- Le soutien professionnel
 - *par les supérieurs* :
 - Q22 – Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés.
 - Q21 – Mon supérieur m’aide à mener ma tâche à bien.
 - *par les collègues* :
 - Q23 – Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents.
 - Q26 – Les collègues avec qui je travaille m’aident à mener les tâches à bien.
- Le soutien émotionnel
 - *par les supérieurs*
 - Q20 – Mon supérieur prête attention à ce que je dis.
 - Q19 – Mon supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés.
 - *par les collègues*
 - Q25 – Les collègues avec qui je travaille sont amicaux.
 - Q24 – Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l’intérêt.

Le score de soutien social est donné par la formule :
$$Q19 + Q20 + Q21 + Q22 + Q23 + Q24 + Q25 + Q26$$

L’Isostrain est la combinaison d’une situation de *job strain* et d’un faible soutien social.

Une étude (Niedhammer *et alii*, 2007) a évalué les qualités psychométriques de cette version française du questionnaire et l’a validée d’un point de vue statistique. Elle devient donc une référence pour l’étude des facteurs psychosociaux en France, tant en ce qui concerne la formulation des questions que les résultats obtenus.

Bibliographie

- ARNAUDO B., MAGAUD-CAMUS I., SANDRET N., COUTROT T., FLOURY M.C., GUIGNON N., HAMON-CHOLET S., WALTISPERGER D., (2004), «L'exposition aux risques et aux pénibilités du travail de 1994 à 2003 : premiers résultats de l'enquête Sumer 2003», *Premières Synthèses*, Dares, 2004-52.1.
- ASKENAZY PH., CARTRON D., CONINCK F., GOLLAC M. (coord.), (2006), *Organisation et intensité du travail*, Éditions Octarès.
- BUÉ J., COUTROT T., HAMON-CHOLET S., VINCK L., (2007), «Conditions de travail : une pause dans l'intensification du travail», *Premières Synthèses*, Dares, n° 2007-01-2.
- BUÉ J., SANDRET N., (2007), «Contact avec le public : près d'un salarié sur quatre subit des agressions verbales», *Premières Synthèses*, Dares n° 15-1, avril.
- BUÉ J., SANDRET N., (2008), «Les comportements hostiles au travail», *Premières Synthèses*, Dares, 2008 – (à paraître).
- DAVEZIES P., (1999), «Évolution des organisations du travail et atteintes à la santé», *Travailler*, vol. 3.
- DEJOURS C., (1998), *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*, Seuil.
- DEJOURS C., (2007), *Conjurer la violence. Violence, travail, santé*, Payot.
- DODIER N., (1993), *L'expertise médicale, essai de sociologie sur l'exercice du jugement*, Éditions Métailié.
- GADREY J., (2003), *La socio-économie des services*, La Découverte.
- GUIGNON N., NIEDHAMMER I., SANDRET N., (2008), «Les risques psychosociaux au travail, une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête Sumer 2003», *Premières Synthèses*, Dares – (à paraître).
- INRS, (2006), «Stress et risques psychosociaux : concepts et prévention», *Documents pour le médecin du travail*, n° 106, 2^e trimestre, http://www.inrs.fr/htm/stress_risques_psychosociaux_concepts_prevention.html
- KARASEK R., (1979), «Job Demands, Job Decision Latitude, and Mental Strain : Implications for Job Redesign», *Administrative Science Quarterly*, 24 : 285-308.
- KARASEK R., THEORELL T., (1990), *Healthy Work : Stress, Productivity, and the Reconstruction of the Working Life*, New York : Basic Books.
- LEYMANN H., (1993), *Mobbing. La persécution au travail*, Seuil.
- NASSE P., LÉGERON P., (2008), «La détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail», *Rapport pour le ministre du Travail*, mars.
- NIEDHAMMER I., DAVID S., DEGIOANNI S., (2006), «La version française du questionnaire de Leymann sur la violence psychologique au travail : le *Leymann inventory of psychological terror*», *Revue d'épidémiologie et de santé publique*, 2006-54.
- NIEDHAMMER I., CHASTANG J.-F., DAVID S., (2008), «Importance of psychosocial work factors on general health outcomes in the national French Sumer survey», *Occupational Medicine*, vol. 58.
- NIEDHAMMER I., CHASTANG J.-F., GENDREY L., DAVID S., DEGIOANNI S., (2006), «Propriétés psychométriques de la version française des échelles de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du *Job Content Questionnaire* de Karasek : résultats de l'enquête nationale Sumer», *Santé Publique*, 3 : 413-427.
- NIEDHAMMER I., CHASTANG J.-F., LEVY D., DAVID S., DEGIOANNI S., (2007), «Exposition aux facteurs psychosociaux au travail du modèle de Karasek en France : étude méthodologique à l'aide de l'enquête nationale Sumer», *Travailler. Revue internationale de psychopathologie et de psychodynamique du travail*, 17 : 47-70.