

Tous les salariés sont concernés par les contraintes organisationnelles relatives au temps de travail ou au rythme de travail. Plus précisément, d'après l'enquête SUMER*, 98% d'entre eux ont un *rythme* de travail imposé et 86% ont une contrainte liée au *temps* de travail (durée du travail, horaires atypiques).

En fonction de la nature de ces contraintes organisationnelles et selon qu'elles se cumulent ou non, leurs liens avec la santé mentale des salariés varient. En particulier, les marges de manœuvre et les moyens qui sont donnés aux salariés pour faire face à ces contraintes, ainsi que le rôle du collectif de travail (collègues et hiérarchie) contribuent à modifier ces liens.

L'enquête permet d'observer les liens entre ces contraintes et les caractéristiques des salariés ou des établissements, entre ces contraintes elles-mêmes, et enfin avec la santé mentale des salariés.

*A PROPOS DE L'ENQUÊTE SUMER

L'enquête SUMER (Surveillance Médicale des Expositions aux Risques professionnels), gérée par le Ministère du Travail depuis 1994, permet de disposer d'une carte des expositions des salariés à des nuisances ou à des situations de travail susceptibles d'être néfastes pour la santé. Elle permet de réaliser des outils d'aide au repérage des expositions et de définir des actions de prévention prioritaires pour les « acteurs » impliqués dans le domaine du travail et de la santé au travail. Le protocole de l'enquête est élaboré en concertation avec des experts de toutes les disciplines du champ santé et travail. Les syndicats patronaux et de salariés approuvent le projet dans le cadre de la commission « médecine du travail » du conseil supérieur de prévention des risques professionnels.

L'enquête présente le double intérêt de reposer, d'une part, sur l'expertise professionnelle du médecin du travail volontaire qui administre le questionnaire lors des examens périodiques, et d'autre part, sur le grand nombre de salariés enquêtés, ce qui permet de quantifier des expositions à des risques relativement rares. Le nombre de répondants permet d'avoir une représentativité de la population salariée française et il est aussi suffisant pour une exploitation régionale (47 983 en France et 4 874 en Rhône-Alpes).

L'enquête a reçu le label d'intérêt général et de la qualité statistique décerné par le conseil national de l'information statistique le 11 septembre 2008.

CHAMP de L'ÉTUDE : Salariés du régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes.

LES CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES

Les cadres et employés de service sont nettement les plus concernés par les **contraintes horaires** (cf. tableau p4). Pour les cadres, celles-ci sont liées à une élasticité de leurs horaires qui empiètent sur la sphère privée. Pour les employés de service, elles se caractérisent par des horaires atypiques et flexibles. Les ouvriers se distinguent, quant à eux, par le travail en équipes alternantes (travail posté) et par les horaires décalés (soir, nuit). Enfin dans les petits établissements du secteur de la construction, les salariés ont des horaires plus incertains (manque de visibilité de l'emploi du temps).

Parmi les caractéristiques du temps de travail, celles qui concernent le plus grand nombre de salariés relèvent du travail du samedi et du dimanche/jours fériés : respectivement 48% et 30% des salariés du privé dans la région travaillent occasionnellement ou régulièrement ces jours-là. Ce travail du week-end et jours fériés s'inscrit dans un contexte de variabilité des horaires quotidiens qui touche 23% des salariés. En outre, le travail du soir (entre 20 heures et minuit), concerne 27% des salariés. Au total, 49% des salariés subissent au moins trois contraintes liées au temps de travail.

Parmi les **contraintes de rythme de travail**, celles qui touchent le plus grand nombre de salariés relèvent de la pression temporelle.

La première d'entre elles est d'avoir une demande extérieure obligeant à une réponse immédiate. Cela concerne 60% des salariés, principalement les cadres, professions intermédiaires et employés. Ces demandes créent une fragmentation du travail perturbante.

En effet, la deuxième contrainte, liée à la première, est le fait d'être interrompu fréquemment pour faire une autre tâche imprévue (54% des salariés). Les salariés concernés par ces deux premières contraintes sont également davantage soumis à des procédures de qualité strictes et à des objectifs chiffrés qui créent une pression sur le risque d'erreur.

La troisième contrainte la plus fréquente est le fait d'avoir des normes ou délais à respecter en une journée au plus. Cela concerne 48% des salariés, principalement les ouvriers. Ceux-ci ont, par ailleurs, un rythme de travail plus souvent imposé par des contraintes techniques et, pour les ouvriers non qualifiés, une autonomie moindre.

Au total, ce sont 75% des salariés qui cumulent au moins trois contraintes de rythme de travail.

Les trois principales contraintes de rythme sont donc liées à une pression temporelle qui se manifeste par l'obligation de souvent ou toujours se dépêcher pour faire son travail pour 37% des salariés. Lorsque des contrôles permanents de la hiérarchie ou un suivi informatisé s'ajoutent, la pression temporelle est encore plus forte. Cette intensité entre en conflit avec la qualité du travail, appréhendée dans l'enquête par l'allocation des moyens pour bien faire son travail. Les procédures de normalisation n'améliorent pas la qualité du travail et nourrissent au contraire l'intensité du travail.

LES LIENS ENTRE CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES ET SANTE MENTALE DES SALARIES

D'une approche dominante par le risque de stress professionnel...

Diverses théories traitent des liens entre le travail, ou son altération, et la santé mentale des salariés. L'enquête SUMER recourt aux modèles d'appréhension du stress professionnel de Karasek et de Siegrist qui sont deux approches dominantes sur le sujet, ainsi qu'à d'autres volets, tels les comportements hostiles ou les agressions sur le lieu de travail.

Le modèle de Karasek postule qu'une forte « **demande psychologique** » (intensité, complexité, fragmentation du travail) et une faible « **autonomie** » exposent au risque de stress au travail (situation de *jobstrain* ou de *travail*

tendu). En appliquant ce modèle, on constate que les salariés les plus exposés au stress en Rhône-Alpes sont les ouvriers de l'industrie (35% d'entre eux) et les employés du tertiaire (31%). Parmi eux, les ouvriers non qualifiés, hommes et femmes confondus, sont les plus exposés en raison d'une plus grande faiblesse du « **soutien social** », c'est-à-dire de l'appui du collectif de travail (collègues et surtout hiérarchie). Cette situation de travail dite isostrain (que l'on traduira par *travail tendu renforcé*) concerne 25% des ouvriers non qualifiés.

La situation de *travail tendu* se caractérise par une intensité du travail marquée par des délais courts et invariables, une fragmentation du travail, des contrôles permanents, et une faible autonomie qui accroissent la pression temporelle sur les salariés (cf. tableau p4). Elle est aussi marquée par des objectifs et des normes à respecter.

Ces résultats semblent confirmés par les autres données disponibles dans l'enquête. Les salariés en situation de *travail tendu* (et plus encore *tendu renforcé*) sont bien ceux qui cumulent les moins bonnes conditions de travail des points de vue organisationnel et relationnel avec une incidence apparente sur la santé : 51% ont une perception négative de l'influence du travail sur leur santé contre 30% de l'ensemble des salariés et surtout, 27% présentent l'existence d'un trouble anxio-dépressif contre 13%. Ils sont également les plus exposés aux comportements hostiles (36% contre 21%) et aux agressions en interne et de la part du public (21% au cours des douze derniers mois dans les deux cas contre respectivement 11% et 14%).

Le modèle de Siegrist qui postule qu'un déséquilibre entre **efforts fournis** et **reconnaissance reçue** peut avoir des conséquences sur la santé psychique rejoint celui de Karasek. Les salariés en situation de *travail tendu* (et surtout *tendu renforcé*) sont ceux qui déclarent le plus manquer de « reconnaissance du travail accompli » (78% contre 57%).

Une première nuance peut toutefois être apportée aux résultats du modèle de Karasek. Tout d'abord, il apparaît que les salariés en situation dite de *travail actif* (forte demande psychologique et forte autonomie), essentiellement les cadres, sont au même titre que les salariés en situation de *travail tendu*, soumis à de fortes contraintes organisationnelles et à une fragmentation du travail perturbante. Cela les amène à travailler dans l'urgence et à dépasser les horaires de travail habituels pour répondre à des objectifs ou à des procédures de qualité strictes. Cette catégorie n'est donc pas épargnée par le risque de stress au travail.

La deuxième nuance, plus importante, a trait au poids du « soutien social » issu du modèle. Il a un rôle plus déterminant que celui d'un simple modulateur du rapport « demande psychologique/autonomie » établi par le modèle de Karasek. Il apparaît essentiel à tous les niveaux : reconnaissance des efforts accomplis, existence de comportements hostiles, satisfaction du travail, perception de l'influence du travail sur la santé, existence d'un trouble anxio-dépressif au travail. En fait, derrière cette notion de « soutien social », c'est la possibilité de discuter du travail avec son supérieur hiérarchique et ses collègues de travail qui transparaît.

... à une approche possible par la qualité du travail

Un autre critère présent dans l'enquête, corrélé à celui du « soutien social » est celui de **bien faire son travail**. Partiellement appréhendable au travers des moyens alloués dans SUMER, cette notion renvoie à l'analyse d'Yves Clot dans le cadre théorique de la clinique de l'activité. Ce critère de bien faire son travail permet de sortir de la thématique de l'environnement à risque de Karasek dont le pendant est la notion de bien-être au travail ou de qualité de vie au travail. En effet, au-delà des moyens alloués pour bien faire son travail, c'est plutôt la notion de qualité du travail du point de vue de ceux qui le font qui est questionnée et permet d'étendre le champ de l'analyse.

L'approche par la qualité du travail permet de sortir du rapport individuel à la tâche prescrite (ou à une situation de travail) en insistant sur le rôle du collectif de travail. C'est l'organisation du travail, rappelle en substance Yves Clot, qui permet ou pas au collectif de réorganiser la tâche prescrite, de créer des ressources collectives et individuelles permettant de répondre aux attentes de l'employeur en préservant la santé des salariés, et par là même donner du sens à agir. De sorte que l'affaiblissement du collectif de travail et le manque de discussion sur la qualité du travail mettent en péril ce souci de bien faire son travail générant un risque sur la santé des salariés.

En effet, **la qualité des moyens pour bien faire son travail , ainsi que le « soutien social » et la « reconnaissance du travail » sont les principaux vecteurs de la satisfaction du travail** : 91% des salariés sont satisfaits lorsque la qualité des moyens pour bien faire leur travail est élevée contre 61% si elle est faible ; 96% le sont lorsqu'ils ont un soutien social élevé contre 77% s'il est faible ; 98% le sont lorsqu'ils ont une reconnaissance du travail élevée contre 78% si elle est faible. Ce sentiment de satisfaction du travail est à son tour lié à la perception des salariés de l'influence du travail sur leur santé : 24% des salariés satisfaits ont une vision négative de leur travail contre 71% des insatisfaits. Cette perception négative est confirmée par l'existence plus fréquente d'un trouble anxio-dépressif chez les salariés insatisfaits (41% contre 9% pour les salariés satisfaits).

Accaparés par les tâches de gestion et de contrôle, et par une pression temporelle permanente, les cadres ont pu pour certains s'éloigner de l'animation des équipes (fonction transférée de plus en plus vers des non cadres) et de la compréhension du travail réel, c'est-à-dire du travail réorganisé par le collectif de travail. Cet affaiblissement du « soutien social » met à mal la « reconnaissance du travail » : 76% des salariés ayant un faible soutien social ont une faible reconnaissance contre 35% de ceux ayant un soutien social élevé. Il met aussi à mal la préservation des moyens de bien faire son travail : 23% des salariés ayant un faible soutien social ont une faible qualité de moyens contre 10% de ceux ayant un soutien social élevé. Ce processus peut, au final, engendrer des effets délétères sur la santé mentale des salariés (épisode anxio-dépressif).

Les contraintes organisationnelles des catégories socio-professionnelles en Rhône-Alpes							
En % de salariés concernés	Contraintes organisationnelles					Avoir un faible "soutien social" / Ne pas avoir tous les moyens de bien faire son travail	
	Temps de travail		Rythme de travail		Autonomie		
	Avoir au moins une contrainte de durée du travail	Avoir au moins une contrainte d'horaire atypique	Avoir des demandes extérieures obligeant à une réponse immédiate et/ou de fréquentes interruptions pour faire une tâche non prévue	Avoir des contraintes techniques et/ou des normes de production, (ou des délais) à respecter en une journée au plus	Avoir au moins une contrainte de manque d'autonomie		
Cadres et PIS*	78	60	87	38	30	40	37
Professions intermédiaires	53	60	81	49	48	43	44
Employés administratifs	33	45	83	46	57	40	42
Employés de service	25	90	81	43	63	46	46
Ouvriers qualifiés	41	68	63	76	55	49	41
Ouvriers non qualifiés	25	70	46	63	75	55	41
Total	43	67	75	53	54	45	42
Situation de "travail tendu"	38	69	80	65	71	66	56

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE-SESE // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes
 Lecture: 78% des cadres et PIS ont au moins une contrainte de durée du travail
 * professions intellectuelles supérieures

Pour l'étude complète, on renvoie le lecteur à la rubrique « Etudes et statistiques », « Publications du SESE » :
<http://www.rhone-alpes.direccte.gouv.fr/Annee-2014>

Vanina BONNET-PRADIER

Didier GRAFF