

# L'exposition aux risques professionnels en 2010 Enquête SUMER

N° 2 - Les contraintes organisationnelles et leurs liens  
avec la santé mentale des salariés en Rhône-Alpes



**DIRECCTE** *Rhône-Alpes*  
Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence,  
de la Consommation, du Travail et de l'Emploi



## **L'EXPOSITION AUX RISQUES PROFESSIONNELS EN 2010 – LES CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES ET LEURS LIENS AVEC LA SANTE MENTALE DES SALARIES EN RHONE-ALPES**

Chacun des 1 726 853 salariés du régime général de la région Rhône-Alpes<sup>1</sup> vivent habituellement dans leur activité professionnelle au moins une contrainte liée à l'organisation du travail. Plus précisément, d'après l'enquête SUMER (cf. encadré ci-dessous), 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 du fait qu'elles se cumulent ou non, les liens avec la santé mentale des salariés varient. De plus, 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'ENQUETE 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 mais 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.

Cette étude régionale aborde les contraintes organisationnelles au travers des situations habituelles de travail et leurs liens avec la santé mentale des salariés.

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

---

<sup>1</sup> Données DADS 2009

## LES CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES

### 1) Contraintes de rythme de travail

Au travers de l'exposition des salariés aux contraintes de rythme de travail, il s'agit de repérer les facteurs qui déterminent l'intensité du travail (contraintes techniques, normes et délais, contrôles...), d'en estimer les effets (fréquence de l'obligation de se dépêcher, passage fréquent d'une tâche à une autre non prévue) et de cerner les moyens et les marges de manœuvre que possèdent les salariés face à celle-ci (pouvoir librement s'interrompre, faire varier les délais, changer l'ordre des tâches).

#### A) Contraintes techniques et délais courts se conjuguent à une moindre autonomie

##### *A-1 Les contraintes techniques et des délais courts pèsent surtout sur les ouvriers de l'industrie...*

**Le rythme de travail imposé par des contraintes techniques** (déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce, cadence automatique d'une machine...) concerne 19% des salariés du secteur privé, soit 325 000 salariés en région Rhône-Alpes (cf. tableau 1). Ces contraintes techniques sont essentiellement développées dans l'industrie et parmi les salariés de moins de 25 ans dans le secteur de la construction.

Les ouvriers qualifiés et non qualifiés sont les plus exposés à ces contraintes techniques. Pour les deux catégories, c'est dans l'industrie que la proportion est la plus élevée (respectivement 54% et 55%), en particulier dans les établissements de 50 salariés et plus pour les ouvriers non qualifiés.

Ces contraintes techniques sont liées<sup>2</sup> au **travail posté** (ou travail en équipes alternantes) qui touchent 11% des salariés du privé, soit 243 200 salariés. En effet, 44% des salariés travaillant en équipes alternantes sont confrontés à des contraintes techniques contre 14% de ceux qui ne sont pas soumis à ce mode d'organisation.

Ce mode de travail est propre à l'industrie et particulièrement aux ouvriers, qu'ils soient qualifiés ou non. Ainsi, 39% des ouvriers qualifiés travaillent en équipe alternantes dans l'industrie et 56% des ouvriers non qualifiés. Une distinction entre hommes et femmes par rapport au travail posté est à signaler parmi les ouvriers qualifiés. Les femmes, certes beaucoup moins nombreuses à appartenir à cette catégorie, sont concentrées à 51% sur du travail posté contre 19% des hommes. Enfin, le travail posté est plus développé dans les grands établissements.

Les contraintes techniques sont également liées à des **normes de production, ou des délais, à respecter en une journée** (même en une heure parfois) au plus visant 48% des salariés, soit 832 800 salariés. Ainsi, 74% des salariés soumis à des contraintes techniques ont des normes et/ou délais à respecter en une journée contre 42% pour ceux qui n'y sont pas soumis (48% pour l'ensemble des salariés).

---

<sup>2</sup> Cf. méthodologie p54

L'industrie est particulièrement assujettie à ces délais, ainsi que les établissements de 50 salariés ou plus. Toutefois, dans les établissements de 250 salariés ou plus, la soumission aux normes et délais baisse avec l'âge des salariés.

Les ouvriers qualifiés et non qualifiés sont également les plus impactés par cette contrainte de rythme imposée par des normes et délais à respecter. Pour les ouvriers qualifiés, elle s'impose quels que soient le secteur d'activité ou la taille de l'établissement. Pour les ouvriers non qualifiés, elle est plus prégnante dans l'industrie et, à un degré moindre, dans le tertiaire, ainsi que dans les établissements de 50 salariés ou plus. Enfin, les salariés des professions intermédiaires sont notablement soumis à cette contrainte dans l'industrie et la construction.

Travail posté et normes ou délais courts à respecter sont souvent liés au recours à la **polyvalence** des salariés. En effet, 68% des salariés en travail posté doivent changer de poste régulièrement ou en cas d'urgence ou encore d'absence d'un collègue (contre 43% de ceux qui ne le sont pas) ainsi que 55% des salariés dont le rythme de travail est régi par des normes de production ou des délais, à respecter en une journée au plus (contre 39%). Les salariés cumulant ces deux contraintes de rythme et des contraintes techniques sont même 82% à devoir être polyvalents.

Compte tenu du poids de ces contraintes en son sein, l'industrie est logiquement le secteur le plus concerné par cette polyvalence.

Tableau n°1

En % de salariés concernés		Rythme imposé par des contraintes techniques	Rythme imposé par des normes ou délais à respecter en une journée au plus	Travail en équipes alternantes (travail posté)	Polyvalence
Secteur d'activité	Industrie	38	60	30	58
	Construction	30	42	1	32
	Tertiaire	10	44	9	44
Taille d'établissement	moins de 11 sal.	16	39	2	47
	11 à 49 sal.	15	44	7	48
	50 à 249 sal.	23	58	22	42
	250 sal. et plus	21	51	30	49
Catégorie socio-professionnelle	Cadres et PIS*	8	35	2	30
	Professions intermédiaires	15	45	10	47
	Employés administratifs	11	44	5	39
	Employés de service	6	40	16	53
	Ouvriers qualifiés	38	65	22	54
	Ouvriers non qualifiés	33	58	29	50
<b>Total</b>		19	48	11	47

\* professions intellectuelles supérieures

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE  
champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

## *A-2 ... et se conjuguent à une faible autonomie, essentiellement pour les ouvriers non qualifiés*

Plusieurs facteurs illustrent la faiblesse de l'autonomie qui accompagne ces contraintes de rythme de travail.

L'**impossibilité de faire varier les délais fixés** en est une première (cf. tableau n°2). C'est le cas pour 47% des salariés subissant les normes de production ou délais à respecter en une journée au plus (contre 26% de ceux qui ne les subissent pas), d'autant plus s'ils connaissent les contraintes techniques et sont en travail posté. Les salariés cumulant ces trois contraintes sont 74% à ne pouvoir faire varier les délais.

Les ouvriers non qualifiés sont les plus concernés, en particulier dans l'industrie (60%) et dans le tertiaire (47%). Par ailleurs, cette impossibilité de faire varier les délais va croissant avec la taille de l'établissement pour l'ensemble des ouvriers non qualifiés et culmine à 67% dans les établissements de 250 salariés et plus.

Le lien entre le niveau de qualification des ouvriers et le degré de souplesse au regard des délais n'est cependant pas exclusif. En effet, si pour les ouvriers non qualifiés le taux est comparable entre genres, l'écart est notable pour les ouvriers qualifiés. Les femmes sont en effet 63% à ne pouvoir faire varier les délais contre 34% des hommes.

Le fait de ne jamais pouvoir **changer l'ordre des tâches** à exécuter est une deuxième illustration. Si cela concerne 11% des salariés du secteur privé (soit 195 000), les ouvriers non qualifiés sont les plus nombreux dans cette situation, en particulier dans l'industrie (41%). Pour autant, une fois encore, l'absence de qualification semble ne pas être le facteur d'explication. En effet, les femmes ayant le statut d'ouvrières qualifiées sont 31% à ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches, soit autant que leurs homologues non qualifiées.

Toutes choses égales par ailleurs, cette absence de marge de manœuvre sur l'organisation du travail relève plutôt du fait d'être en travail posté, avec des contraintes techniques ou des normes ou délais à respecter en une journée au plus. Elle est aussi liée à l'invariabilité des délais à respecter. En effet, les salariés ne pouvant faire varier les délais sont 21% à ne pas pouvoir non plus changer l'ordre des tâches pour accomplir ou mener à bien leur travail, contre 4% pour ceux qui peuvent les faire varier. Les ouvriers non qualifiés sont à nouveau les plus concernés. Ils sont 22% à cumuler invariabilité des délais et de l'organisation contre 6% pour les autres catégories.

L'absence d'autonomie ou de marges d'initiative pour les salariés se retrouve également dans la nécessité de **faire appel à quelqu'un d'autre lorsque quelque chose d'anormal se produit**. Ceci concerne 21% des salariés (354 700 salariés). C'est souvent le cas des plus jeunes, mais aussi des ouvriers non qualifiés. Dans la construction, les ouvriers non qualifiés sont particulièrement impactés par cette nécessité puisque près de 70% d'entre eux ne peuvent régler les problèmes seuls. L'absence d'autonomie dans ce cadre semble toutefois se résorber avec l'ancienneté dans l'établissement.

L'impossibilité de changer l'ordre des tâches est assez liée à la nécessité de faire appel à quelqu'un d'autre lorsque quelque chose d'anormal se produit. Ainsi, les salariés qui ne peuvent changer l'ordre des tâches sont 44% à également devoir se faire aider dans cette situation contre 21% de ceux qui

peuvent ponctuellement changer l'ordre des tâches et 12% de ceux qui en ont constamment la possibilité.

Au final, tous secteurs confondus, les ouvriers non qualifiés sont 12% à être dans cette triple contrainte d'absence d'autonomie contre moins de 5% pour les autres catégories. Ainsi, aux contraintes de rythme imposées à un certain nombre d'ouvriers non qualifiés se conjugue une faible autonomie.

**Tableau n°2**

En % de salariés concernés		Ne pas pouvoir faire varier les délais fixés	Ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches	Faire appel à d'autres lorsque quelque chose d'anormal se produit
Catégorie socio-professionnelle	Cadres et PIS	24	2	7
	Professions intermédiaires	35	3	12
	Employés administratifs	40	7	25
	Employés de service	33	16	24
	Ouvriers qualifiés	37	16	21
	<b>Ouvriers non qualifiés</b>	49	27	45
Age	moins de 25 ans	40	11	33
	25 à 39 ans	36	11	18
	40 à 49 ans	34	11	19
	50 ans et plus	35	12	16
<b>Total</b>		36	11	21

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

En dehors des contraintes techniques et des normes ou délais de production à respecter, le rythme de travail peut être imposé par les contrôles d'un système informatique et/ou par la hiérarchie, ainsi que par des demandes extérieures obligeant à une réponse immédiate, qui témoignent d'un conflit entre intensité du travail et qualité du travail.

## B) Un conflit entre intensité et qualité du travail

### B-1 Le contrôle des salariés accroît la pression temporelle...

**Les contrôles ou surveillances permanents (ou au moins quotidiens) exercés par la hiérarchie** qui imposent le rythme de travail pour 25% des salariés (soit 436 200 salariés) sont liés à la pression temporelle (cf. tableau n°3). En effet, 56% des salariés contrôlés par leur hiérarchie en permanence doivent souvent ou toujours **se dépêcher** contre 30% de ceux n'étant pas contrôlés.

Les employés de service, concentrés très fortement dans le secteur tertiaire, représentent une des catégories les plus contrôlées en permanence par la hiérarchie, notamment ceux de moins de 40 ans

(43% contre 23% pour les 40 ans et plus). Parallèlement, ils sont aussi ceux qui peuvent le moins **interrompre momentanément son travail quand elle le souhaite**, ce qui est une autre forme de pression temporelle. Dans les autres secteurs, industrie et construction, ce sont les ouvriers qui font le plus l'objet de ce type de contrôle hiérarchique. Mais quel que soit le secteur d'activité, employés de service comme ouvriers qualifiés sont plus souvent contrôlés par leur hiérarchie lorsqu'ils sont polyvalents.

Les contrôles hiérarchiques s'appuient dans la moitié des cas sur **un contrôle ou suivi informatisé**. Celui-ci concerne 28% des salariés du privé, soit 485 900 salariés. Ce contrôle informatisé concerne à égalité le secteur industriel et le secteur tertiaire. Dans l'industrie ce sont les professions intermédiaires (39%) et les ouvriers qualifiés (32%) qui sont les plus contrôlés par informatique et dans le tertiaire, ce sont les employés administratifs (47%) puis les ouvriers qualifiés (39%) et les professions intermédiaires (35%) qui sont dans cette situation.

Au final, quels que soient le secteur d'activité et la catégorie concernée, les contrôles hiérarchiques, a fortiori lorsqu'ils sont doublés d'un suivi informatisé, renforcent l'intensité du rythme de travail et installent les salariés dans une pression temporelle plus forte.

### *B-2 ... et questionne la qualité du travail*

Pour les salariés vivant une et surtout plusieurs contraintes de rythme de travail (travail posté, contraintes techniques, normes ou délais à respecter en une journée au plus, délais invariables), en particulier dans l'industrie, le **manque de moyens matériels adaptés et suffisants pour effectuer correctement son travail** est plus souvent mis en avant. Ce manque de moyens matériels adaptés est surtout ressenti lorsque ces contraintes de rythme se doublent de contrôles permanents exercés par la hiérarchie ou d'un suivi informatique. Selon la combinaison entre l'une de ces contraintes de rythme et le type de contrôles, ce sont 25% à 35% des salariés qui disent manquer de moyens matériels pour effectuer correctement leur travail (contre 16% de l'ensemble des salariés).

Le respect de la qualité du travail (effectuer correctement son travail) entre en conflit avec le respect de délais courts et invariables exacerbé par les contrôles hiérarchiques permanents ou le suivi informatisé. Cela se reporte pour les salariés sur l'allocation des moyens matériels. Mais il serait intéressant de voir dans quelle mesure ce n'est pas la pression temporelle sur le rythme de travail générée par ces contrôles, plus que le manque de moyens matériels, qui agit elle-même sur le manque de qualité du travail.

**Tableau n°3**

En % de salariés concernés		Rythme imposé par un contrôle informatisé	Rythme imposé par un contrôle hiérarchique permanent	Etre obligé de toujours ou souvent se dépêcher	Ne pas pouvoir interrompre momentanément son travail quand on le souhaite	Ne pas avoir les moyens matériels adaptés et suffisants pour effectuer correctement son travail
Secteur d'activité	Industrie	30	25	38	12	23
	Construction	6	22	17	5	6
	Tertiaire	30	26	39	16	14
Catégorie socio-professionnelle	Cadres et PIS	20	8	41	3	9
	Professions intermédiaires	36	24	39	9	15
	Employés administratifs	41	27	40	5	17
	Employés de service	23	35	39	31	16
	Ouvriers qualifiés	28	27	30	15	18
	Ouvriers non qualifiés	21	29	32	15	18
<b>Total</b>		28	25	37	14	16

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

### *B-3 La fragmentation du travail accroît la pression temporelle et perturbe le travail...*

Certaines contraintes de rythme de travail peuvent aussi engendrer la fragmentation de ce dernier. Cela concerne 54% des salariés qui **doivent fréquemment interrompre une tâche pour en effectuer une autre non prévue**, soit 927 800 salariés (cf. tableau n°4), ce qui **perturbe le travail** pour la moitié d'entre eux. Les catégories socio-professionnelles les plus impactées dans les deux cas sont les cadres, les professions intermédiaires et les employés administratifs.

Le facteur essentiel de ce type d'interruption est le fait d'avoir un rythme de travail imposé par une **demande extérieure obligeant à une réponse immédiate**. En effet, 72% des salariés devant fréquemment interrompre leur tâche pour en effectuer une autre non prévue ont un rythme de travail imposé par ce type de demande contre 45% pour ceux n'ayant pas ces interruptions fréquentes (59% pour l'ensemble des salariés). Ces demandes sont particulièrement présentes dans le secteur tertiaire et les catégories socio-professionnelles principalement concernées sont celles les plus fréquemment interrompues dans leur tâche : les cadres, les professions intermédiaires et les employés administratifs, mais aussi les employés de service.

**Tableau n°4**

En % de salariés concernés		Devoir fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue	Interruption de tâche non prévue et <u>perturbante</u>	Rythme imposé par une demande extérieure obligeant à une réponse immédiate	Ne pas avoir un nombre de collègues suffisants pour effectuer correctement son travail	Ne pas avoir des informations claires et suffisantes pour effectuer correctement son travail
Secteur d'activité	Industrie	54	27	49	19	17
	Construction	38	15	41	13	18
	Tertiaire	56	26	66	19	15
Catégorie socio-professionnelle	Cadres et PIS	67	34	69	20	17
	Professions intermédiaires	69	33	65	22	20
	Employés administratifs	64	36	69	16	24
	Employés de service	50	20	72	22	12
	Ouvriers qualifiés	39	18	46	17	13
	Ouvriers non qualifiés	30	12	29	12	9
<b>Total</b>		54	25	59	19	16

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

#### *Une illustration: les contacts avec le public*

Une activité particulièrement soumise aux demandes extérieures obligeant à une réponse immédiate est **le contact de vive voix ou par téléphone avec le public**. Ainsi, 73% des salariés du secteur privé déclarent être en contact avec un public (cf. tableau n°5) et 70% d'entre eux ont des demandes extérieures exigeant une réponse immédiate (contre 33% pour ceux n'ayant pas de contact).

Le contact avec un public concerne prioritairement les employés de service, les femmes et les salariés ayant moins d'un an d'ancienneté. Il est par ailleurs plus fréquent dans les petits établissements et le secteur tertiaire.

Les salariés en contact avec un public sont 46% à cumuler des demandes extérieures obligeant à une réponse immédiate et de fréquentes interruptions de tâches non prévues. Les deux facteurs cumulés accroissent le risque de tension dans les rapports avec le public. En effet, 14% des salariés dans cette situation vivent en permanence ou régulièrement des **tensions dans leur rapport avec le public** contre 8% de ceux n'ayant pas ces interruptions.

**Tableau n°5**

En % de salariés concernés		Etre en contact avec le public	Vivre des tensions dans les rapports avec le public
Secteur d'activité	Industrie	46	3
	Construction	71	4
	Tertiaire	84	10
Taille d'établissement	moins de 11 sal.	85	6
	11 à 49 sal.	79	9
	50 à 249 sal.	67	6
	250 sal. et plus	58	8
Catégorie socio-professionnelle	Cadres et PIS	79	8
	Professions intermédiaires	79	9
	Employés administratifs	90	10
	Employés de service	91	12
	Ouvriers qualifiés	55	3
	Ouvriers non qualifiés	39	1
Sexe	Hommes	67	5
	Femmes	81	10
Ancienneté dans l'établissement	moins d'1 an	85	9
	1 à 3 ans	74	8
	3 à 10 ans	73	7
	plus de 10 ans	67	7
<b>Total</b>		73	7

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE  
champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

Les fréquentes interruptions de tâche imprévues nourrissent à leur tour la pression temporelle qui les a souvent créées. En effet, 46% des salariés vivant ces interruptions doivent souvent ou toujours se dépêcher pour faire leur travail contre 26% de ceux n'ayant pas ces interruptions. Les salariés jugeant ces interruptions perturbantes pour le travail sont même 60% à devoir souvent ou toujours se dépêcher contre 33% pour les autres.

Ces interruptions fréquentes obligeant à souvent ou toujours se dépêcher entraînent par ailleurs souvent ou toujours des dépassements horaires, non compensés par du repos, pour 40% des salariés (contre 13% pour ceux qui n'y sont pas soumis).

#### *B-4 ... et questionne également la qualité du travail*

Les salariés concernés par une fragmentation du travail perturbante déclarent davantage manquer de moyens humains pour effectuer correctement leur travail (cf. tableau n°4). En effet, 30% disent **ne pas avoir un nombre de collègues suffisant** (contre 10% pour ceux n'ayant pas ces interruptions perturbantes). Ces derniers sont également 29% à dire **ne pas avoir d'informations claires et suffisantes pour effectuer correctement leur travail** (contre 11%)

Le respect de la qualité du travail entre ici en conflit avec l'immédiateté des réponses à donner créant une fragmentation du travail perturbante. Pour les salariés, cela est renvoyée à l'allocation des moyens humains et à la circulation de l'information. Une fois de plus, la question de la qualité du travail se pose en référence à des moyens alloués mais pourrait être mise en perspective avec l'organisation du travail qui génère la pression temporelle et la fragmentation imprévisible des tâches.

Certaines entreprises ont mis en place des procédures pour garantir la qualité des produits/services et celle du travail par des objectifs chiffrés ou entretien individuels d'évaluation.

### **C) Une normalisation de la qualité qui contribue à alimenter la pression temporelle et renvoie à la responsabilité individuelle**

#### ***C-1 L'application des normes de qualité et les objectifs visent surtout les cadres et professions intermédiaires dans les plus grandes entreprises,...***

Le **suivi des procédures de qualité strictes** (certification ISO, accréditation, EAQF...) **dans leur emploi** concerne 49% des salariés, soit 849 000 salariés (cf. tableau n°6). Ces procédures s'appliquent principalement aux salariés de l'industrie. Les salariés des établissements de 50 salariés et plus sont plus nombreux à devoir suivre ces procédures, quel que soit le secteur d'activité. Dans l'industrie par exemple, ils sont 70%.

Trois catégories socio-professionnelles, celles qui ont le plus souvent une fonction d'encadrement, sont davantage concernées par ces procédures: les cadres et les professions intermédiaires, plutôt dans les établissements de moins de 250 salariés, et les ouvriers qualifiés, plutôt dans les établissements de plus de 10 salariés.

Aux procédures de qualité strictes s'adjoignent la plupart du temps des **objectifs chiffrés et précis**. Ces objectifs concernent 39% des salariés (672 200 salariés) et en premier lieu les cadres. Comme les procédures de qualité, ces objectifs impactent un ensemble plus large de salariés lorsque la taille des établissements s'accroît. Le secteur de la construction, bien qu'ayant un taux d'encadrement plus élevé que les autres secteurs, paraît être en retrait dans cette fixation d'objectifs, alors que l'industrie et le tertiaire y recourt dans des proportions semblables. Lorsque des procédures de qualité strictes existent, 52% des salariés ont ce type d'objectifs contre 27% lorsqu'elles n'existent pas.

Les procédures de qualité et la fixation d'objectifs chiffrés sont toutes deux liés à l'existence d'**entretiens individuels d'évaluation** qui concerne globalement 50% des salariés, soit 860 000 salariés. Ainsi, lorsque des procédures de qualité sont mises en place, 60% des salariés ont un entretien individuel d'évaluation par an contre 40% si elles ne le sont pas.

Les cadres et professions intermédiaires sont les deux catégories socio-professionnelles à connaître le plus ces entretiens. Comme pour la fixation d'objectifs chiffrés, la construction est plus en retrait dans la pratique de ces entretiens. Par ailleurs, la taille de l'établissement joue à nouveau un facteur déterminant dans leur existence, plus encore que les objectifs chiffrés. Ainsi, pour 26% des salariés dans les établissements moins de 10 salariés, ils sont 80% à être évalués dans ceux de plus de 250 salariés.

**Tableau n°6**

En % de salariés concernés		Suivre des procédures de qualité strictes	Atteindre des objectifs chiffrés, précis	Avoir un ou des entretien(s) d'évaluation par an
Secteur d'activité	Industrie	64	44	53
	Construction	42	17	25
	Tertiaire	44	40	52
Taille d'établissement	moins de 11 sal.	32	29	26
	11 à 49 sal.	43	34	47
	50 à 249 sal.	62	46	56
	250 sal. et plus	63	50	80
Catégorie socio-professionnelle	Cadres et PIS	58	57	68
	Professions intermédiaires	58	44	67
	Employés administratifs	36	37	57
	Employés de service	39	34	41
	Ouvriers qualifiés	55	30	34
	Ouvriers non qualifiés	42	34	33
<b>Total</b>		49	39	50

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE  
champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

## C-2 ... et alimente indirectement la pression temporelle

Toutes choses égales par ailleurs, les salariés qui doivent appliquer les procédures de qualité strictes ont plus souvent des normes de production et les délais à respecter en une journée (58% contre 39% tous secteurs confondus et même 68% contre 46% dans l'industrie). Il en est de même pour ceux confrontés à des objectifs chiffrés. Ces délais courts à respecter sont souvent invariables et objets de contrôles hiérarchiques. Cette combinaison de facteurs accroît la pression temporelle pour les salariés concernés.

Les salariés des établissements ayant mis en place des procédures de qualité strictes, des objectifs chiffrés et des entretiens individuels d'évaluation font également davantage l'objet d'un suivi informatisé (43% contre 18% par exemple pour ceux ayant des objectifs) qui alimente également la pression temporelle.

Pour les cadres et professions intermédiaires, la pression temporelle liée à des objectifs chiffrés se manifeste par un impact sur la durée du travail. En effet, les cadres ayant ces objectifs sont 56% à souvent ou toujours **dépasser l'horaire officiel sans compensation** (contre 40% des cadres n'ayant pas d'objectifs) et les professions intermédiaires sont 37% contre 22% dans cette situation.

Au final, si la mise en œuvre de ces procédures a pour finalité d'améliorer la qualité des produits/services et du travail, ces procédures « individualisantes » semblent surtout alimenter la pression temporelle. Par ailleurs, elles ne paraissent pas avoir d'effet sur les conditions de mises en

œuvre de la qualité du travail. En effet, les moyens alloués pour bien faire son travail ne sont pas plus élevés pour les salariés concernés.

### *C-3 Les procédures de qualité créent une pression sur le risque d'erreur individuelle*

Le suivi des procédures de qualité entraîne une prise de conscience plus élevée sur les conséquences qu'aurait une erreur dans le travail. De fait, les salariés concernés par le suivi de procédures de qualité sont ceux qui déclarent le plus être potentiellement soumis aux **conséquences graves qu'une erreur pourrait avoir sur la qualité du produit ou du service** (82% contre 56%) ou **aux coûts financiers importants** qu'elle engendrerait (72% contre 47%).

La perception des conséquences d'une erreur sur la qualité du produit et sur les finances de l'entreprise sont étroitement liées. En effet, 53% des salariés perçoivent les deux risques en même temps, 34% n'en perçoivent qu'un seul et 13% aucun. **Le risque de sanctions (baisse de rémunération, changement de poste, perte d'emploi...)** suite à une erreur commise (envisagé par 45% des salariés) est très dépendant de ces deux risques et davantage identifié par ceux devant suivre des procédures de qualité strictes.

Les salariés dont le rythme de travail est imposé par une situation de **dépendance immédiate vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues** (26% et 41% dans la construction) sont plus nombreux à percevoir ces deux risques, d'autant plus lorsqu'ils sont soumis à des normes et délais à respecter en une journée au plus.

**En résumé :**

Toutes les catégories socio-professionnelles sont concernées par les contraintes de rythme de travail. Les ouvriers ont un rythme de travail plus souvent imposé par des contraintes techniques et des délais courts avec, pour ceux non qualifiés, une autonomie moindre. Les employés, cadres et professions intermédiaires ont un rythme de travail davantage soumis à des demandes extérieures obligeant à une réponse immédiate qui créent une fragmentation du travail perturbante. Ces trois catégories sont également davantage soumises à des procédures de qualité et des objectifs chiffrés qui créent une pression sur le risque d'erreur.

Les contraintes de rythme créent une pression temporelle (se dépêcher) renforcée par les contrôles et la fragmentation du travail. Cette intensité entre en conflit avec la qualité du travail, définie ici 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 contraintes les plus répandues :**

Parmi les contraintes de rythme de travail, celles qui touchent le plus grand nombre de salariés relèvent de la pression temporelle. Ainsi, 60% des salariés connaissent des demandes extérieures obligeant à une réponse immédiate et 48% des salariés ont des normes ou délais à respecter en une journée au plus.

Cette pression temporelle se manifeste par l'obligation de souvent ou toujours se dépêcher pour faire leur travail pour 37% des salariés, dans un contexte où les interruptions fréquentes de tâches pour en faire une autre ne sont pas rares (54% des salariés).

Au total, ce sont 75% des salariés qui cumulent au moins trois contraintes de rythme de travail<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Pour mémoire, parmi les contraintes suivantes : le déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce et/ou la cadence automatique d'une machine, d'autres contraintes techniques, la dépendance immédiate vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues, des normes de production ou des délais à respecter en une journée au plus, une demande extérieure obligeant à une réponse immédiate, les contrôles ou surveillances permanents exercés par la hiérarchie, un contrôle ou un suivi informatisé, ne pas pouvoir interrompre momentanément son travail, être obligé de se dépêcher, devoir fréquemment interrompre une tâche pour en effectuer une autre non prévue, perturbant le travail et ne pas pouvoir faire varier les délais. La polyvalence n'a pas été retenue au niveau régional comme une contrainte de rythme de travail.

## 2) Les caractéristiques du temps de travail

Les caractéristiques du temps de travail ont trait à l'organisation habituelle des horaires de travail des salariés. Les contraintes horaires se mesurent par la durée (nombre d'heures, amplitude...), leur atypisme (nuit, dimanche...) et leur flexibilité (différents chaque jour, sur deux périodes dans la journée...).

### A) Durée du travail : Les cadres se distinguent des autres catégories

#### A-1 L'élasticité du temps de travail des cadres....

19% des salariés du privé ont **travaillé plus de 40 heures** la semaine précédant la passation du questionnaire, soit 321 000 salariés (cf. tableau n°7). Les cadres sont dans une large mesure les plus concernés et cette proportion croît à partir de 3 ans d'ancienneté dans l'établissement. Le recours au système des forfaits annuels en jours (cf. encadré ci-dessous) concerne 12% des salariés en 2011 et principalement des cadres selon la DARES<sup>4</sup>. Cela peut expliquer ce nombre d'heures plus élevé chez les cadres dans un contexte d'augmentation de la durée effective du temps de travail des salariés à temps complets entre 2003 et 2011.

#### Le forfait annuel en jours<sup>5</sup>

Une minorité de salariés n'est pas soumise à un régime de durée du travail décomptée en heures sur une base hebdomadaire. Ils relèvent d'une convention de forfait en jours de travail à effectuer dans l'année, établie entre l'employeur et le salarié. Ce nombre ne peut excéder 218 jours sur une année. Le salarié peut, s'il le souhaite, et en accord avec son employeur, renoncer à une partie de ses jours de repos en contrepartie d'une majoration de son salaire, dont le taux ne peut être inférieur à 10 %, dans la limite d'un nombre maximal de jours fixé conventionnellement. À défaut d'accord, ce nombre maximal est de 235 jours.

La durée de travail doit néanmoins respecter :

- un minimum de 11 heures de repos quotidien ;
- au moins 24 heures consécutives de repos hebdomadaire auxquelles s'ajoutent les 11 heures de repos quotidien (soit un total de 35 heures) ;
- la limitation à 6 jours du nombre de journées de travail hebdomadaire.

La possibilité de conclure des conventions de forfait en jours, était initialement réservée aux cadres autonomes dans l'organisation de leur emploi du temps. Elle a été étendue depuis 2005 à certains salariés non cadres : ceux dont la durée du temps de travail ne peut être prédéterminée et qui disposent d'une réelle autonomie dans l'organisation de leur emploi du temps.

---

<sup>4</sup> Mathilde PAK, Serge ZILBERMAN « La durée du travail des salariés à temps complets » – DARES Analyses n°47 – juillet 2013

<sup>5</sup> Ibid.

Cette durée de travail sur une semaine n'est pas exceptionnelle et semble témoigner d'une forte charge de travail habituelle. En effet, les salariés ayant déclaré travailler plus de 40 heures la semaine précédant l'enquête sont 48% à toujours ou souvent **dépasser l'horaire officiel sans aucune compensation** horaire ou financière (contre 13% pour ceux ayant travaillé 40h heures ou moins). Etant en proportion les plus nombreux à avoir travaillé plus de 40 heures, les cadres sont donc logiquement les plus concernés par ces dépassements de l'horaire officiel. Ce dépassement s'atténuant seulement passé 50 ans.

La temporalité professionnelle des cadres est marquée également par les déplacements professionnels **obligeant à dormir hors de chez soi**. Cette pratique est plus fréquente chez les cadres (8% dorment fréquemment hors de chez eux contre 2% des non cadres).

De façon générale, ces déplacements professionnels sont fortement liés à une durée du travail plus élevée puisque 66% des cadres dormant fréquemment ou occasionnellement hors de chez eux ont dépassé les 40 heures hebdomadaires de travail la semaine précédant l'enquête contre 37% de ceux ne se déplaçant jamais ou presque. L'industrie constitue le secteur où les cadres sont le plus amenés à dormir fréquemment ou occasionnellement hors de leur domicile (54%).

Ces différentes contraintes horaires se traduisent par une **durée d'absence hors de chez soi** plus élevée **du fait du travail**. Ainsi, 35% des salariés ayant dépassés 40 heures de travail dans la semaine ont une amplitude supérieure à 11 heures (contre 10% pour ceux ayant travaillé 40 heures ou moins), ainsi que 32% des salariés dépassant souvent ou toujours l'horaire officiellement prévu sans compensation (contre 10% pour les autres).

Cela est plus marquant pour les cadres que pour les autres catégories, mis à part les professions intermédiaires dans la construction qui atteignent et même dépassent les cadres en ce domaine (36%). Les hommes cadres sont largement plus concernés que les femmes cadres (34% contre 19%).

### *Encadrer augmente la durée du travail*

Au-delà du statut de cadre, la fonction d'**encadrement**, qui connaît un taux élevé dans la construction, renforce le poids de toutes ces contraintes horaires pour presque toutes les catégories socio-professionnelles. C'est d'autant plus vrai pour les cadres qui ont plus souvent la responsabilité d'autres salariés. Ils sont 53% à toujours ou souvent dépasser l'horaire officiellement prévu sans compensation contre 33% des cadres non encadrants et 64% à avoir travaillé plus de 40 heures la semaine précédant l'enquête contre 35% des cadres non encadrants.

### *Les hommes cadres plus contraints par la durée du travail que les femmes*

Une distinction est à faire entre hommes et femmes. D'abord, il y a deux fois plus d'hommes parmi les cadres. Ensuite, quelle que soit la catégorie socio-professionnelle, les hommes sont plus nombreux à encadrer que les femmes y compris parmi les employés, catégorie pourtant la plus féminisée.

Par ailleurs, pour chacune des contraintes horaires citées précédemment, les hommes cadres ou ayant fonction d'encadrants sont plus exposés que les femmes. Ainsi, les hommes cadres sont 60% à avoir dépassé les 40 heures contre 27% des femmes cadres ; 58% à dépasser toujours ou souvent l'horaire officiel sans compensation contre 30% des femmes cadres ; 50% à dormir fréquemment ou

occasionnellement hors de chez eux contre 26% des femmes cadres et 34% à avoir une amplitude d'absence hors du domicile supérieure à 11 heures contre 19% des femmes cadres.

Le poids du temps partiel parmi les femmes cadres (42% des femmes, l'un des plus hauts taux parmi les catégories socio-professionnelles, contre 4% des hommes) ne paraît pas être le facteur le plus explicatif de la différence d'exposition, hormis dans le fait de travailler plus de 40 heures. Pour les autres contraintes horaires, le temps partiel est moins déterminant car la différence existe aussi pour les salariés à temps complets. Dès lors, l'hypothèse la plus probable d'une moindre exposition des femmes est le fait de la charge familiale et notamment sa compatibilité avec l'exigence d'une charge de travail liée au statut de cadre ou d'encadrant.

Tableau n°7

En % de salariés concernés		Plus de 40 heures travaillées la semaine précédente	Dépasser toujours ou souvent l'horaire officiel sans compensation	Dormir hors de chez soi	Amplitude de travail supérieure à 11 heures	Encadrement
Secteur d'activité	Industrie	19	18	13	13	28
	Construction	15	11	20	19	41
	Tertiaire	19	22	12	14	22
Catégorie socio-professionnelle	Cadres et PIS	49	49	42	29	52
	Professions intermédiaires	21	29	12	16	34
	Employés administratifs	4	14	2	11	14
	Employés de service	8	6	3	9	10
	Ouvriers qualifiés	17	12	14	14	28
	Ouvriers non qualifiés	11	5	4	6	7
Sexe	Hommes	24	23	18	18	33
	Femmes	11	14	6	10	15
Total		19	19	13	14	25

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 -traitement:DIRECCTE/SESE  
champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

## A-2 .... jusque dans la sphère privée

Une autre caractéristique liée à la charge de travail, qui ne se limite pas aux cadres mais est tout de même plus marquante pour eux, est l'empiètement du travail dans la sphère privée. En effet, s'il arrive à 18% des salariés d'**emporter du travail chez eux** (soit 309 400 salariés), ce taux s'élève à 67,5% pour les cadres, (dont 6% toujours et 16% souvent) contre 9% pour les non cadres (cf. tableau n°8). Ce travail à domicile est estimé à 2 à 3 h par semaine<sup>6</sup>. On pourrait même ajouter pour certains, le travail réalisé durant le trajet domicile/travail. Ce temps de travail s'ajoute à la durée habituelle hebdomadaire de travail des cadres (44h – données DARES de 2011 in DARES analyses – *la durée de travail des salariés à temps complets*, juillet 2013).

<sup>6</sup> Jens THOMMES, Ryad KANZARI et Michel ESCARBOUTEL, « Temporalités des cadres et malaise au travail », in revue interventions économiques n°43 – 2011, p18

Le travail à domicile concerne les salariés effectuant déjà le plus d'heures sur leur lieu de travail. En effet, 41% des salariés ayant travaillé plus de 40 heures la semaine précédant l'enquête (contre 13% pour ceux ayant travaillé moins de 40h) peuvent être amenés à emporter du travail chez eux, ainsi que 46% des salariés dépassant souvent ou toujours l'horaire officiellement prévu sans compensation (contre 11% pour les autres). Les salariés ayant moins de 25 ans échappent relativement à cette tendance (5% emportent du travail chez eux).

Cette porosité entre temps professionnels et sphère privée se retrouve également dans le fait **d'effectuer des astreintes**. La fréquence de ces astreintes est également plus marquante chez les cadres et professions intermédiaires : 3% des cadres en ont quatre ou plus chaque mois, 2% des professions intermédiaires sont dans cette situation et moins de 2% dans toutes les autres catégories.

Enfin, **le travail du soir** (20h à minuit) est également une caractéristique des cadres, probablement liée partiellement à leur durée de travail, à la fréquence de leur dépassement horaire et au fait d'emporter du travail chez soi. Comme c'est le cas pour le dépassement horaire, le travail du soir des cadres diminue passé 50 ans. Cette pratique du travail du soir est cependant plus occasionnelle que pour les employés de service ou les ouvriers non qualifiés.

**Tableau n°8**

En % de salariés concernés		Emporter du travail chez soi	<i>Emporter toujours ou souvent du travail chez soi</i>	Devoir effectuer des astreintes	Travailler le soir (entre 20h et 0h)	<i>Travailler 1 soir sur 3 (entre 20h et 0h) dans l'année</i>
Secteur d'activité	Industrie	15	5	6	28	5
	Construction	15	11	4	18	1
	Tertiaire	20	6	9	28	6
Catégorie socio-professionnelle	<b>Cadres et PIS</b>	67	22	14	38	5
	Professions intermédiaires	24	8	12	25	3
	Employés administratifs	15	6	3	17	1
	Employés de service	3	1	6	31	10
	Ouvriers qualifiés	3	2	6	26	3
	Ouvriers non qualifiés	1	0	3	21	9
Sexe	Hommes	19	8	10	31	5
	Femmes	16	4	5	22	5
<b>Total</b>		18	6	8	27	5

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010- traitement: DIRECCTE/SESE // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

## B) Horaires atypiques : tous les secteurs sont concernés

### *B-1 des horaires décalés, surtout dans les grands établissements, l'industrie et pour les ouvriers en travail posté*

Hormis pour les cadres, **le travail du soir** est souvent la spécificité d'une catégorie socio-professionnelle dans un secteur bien particulier. Ainsi travaillent plus particulièrement le soir : les professions intermédiaires dans la construction (34%), les employés de service ainsi que les ouvriers qualifiés dans le tertiaire (32% et 35%) et les ouvriers non qualifiés dans l'industrie (32%). Pour ces trois dernières catégories, le constat se vérifie essentiellement dans les établissements de 50 salariés et plus. A contrario, les établissements de moins de 10 salariés sont ceux ayant le moins recours au travail du soir (18%).

Il en est de même pour **le travail de nuit** (0h à 5h)<sup>7</sup> qui touche 13% des salariés, soit 215 700 salariés, avec un développement plus fort dans les établissements de 50 salariés et plus (cf. tableau n°9). La frontière entre travail du soir et travail de nuit est d'ailleurs relative dans la mesure où 37% des salariés travaillant le soir travaillent également au-delà de minuit (contre 3% pour ceux ne travaillant pas le soir).

La spécificité du travail de nuit se situe au niveau du secteur d'activité, puisqu'il est très lié à l'industrie, et à celui de la catégorie socio-professionnelle, puisque ce sont les ouvriers qualifiés qui y sont le plus confrontés, notamment dans les établissements de 50 salariés ou plus. Au-delà de 40 ans, les employés de service sont également exposés de façon équivalente (environ 18% d'entre eux). Enfin, le travail de nuit se caractérise par une exposition plus faible pour les femmes, les plus jeunes ou les salariés avec le moins d'ancienneté.

Pour 13% de salariés amenés à travailler la nuit, ce sont 3% qui ont une fréquence de travail d'une nuit sur cinq. Les ouvriers qualifiés et non qualifiés, ainsi que les employés de service sont les plus nombreux à avoir cette fréquence qui vaut aussi bien dans l'industrie que le tertiaire (tableau 9).

Une caractéristique commune du travail de la nuit et du soir, pour les salariés concernés, est leur imbrication avec le travail du week-end et jours fériés. Ainsi, les salariés travaillant une nuit sur cinq sont 50% à travailler un dimanche sur deux contre 6% pour les autres (et 48% un samedi sur deux contre 18% pour les autres). De même, les salariés travaillant un soir sur trois sont 40% à travailler un dimanche sur deux contre 6% pour les autres (et 44% un samedi sur deux contre 18% pour les autres.)

### *Travail du soir et de la nuit liés aux horaires variables et au travail posté*

Ce décalage dans les horaires se double de surcroît d'une plus grande variabilité. En effet, les salariés travaillant la nuit sont 40% à **ne pas avoir les mêmes horaires tous les jours** contre 22% pour ceux ne travaillant pas la nuit (23% pour l'ensemble des salariés) et ceux travaillant le soir sont 44% dans cette situation (contre 15%).

---

<sup>7</sup> Est considéré comme travailleur de nuit un salarié dont les horaires se situent - même partiellement - dans la tranche 0 à 5 heures du matin. Cette période est décrite par les physiologistes comme celle durant laquelle l'organisme fonctionne en état de moindre résistance à tous les niveaux. La législation définit le travail de nuit entre 21h et 6h.

Les caractéristiques du travail du soir et de nuit sont également assez liées au **travail posté** (en équipes alternantes). Les salariés en travail posté sont en effet 36% à travailler la nuit et 57% à travailler le soir (contre respectivement 9% et 22%).

**Tableau n°9**

En % de salariés concernés		Travailler la nuit (entre 0h et 5h)	Travailler 1 nuit sur 5 (entre 0h et 5h) dans l'année
Secteur d'activité	Industrie	17	3
	Construction	7	0
	Tertiaire	11	3
Taille d'établissement	moins de 11 sal.	7	1
	11 à 49 sal.	10	3
	50 à 249 sal.	17	6
	250 sal. et plus	17	3
Catégorie socio-professionnelle	Cadres et PIS	12	0
	Professions intermédiaires	10	2
	Employés administratifs	5	1
	Employés de service	11	6
	Ouvriers qualifiés	20	3
Sexe	Hommes	17	4
	Femmes	6	2
Age	moins de 25 ans	8	3
	25 à 39 ans	14	3
	40 à 49 ans	15	3
	50 ans et plus	11	2
Ancienneté dans l'établissement	moins d'1 an	7	1
	1 à 3 ans	11	4
	3 à 10 ans	12	3
	plus de 10 ans	16	3
<b>Total</b>		13	3

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement:DIRECCTE/SESE  
champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

### B-2 des horaires instables pour les employés de service du tertiaire

Les employés de service sont fortement concernés par les différents horaires atypiques dans le secteur tertiaire. Le travail du samedi, du dimanche et des jours fériés, les horaires variables au quotidien, le fractionnement de la journée de travail et le moindre bénéfice d'un repos de 48 heures consécutives marquent l'instabilité de leur temps de travail.

Si 48% des salariés rhônalpins du privé **travaillent le samedi** (soit 825 000 salariés), la catégorie socio-professionnelle des employés de service se distingue très largement des autres (cf. tableau n°10) et ce

n'est qu'au-delà de 50 ans que leur proportion baisse. La fréquence du travail du samedi caractérise également les employés de service.

Pour les employés de service comme pour les autres catégories, c'est dans le secteur tertiaire que le recours au travail du samedi est le plus élevé et le plus fréquent. Les plus jeunes se trouvent également plus souvent dans cette situation toutes catégories socio-professionnelles confondues.

Le travail du samedi est fortement imbriqué au **travail du dimanche/jours fériés** puisque 93% des salariés qui travaillent le samedi travaillent aussi le dimanche (contre 4%). La relation est aussi forte pour les salariés travaillant fréquemment le samedi et le dimanche/jours fériés : 30% des salariés travaillant un samedi sur deux travaillent également un dimanche sur deux (contre 2%).

Ainsi, du fait de cette forte corrélation entre les deux jours du week-end, ce sont également les employés de service les plus largement concernés par le travail du dimanche/jours fériés et sa fréquence.

C'est le secteur tertiaire qui recourt également le plus au travail du dimanche/jours fériés et, en particulier dans ce secteur, la population des moins de 25 ans qui y est le plus soumise (53% dans le tertiaire).

### *Le travail du week-end s'accompagne de moins de repos et d'une variabilité des horaires*

Le travail du week-end et jours fériés, en particulier du samedi, est assez fortement lié au fait de **ne pas avoir 48 heures consécutives de repos hebdomadaire**. Si globalement ce sont 16% des salariés qui n'ont pas ces 48 heures de repos hebdomadaire (soit 275 000 salariés), c'est en effet le cas de 30% des travailleurs du samedi (contre 3% pour les autres). Une nouvelle fois, le secteur tertiaire est largement le plus exposé à cette contrainte, ainsi que la catégorie des employés de service, dans une proportion croissante avec la taille de l'établissement.

Les femmes sont plus exposées que les hommes à ce moindre repos, essentiellement du fait du fractionnement du temps de travail dans des métiers très féminisés et non qualifiés.

Outre un temps de repos plus souvent restreint, les salariés soumis à ce type d'organisation du travail (samedi/dimanche et jours fériés) sont aussi plus nombreux à avoir **une variabilité quotidienne des horaires**. Ainsi, 36% des salariés travaillant le samedi (contre 11% pour les autres) et 39% des salariés travaillant le dimanche (contre 15%) n'ont pas les mêmes horaires tous les jours.

Une fois de plus, ce sont les employés de service, les jeunes et ceux ayant moins d'un an d'ancienneté qui constituent les catégories les plus impactées par cette variabilité des horaires.

Avec les employés administratifs, les employés de service sont aussi ceux qui ont le plus l'habitude **d'avoir 2 périodes de travail dans une même journée**. Ce fractionnement de la journée de travail est notablement lié au recours au temps partiel et au travail de salariés ayant très peu d'ancienneté. En effet, 39% des salariés ayant deux périodes de travail dans une journée sont à temps partiel et 21% ont moins d'un an d'ancienneté (16% cumulent les deux). Par ailleurs, on note une différence entre les salariés de nationalité étrangère et les salariés de nationalité française. Toutes choses égales par ailleurs, les salariés étrangers se retrouvent deux fois plus souvent dans cette situation. Le lien avec le

recours au temps partiel peut également être fait ici pour expliquer cette différence puisque 44% des salariés étrangers en Rhône-Alpes sont à temps partiel contre 17% des salariés de nationalité française.

Tableau n°10

En % de salariés concernés		Travailler le samedi	Travailler 1 samedi sur 2 dans l'année	Travailler le dimanche / jours fériés	Travailler 1 dimanche / jours fériés sur 2 dans l'année	Ne pas avoir 48 heures consécutives de repos dans la semaine	Ne pas avoir les mêmes horaires tous les jours	Avoir 2 périodes de travail ou plus dans la journée (avec 3h d'interruption)
Secteur d'activité	Industrie	35	6	20	5	7	16	5
	Construction	43	1	8	0	3	21	14
	Tertiaire	54	31	37	10	21	26	14
Catégorie socio-professionnelle	Cadres et PIS	37	7	25	5	4	21	7
	Professions intermédiaires	41	13	25	4	12	22	7
	Employés administratifs	33	10	11	3	8	18	13
	Employés de service	80	65	64	20	42	36	20
	Ouvriers qualifiés	46	12	25	6	10	19	11
	Ouvriers non qualifiés	38	17	19	6	15	16	10
Sexe	Hommes	49	17	28	7	12	22	10
	Femmes	47	28	33	8	21	23	13
Age	moins de 25 ans	60	31	37	12	19	34	15
	25 à 39 ans	48	22	30	6	18	23	11
	40 à 49 ans	49	22	30	8	14	21	10
	50 ans et plus	39	14	26	7	12	15	10
Ancienneté dans l'établissement	moins d'1 an	60	32	33	11	20	42	21
	1 à 3 ans	49	24	33	6	16	22	12
	3 à 10 ans	46	21	29	9	17	21	9
	plus de 10 ans	43	17	29	6	13	17	10
Nationalité	Française	48	23	31	7	16	23	10
	Etrangère	47	22	26	8	20	21	25
Temps de travail	Temps plein	47	20	30	7	15	21	9
	Temps partiel	49	29	32	10	20	29	21
Total		48	22	30	8	16	23	11

Source : DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

### B-3 des horaires plus incertains dans la construction et pour les moins anciens

Les salariés du secteur de la construction sont les plus exposés à l'incertitude des horaires de travail (cf. tableau n°11). En effet, ils sont les plus nombreux à **ne pas connaître l'horaire de la semaine suivante** ni celui du **lendemain**. Un profil se dégage dans ce secteur, celui d'un homme ayant moins d'un an d'ancienneté dans un établissement de moins de 50 salariés. Le facteur de l'ancienneté s'avère jouer en particulier dans les plus petits établissements.

Le fait de ne pas connaître l'horaire de travail à effectuer la semaine suivante et celui du lendemain sont très fortement liés. En effet, les salariés ignorant leur horaire de la semaine suivante sont 56% à ignorer également celui du lendemain. La variabilité quotidienne des horaires joue en réalité dans les deux cas : 33% des salariés ayant des horaires variables tous les jours ne connaissent pas l'horaire de la semaine

prochaine contre 5% de ceux ayant des horaires plus stables (21% contre 3% ne connaissent pas l'horaire du lendemain).

**Tableau n°11**

En % de salariés concernés		Ne pas connaître l'horaire du lendemain	Ne pas connaître l'horaire de la semaine suivante
<b>Secteur d'activité</b>	Industrie	4	8
	Construction	19	22
	Tertiaire	6	11
<b>Taille d'établissement</b>	moins de 11 sal.	9	14
	11 à 49 sal.	7	12
	50 à 249 sal.	5	10
	250 sal. et plus	5	8
<b>Sexe</b>	Hommes	10	15
	Femmes	2	7
<b>Age</b>	moins de 25 ans	7	14
	25 à 39 ans	8	12
	40 à 49 ans	4	9
	50 ans et plus	5	9
<b>Ancienneté dans l'établissement</b>	moins d'1 an	14	21
	1 à 3 ans	7	13
	3 à 10 ans	5	9
	plus de 10 ans	5	9
<b>Total</b>		7	11

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010- traitement: DIRECCTE/SESE  
champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

### C) Cumul des contraintes de temps de travail : cadres et employés de service en premier lieu

49% des salariés cumulent au moins trois contraintes de temps de travail parmi celles que nous avons évoquées, soit 841 000 salariés (cf. tableau n°12). Les employés de service et la cadres sont au final les catégories qui en cumulent le plus, ainsi que les ouvriers qualifiés dans le secteur tertiaire.

Pour les employés de service, ce fait se vérifie quelle que soit la taille de l'établissement (en dehors de ceux de moins de 10 salariés), le genre, l'âge (avec une décline cependant après 50 ans) ou l'ancienneté dans l'établissement.

Pour les cadres, la proportion dominante du cumul de contraintes se confirme dans les établissements de plus de 10 salariés et à partir de 3 ans d'ancienneté. La répartition par genre entre cadres donne une différence entre hommes et femmes. En effet, si les hommes sont 75% à cumuler trois contraintes ou plus, c'est le cas de 41% des femmes. Le temps partiel pèse dans cette différence mais n'explique pas tout. En effet, même parmi les cadres à temps complet, les hommes sont 74% à cumuler trois contraintes de temps de travail ou plus contre 52% des femmes.

### *Les cadres sont plus nombreux à cumuler au moins trois contraintes intenses de temps de travail*

Les contraintes les plus fortes liées au temps de travail <sup>8</sup> pèsent sur 58% de l'ensemble des salariés qui en vivent au moins une, soit 994 000 salariés. Elles touchent prioritairement les mêmes catégories socio-professionnelles que celles cumulant déjà les contraintes de temps de travail. Les cadres sont même 32% à cumuler trois contraintes fortes de temps de travail contre 13% pour les non cadres (16% tout salariés confondus).

L'intensité des contraintes de temps de travail est aussi dépendante de la taille de l'établissement. Les salariés sont 64% à connaître au moins une contrainte forte de temps de travail dans ceux de moins de 50 salariés contre 51% dans ceux de 50 salariés et plus.

Enfin, si les salariés de nationalité étrangère sont proportionnellement presque autant à cumuler trois contraintes de temps de travail que leurs homologues français, ils sont plus nombreux à connaître au moins une contrainte forte.

**Tableau n°12**

En % de salariés concernés		Cumuler 3 contraintes ou plus de temps de travail	Avoir 1 contrainte forte ou plus de temps de travail
<b>Secteur d'activité</b>	<b>Industrie</b>	41	61
	<b>Construction</b>	39	47
	<b>Tertiaire</b>	53	58
<b>Taille d'établissement</b>	<b>moins de 11 sal.</b>	41	49
	<b>11 à 49 sal.</b>	49	54
	<b>50 à 249 sal.</b>	52	64
	<b>250 sal. et plus</b>	53	66
<b>Catégorie socio-professionnelle</b>	<b>Cadres et PIS</b>	64	67
	<b>Professions intermédiaires</b>	44	56
	<b>Employés administratifs</b>	26	38
	<b>Employés de service</b>	68	63
	<b>Ouvriers qualifiés</b>	45	59
	<b>Ouvriers non qualifiés</b>	34	58
<b>Nationalité</b>	<b>Français</b>	49	57
	<b>Etranger</b>	47	62
<b>Total</b>		49	58

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE  
champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

<sup>8</sup> Avoir travaillé plus de 48 heures la semaine précédant l'enquête, dormir fréquemment hors de chez soi, travailler en équipes alternantes, travailler un dimanche sur deux ou plus, une nuit sur quatre ou plus, un soir sur trois ou plus, ne pas avoir les mêmes horaires tous les jours, avoir deux périodes ou plus de travail dans la journée séparée de 3 heures, ne pas connaître l'horaire du lendemain, travailler toujours ou souvent plus longtemps que l'horaire officiellement prévu sans compensation, avoir quatre astreintes ou plus par mois, emporter toujours ou souvent du travail chez soi.

**En résumé :**

Les cadres et employés de service sont nettement les plus concernés par les contraintes horaires. Pour les cadres, celles-ci sont liées à une élasticité de leurs horaires qui empiètent 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 et les horaires décalés (soir, nuit). Enfin dans les petits établissements du secteur de la construction, les salariés ont des horaires plus incertains.

**Les contraintes les plus répandues :**

Parmi les caractéristiques du temps de travail mises en évidence par l'enquête SUMER, 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 touchent 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.

## LES LIENS ENTRE TRAVAIL ET SANTE MENTALE DES SALARIES

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. Bien que dissociées de l'enquête SUMER, d'autres théories développant d'autres dimensions méritent d'être mises en avant pour l'apport essentiel qu'elles ont eu ces dernières années dans le champ de la santé mentale au travail et parce que les résultats de l'enquête SUMER peuvent aussi se lire à la lumière de ces théories : la psychodynamique du travail et la clinique de l'activité. Elles sont ici rapidement présentées à partir notamment de l'article de Pascale Molinier et Anne Flottes « travail et santé mentale : approches cliniques »<sup>9</sup> et à partir du travail de diplôme en psychologie d'Isabelle Probst « la souffrance au travail : une comparaison des différentes approches théoriques dans une perspective psychosociale. »<sup>10</sup>

### La psychodynamique du travail (Christophe Dejours)<sup>11</sup>

Dans cette approche psychanalytique, le but n'est pas de comprendre comment les contraintes du travail produisent de la souffrance, mais comment la plupart des salariés font pour rester dans la normalité en dépit des contraintes auxquelles ils sont soumis<sup>12</sup>. La notion de souffrance au travail est intrinsèque au travail puisqu'elle représente ce que vit le sujet (avec son histoire personnelle) en relation avec son travail et qu'il cherche à dépasser en mobilisant ressources individuelles et collectives. Elle n'est pas à confondre avec la notion de stress au travail, qui fait un lien entre facteurs organisationnels et réactions biologiques ou comportementales.

Le travail – sous-entendu dans l'emploi - est défini par Christophe Dejours et Pascale Molinier comme « l'activité coordonnée des hommes et des femmes pour faire face à ce qui ne pourrait être obtenu par la stricte exécution de l'organisation prescrite d'une tâche à caractère utilitaire. »<sup>13</sup> Les ressorts de cette activité sont, selon Dejours, l'ingéniosité, la motivation (à préserver) et la coordination (entre postes de travail mais aussi des interprétations du travail prescrit et des exigences contradictoires du travail). Dans cette approche, le collectif de travail institue des règles informelles de travail dont le respect établit la confiance et la reconnaissance. Cette dynamique de la reconnaissance permettrait ainsi de résister à la souffrance.

<sup>9</sup> Pascale MOLINIER & Anne FLOTTES, « Travail et santé mentale: approches cliniques ». In *Travail et emploi n°129 - Les risques psychosociaux au travail: d'une question de société à des questions scientifiques*, janvier-mars 2012, (pp. 51-66).

<sup>10</sup> Isabelle PROBST, « La souffrance au travail: une comparaison de différentes approches théoriques dans une perspective psychosociale », Université de Lausanne - Institut de psychologie, 2004. (Consultable sur <http://www.academia.edu>)

<sup>11</sup> Cf. bibliographie (p55)

<sup>12</sup> Christophe DEJOURS, « Le travail entre subjectivité et rapports sociaux », in P. Cours-Sallies, *La liberté du travail*, Paris, éd. Syllepse, 1995 (pp. 45-70).

<sup>13</sup> Christophe DEJOURS & Pascale MOLINIER, « Le travail comme énigme ». in *Sociologie du travail (n°26) - hors-série*, 1994. (p.40).

Ici, la souffrance n'est pas nécessairement pathogène tant que le travail fait sens, même avec une faible reconnaissance<sup>14</sup>. Celle-ci serait éprouvée, non par une gratification quelconque, mais à travers les moyens donnés pour faire un travail de qualité, correspondant aux valeurs du sujet. La psychodynamique du travail met ainsi en avant l'importance de l'éthique, étroitement liée aux règles de métier et de professionnalité. Elle pointe un décalage entre l'attendu de la hiérarchie et ces règles informelles qui peut entraîner un conflit de valeurs (au sens de ce qui compte dans le travail), et la souffrance éthique. Si le décalage entre travail réel et prescrit est trop élevé, la souffrance peut devenir pathogène, selon Dejours.

La psychodynamique établit que les gens ne subissent pas passivement la souffrance générée par l'organisation du travail. S'ils ne peuvent transformer les risques ou contraintes, ils s'en défendent en évitant la perception de ce qui fait souffrir<sup>15</sup>. Ce sont les stratégies individuelles ou collectives de défense. Les défenses individuelles peuvent se traduire par l'hyper activisme par exemple qui cause épuisement ou surcharge. Les défenses collectives seraient sexuées par la division sociale du travail: le déni partagé du danger, entretenu de façon collective et constante dans le secteur de la construction (masculin), l'autodérision en milieu hospitalier (féminin). Quand on ne bénéficie plus de ces défenses collectives, la souffrance pathologique serait reliée à un isolement<sup>16</sup> (Dejours, L'évaluation du travail à l'épreuve du réel: critique des fondements de l'évaluation, 2003).

Mais la psychodynamique considère qu'il peut y avoir une radicalisation des collectifs de défense qui se transforme en idéologie défensive de métier et passe par un rejet des « autres », une disparition de tout espace de discussion sur le travail, un fonctionnement clanique et un effacement des espaces de convivialité et peut déboucher sur la violence<sup>17</sup>.

Finalement, pour les tenants de cette approche, tous ces aménagements collectifs- règles du métier, stratégies de défense, langage commun, élaboration d'outils et de techniques - créent une organisation réelle du travail différente de l'organisation prescrite par la hiérarchie. Lorsque cette organisation est mise à mal, soit parce qu'elle est interdite, soit parce que le collectif de travail dysfonctionne et ne parvient pas à la faire vivre, le sujet serait atteint dans ses ressources pour faire face aux contraintes du réel et la souffrance serait alors pathogène.

### **La clinique de l'activité (Yves Clot)<sup>18</sup>**

Dans cette approche qui s'inscrit dans l'école de la psychologie culturelle (selon I.Probst), la notion d'activité est centrale et ne se réduit pas au travail réel des opérateurs en décalage avec la tâche prescrite par l'organisation du travail. Pour Clot, « l'activité du sujet n'est pas uniquement tournée vers l'objet de la tâche mais tout autant vers l'activité des autres portant sur cette tâche et vers ses autres

---

<sup>14</sup> Pascale MOLINIER & Anne FLOTTEs, op. cit, (p53)

<sup>15</sup> Ibid. (p55)

<sup>16</sup> Christophe DEJOURS, « L'évaluation du travail à l'épreuve du réel: critique des fondements de l'évaluation ». Paris, INRA Editions, 2003.

<sup>17</sup> Anne FLOTTEs « Conflits de personnes, guerre des clans : deux enquêtes dans les services », *Travailler*, n° 11, 2004, (pp. 147-168).

<sup>18</sup> Cf. bibliographie (p55)

activités à lui »<sup>19</sup>. L'activité est dirigée par le sujet, vers l'objet de la tâche prescrite et vers les autres. Cette triple détermination est source de conflits.

En substance, Isabelle Probst explique que pour la clinique de l'activité, le collectif de travail crée des ressources (appelées « genres d'activité » par la clinique de l'activité) pour faire face à ces contradictions, par une réorganisation de la tâche prescrite, instituant des règles non écrites qui font le « métier ». Ces « genres d'activité » sont en mouvement par le biais des créations individuelles (« styles ») qui les maîtrisent et les renouvèlent pour développer les moyens d'agir.

Le « genre d'activité » est, dans cette approche, un soutien essentiel au développement du sujet. Lorsque le « genre d'activité » est affaibli ou figé, le sujet est isolé et sa santé peut se dégrader. C'est l'organisation du travail qui permet au collectif de maintenir ou non les « genres d'activité ». Or l'organisation du travail les met souvent en difficulté sous l'effet du court-terme.

Les moyens d'agir dépendent également du fait de trouver du sens à agir. Cette raison d'agir n'est pas qu'individuelle, elle dépend aussi des rapports à autrui, des valeurs du collectif. Lorsque l'activité perd son sens ou son efficacité, le travail n'assure plus sa fonction psychologique et ouvre sur un vécu de souffrance<sup>20</sup>. « Il existe donc bien un rapport entre l'organisation du travail et l'explosion des pathologies, mais ce rapport est indirect. Il s'établit par l'entremise d'un affaissement : celui du travail d'organisation collectif de l'activité de chacun, à même de « retenir » la mémoire et la « jurisprudence » de l'action commune au-delà de l'organisation formelle. »<sup>21</sup>

Yves Clot critique d'ailleurs l'approche scientiste des risques psychosociaux (RPS) par des indicateurs synthétiques car la composante essentielle y reste le comportement individuel. Il parle du développement d'un modèle « toxicologique ». Selon Michel Gollac, dans la notion de risques psychosociaux il s'agirait pour Clot « de repérer des facteurs de risque isolés susceptibles de troubler le rapport du travailleur à un travail par ailleurs sain, un peu comme un microbe pathogène trouble le fonctionnement d'un organisme sain. Il s'agirait d'autre part d'éradiquer ces facteurs de risque afin de procurer des conditions de travail salubres à des travailleurs supposés subir passivement leur environnement professionnel. »<sup>22</sup>

Ce modèle « toxicologique » développe l'idée d'exposition à des risques externes, la possibilité de les prédire, de les détecter, d'en protéger le salarié en prévoyant un plan d'action et d'accompagner les personnes en difficulté (ex : cellule de veille). Il laisse penser que les salariés sont passifs dans un environnement à risques ou inadaptés à leur environnement. Yves Clot donne à titre d'exemple la définition de l'agence européenne pour la sécurité et la santé au travail du stress professionnel : « un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et ses propres ressources pour y faire face.<sup>23</sup> ».

Ce modèle se fonde également sur un « management de la souffrance », dont le recours aux « experts » est une émanation, qui n'a pas recours à une analyse réelle du travail. Il développe un souci du « bien-

---

<sup>19</sup> Yves CLOT. « *La fonction psychologique du travail*. » Paris, PUF, 1999 (p61)

<sup>20</sup> Ibid. (p217)

<sup>21</sup> Yves CLOT. « *Le travail à cœur: pour en finir avec les risques psychosociaux* ». Paris: La Découverte, 2010, (p96)

<sup>22</sup> Michel GOLLAC, « Les risques psychosociaux au travail: d'une "question de société" à des questions scientifiques » in *Travail et Emploi* n°129, Ed. DARES (p7).

<sup>23</sup> Yves CLOT, op cit. (p110)

être » et non du « bien faire », ou (pire) du « bien- faire » par la bonne pratique (=normalisation) qui est aussi une vision hygiéniste<sup>24</sup>. Il relève d'une pratique de protection du réel par les dirigeants, servant d'écran vis-à-vis des travailleurs, évitant la confrontation sur la qualité du travail.

En effet, Clot met en avant la notion de bien faire au travail ou de qualité du travail au lieu de celles de bien-être au travail ou de qualité de vie au travail développée dans les approches RPS. Il opère une distinction entre travail de qualité, un résultat souhaité par l'employeur, et qualité du travail (ou de l'activité), du point de vue de ceux qui le font, qui relève des conditions pour que le salarié puisse atteindre les objectifs sans s'autodétruire. La qualité empêchée est pour lui la source du malaise, de la souffrance. Pour Clot, c'est l'organisation qui manque de ressources pour répondre aux demandes des opérateurs pour travailler correctement. C'est le trouble de l'adaptation de l'organisation aux exigences du travail lui-même qui pose problème. La qualité des buts prescrits diffère des buts possibles en matière de qualité.

À l'approche par les RPS, Clot oppose une approche par une « exposition de la qualité du travail à un conflit de critères dans le travail lui-même »<sup>25</sup>. La clinique de l'activité promeut « la controverse sur le travail bien fait », fruit d'une discussion sur « la nature de la performance, les objectifs, les produits fabriqués et les services rendus »<sup>26</sup> au sein du collectif de travail. « Le conflit de critères sur la qualité du travail ne peut être contourné qu'au prix d'aggraver la situation. Le conflit n'est pas pathogène en lui-même. Il le devient quand tout est fait pour l'étouffer dans l'organisation et qu'il disparaît de la confrontation normale entre les « partenaires sociaux » et même entre salariés eux-mêmes. » (...) « La responsabilité qu'on doit clairement imputer aux dirigeants actuels n'est pas celle de vouloir modifier les organisations qui méritent souvent de l'être. C'est plutôt celle de chercher à le faire en s'affranchissant de l'indispensable travail d'organisation que réalisent les salariés pour réussir à travailler correctement dans la durée »<sup>27</sup>. Cette controverse sur le travail bien fait, cette recherche d'adaptation de l'organisation par le collectif de travail, développe le pouvoir d'agir des salariés sur la qualité du travail et par là même les ressources psychologiques et sociales (« RPS ») qui préservent la santé au travail.

## 1) Le modèle « exigence-autonomie » de Karasek

Ce modèle, retenu dans l'enquête SUMER, est une approche comportementaliste du stress professionnel, de type stimulus/réponse. Il considère que l'environnement psychosocial au travail détermine une situation de travail qui s'impose à l'individu<sup>28</sup>. La situation de travail est dépendante de deux facteurs :

---

<sup>24</sup> Yves CLOT, op. cit

<sup>25</sup> ibid. (p105)

<sup>26</sup> ibid. (p138)

<sup>27</sup> ibid. (p103)

<sup>28</sup> V. LANGEVIN, M. FRANCOIS, S. BOINI, A. RIOU. « Risques psychosociaux: outils d'évaluation - Job Content Questionnaire (JCQ) (Questionnaire dit de Karasek) ». *Documents pour le Médecin du Travail*, 2011, pp. 105-110.

- la « demande psychologique », qui recouvre la quantité et la rapidité du travail, sa complexité et son intensité, ainsi que son morcellement et sa prévisibilité (cf. questions 10 à 18 de l'auto-questionnaire – annexe n°1).

- la « latitude décisionnelle » ou autonomie qui recouvre le contrôle de la situation et l'utilisation ou le développement des compétences (cf. questions 1 à 17 de l'auto-questionnaire – annexe n°1).

En se combinant, ces deux facteurs forment quatre types de situation de travail : travail « détendu », travail « passif », travail « actif » et travail « tendu », dit « jobstrain » (cf. tableau n° 13). Cette dernière situation est, selon le modèle, celle qui expose le plus au risque de stress au travail. Exposition au risque qui n'est pas à confondre avec un constat ou une mesure du stress au travail.

**Tableau n° 13 : Détermination de la tension au travail**

		Demande psychologique	
		Faible	Elevée
Latitude décisionnelle	Elevée	Travail détendu	Travail actif
	Faible	Travail passif	Travail tendu (jobstrain)

Un troisième facteur, le « soutien social » fut introduit par la suite par Karasek (cf. questions 19 à 26 de l'auto-questionnaire – annexe n°1). Ce facteur module la situation de déséquilibre engendré par le « jobstrain ». Les personnes en situation de tension au travail et ne percevant pas de soutien de leur entourage professionnel sont dans une situation potentiellement encore plus stressante, dite « isostrain »<sup>29</sup>.

Plusieurs études épidémiologiques ont montré que la tension au travail telle que mesurée par le modèle de Karasek est associée aux troubles musculo-squelettiques (TMS), aux maladies cardio-vasculaires et à la détresse psychique. L'enjeu d'un tel modèle est d'éviter une intervention du type gestion du stress qui renvoie aux salariés la responsabilité de l'amélioration des conditions de travail mais plutôt d'interroger l'organisation du travail prescrite.

Dans une approche critique de ce modèle, Isabelle Probst souligne que l'individu n'est pas pris en compte dans sa dimension interprétative de son environnement. Il est encore moins pris en compte dans sa relation à autrui et les relations à autrui ne s'inscrivent pas dans un rapport commun au travail. Ainsi, la dimension informelle d'un réaménagement par le collectif de travail au niveau des tâches, de la façon de les effectuer, des normes sur lesquelles le travail est jugé, etc. n'est aucunement thématiquée dans l'approche de Karasek, qui conçoit l'organisation du travail comme un donné radicalement extérieur aux personnes qui y travaillent. La santé mentale apparaît dans le modèle de Karasek comme le fruit de facteurs externes à l'individu et non comme le fruit de l'activité individuelle ou collective des individus (Probst, 2004).

Par ailleurs, le modèle induit en matière de prévention une intervention sur le contexte professionnel : donner plus de liberté d'action, dans le cadre de l'organisation prescrite, sans nécessairement intervenir au niveau de l'exigence de la tâche. Or, des études montrent qu'une plus grande autonomie ne diminue pas forcément la tension au travail et peut au contraire accroître cette tension (responsabilité plus

<sup>29</sup> Nous parlerons de « travail tendu renforcé »

importante) à moins que cette autonomie soit en lien avec l'exigence des tâches demandées (ex : maîtrise du rythme de travail)<sup>30</sup>.

Au regard des résultats de l'enquête SUMER en Rhône-Alpes, le modèle de Karasek et sa classification des situations de travail des salariés permet essentiellement une distinction des catégories socio-professionnelles entre elles et, à un degré moindre, des secteurs d'activité et du genre.

### **A) Le risque de tension au travail vise surtout les femmes dans le tertiaire au statut d'employé et les ouvriers non qualifiés de l'industrie**

Au regard du modèle de Karasek, les cadres se classent nettement dans la catégorie du *travail actif* (65% en font partie) avec une forte « demande psychologique » et une forte « latitude décisionnelle » (cf. tableau n°14 a et 14 b). Dans des proportions inférieures, les professions intermédiaires sont majoritairement dans cette même catégorie (38% en font partie).

Le *travail détendu* est la principale situation de travail des ouvriers qualifiés (34% en font partie). En effet, ils sont plus nombreux à avoir une « latitude décisionnelle » élevée qu'une « demande psychologique » forte. La différence entre hommes et femmes est ici frappante puisque pour une « demande psychologique » qui s'adresse aux deux dans des proportions similaires, les ouvriers qualifiés ont une « latitude décisionnelle » plus élevée que les ouvrières qualifiées. De ce fait, celles-ci se classent plutôt dans les catégories du *travail passif* (40% d'entre elles) ou du *travail tendu* (32% d'entre elles) selon « l'exigence psychologique » dont elles sont l'objet. Les ouvrières qualifiées en situation de *travail tendu* sont même 7 sur 10 à être en situation d'« isostrain », avec un « soutien social » faible de la part de la hiérarchie ou des collègues.

Les employés administratifs ont une situation proche des ouvriers qualifiés. En effet, les hommes se caractérisent par le fait d'être beaucoup plus nombreux à avoir une « latitude décisionnelle » élevée que les femmes et a contrario d'être beaucoup moins nombreux à avoir une « demande psychologique » élevée. De sorte que parmi les employés administratifs, les hommes sont à 54% en situation de *travail détendu* contre 21% pour les femmes. Celles-ci sont majoritairement en situation de *travail tendu* (32%). Parmi elles, 6 sur 10 sont même en situation d'« isostrain ».

Les employés de service ont, de leur côté, une moindre « demande psychologique » (élevée pour 38% d'entre eux) et une moindre « latitude décisionnelle » (élevée pour 42% d'entre eux) que les employés administratifs. Si les hommes employés de service se retrouvent de ce fait fortement dans une situation de *travail passif*, cela est moins vrai pour les femmes que l'on retrouve davantage en situation de *travail tendu*, dont la moitié en « isostrain ».

Enfin, les ouvriers non qualifiés sont ceux qui ont la plus faible « latitude décisionnelle » (élevée pour seulement 26% d'entre eux) alors qu'ils ont une « demande psychologique » légèrement plus élevée que les ouvriers qualifiés (47% contre 44%). Cette faible « latitude décisionnelle » entraîne une classification dans les catégories de *travail passif* (41%) ou de *travail tendu* (33%) en fonction du niveau de « demande psychologique ». Les hommes se distinguent doublement des femmes : d'une part, ils ont

---

<sup>30</sup> Isabelle PROBST, op. cit. (p19)

une proportion de « latitude décisionnelle » élevée trois fois plus importante et d'autre part une proportion de « demande psychologique » élevée plus forte. Cette différence place nettement les ouvrières non qualifiées en situation de *travail passif*. Les hommes ouvriers non qualifiés se retrouvent à l'inverse plutôt en situation de *travail tendu*, dont 8 sur 10 en « isostrain », et en situation de *travail passif*.

Tableau n°14 a

En % de salariés concernés			Tension au travail			
			Demande psychologique élevée	Demande psychologique faible	Latitude décisionnelle élevée	Latitude décisionnelle faible
Catégories socio-professionnelles	Cadres	Hommes	77	23	86	14
		Femmes	76	24	79	21
	Prof. Int	Hommes	58	42	68	32
		Femmes	51	49	66	34
	Empl. Adm	Hommes	36	64	68	32
		Femmes	56	44	45	55
	Empl. de serv	Hommes	36	64	40	60
		Femmes	44	56	37	63
	OQ	Hommes	44	56	60	40
		Femmes	42	58	28	72
	ONQ	Hommes	57	43	35	65
		Femmes	32	68	12	88
	Toutes catégories	Hommes	53	47	62	38
		Femmes	50	50	47	53
Total			52	48	55	45

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

Tableau n°14 b

En % de salariés concernés			Tension au travail				Total
			ACTIF	DETENDU	JOBSTRAIN	PASSIF	
Catégories socio-professionnelles	Cadres	Hommes	66	20	11	3	100
		Femmes	62	17	14	7	100
	Prof. Int	Hommes	40	27	18	15	100
		Femmes	34	32	17	17	100
	Empl. Adm	Hommes	14	54	22	10	100
		Femmes	24	21	32	23	100
	Empl. de serv	Hommes	15	24	21	40	100
		Femmes	10	27	34	29	100
	OQ	Hommes	26	34	18	22	100
		Femmes	10	18	32	40	100
	ONQ	Hommes	21	14	35	30	100
		Femmes	3	10	29	58	100
	Toutes catégories	Hommes	34	28	19	19	100
		Femmes	23	24	27	26	100
Total			29	26	23	22	100

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

Les situations de travail les plus exposées au risque de stress sont donc celles des ouvriers non qualifiés, hommes et femmes, des ouvrières qualifiées, ainsi que celles des employées de service et d'administration, du fait d'un déséquilibre entre « demande psychologique » et « latitude décisionnelle » et d'un « soutien social » plus faible.

L'examen de la répartition des salariés selon le secteur d'activité dans une des catégories proposées par le modèle de Karasek permet de constater une situation équilibrée dans les secteurs tertiaire et industriel. Les salariés se répartissent en effet de façon assez homogène dans les différentes catégories. Le secteur de la construction se caractérise à l'inverse par une concentration des salariés dans la situation de *travail détendu* dans un contexte de « latitude décisionnelle » très forte (pour 80% des salariés du secteur). A contrario, les situations de *travail tendu et passif* sont beaucoup moins présentes qu'au niveau général.

Le croisement entre secteurs d'activité et catégories socio-professionnelles (cf. tableau n°15) fait apparaître les situations de *travail tendu* les plus notables dans le secteur tertiaire pour les employés de service (30% d'entre eux) ou administratifs (33% d'entre eux) et dans l'industrie pour les ouvriers qualifiés (29%) et surtout non qualifiés (47%). Ces derniers connaissent la situation de travail la plus tendue avec un faible « soutien social » et sont 41% dans l'industrie à être dans une situation dite « isostrain », la plus exposée au risque de stress.

**Tableau n°15**

En % de salariés concernés			Tension au travail				Total
			ACTIF	DETENDU	JOBSTRAIN	PASSIF	
Secteurs d'activité	Industrie	Cadres	60	18	17	5	100
		Prof. Int	40	33	18	9	100
		Empl. Adm	16	45	11	28	100
		Empl. Ser	ns*	ns	ns	ns	100
		OQ	23	24	29	24	100
		ONQ	9	8	47	36	100
		Toutes catégories	29	24	27	20	100
	Construction	Cadres	ns	ns	ns	ns	100
		Prof. Int	45	46	5	4	100
		Empl. Adm	ns	ns	ns	ns	100
		Empl. Ser	ns	ns	ns	ns	100
		OQ	26	57	4	13	100
		ONQ	30	26	22	22	100
		Toutes catégories	29	51	8	12	100
	Tertiaire	Cadres	67	19	10	4	100
		Prof. Int	37	26	17	20	100
		Empl. Adm	23	25	33	19	100
		Empl. Ser	12	26	30	32	100
		OQ	24	28	17	31	100
		ONQ	15	12	23	50	100
		Toutes catégories	29	24	23	24	100
<b>Total</b>			29	26	23	22	100

\*ns = non significatif

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

## B) Les contraintes organisationnelles et relationnelles sont liées aux situations de travail « actif » et « tendu »

Au-delà des caractéristiques des salariés ou des employeurs, quelles sont les contraintes organisationnelles et relationnelles auxquelles sont particulièrement exposés les salariés selon leur catégorie d'appartenance au sens de Karasek ?

La première constatation est que ces contraintes relèvent essentiellement de deux situations de travail : le *travail actif* et le *travail tendu*, dont le point commun est le degré élevé de la « demande psychologique ». Face à ces contraintes de temps de travail, de rythme de travail..., la tension vécue au travail dépend ensuite, selon le modèle, du degré d'autonomie des salariés modulé par la présence ou l'absence de « soutien social ».

### B-1 Le travail actif caractérisé par la durée du travail

Ce qui caractérise de manière singulière la situation de *travail actif* est fortement lié à la catégorie socio-professionnelle des cadres. De sorte que les contraintes de durée du travail qui sont propres aux cadres sont fréquentes en situation de *travail actif*. Ainsi, sont plus nettement liés à cette situation de travail, une durée hebdomadaire de travail supérieure à 40 heures, une amplitude de travail supérieure à 11 heures, le fait de toujours ou souvent dépasser l'horaire officiel sans compensation, le fait de toujours ou souvent travailler chez soi et le fait de dormir fréquemment ou occasionnellement hors de chez soi (cf. tableau n°16).

Les salariés ayant ce niveau de « demande psychologique » conjugué à une forte « latitude décisionnelle » sont plus nombreux à déclarer qu'une erreur de leur part aurait des conséquences graves sur la qualité du produit/service ou des coûts financiers importants pour l'entreprise.

En % de salariés concernés	Tension au travail	
	Actif	Autres
<b>Plus de 40h travaillées la semaine précédente</b>	31	13
<b>Amplitude de travail supérieure à 11 heures</b>	23	11
<b>Dépasser toujours ou souvent l'horaire officiel sans compensation</b>	37	12
<b>Emporter toujours ou souvent du travail chez soi</b>	12	3
<b>Dormir hors de chez soi</b>	24	8
<b>Conséquences graves pour la qualité du produit/service en cas d'erreur dans le travail</b>	79	64
<b>Coûts financiers importants pour l'entreprise en cas d'erreur dans le travail</b>	76	53

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

## B-2 Le travail tendu caractérisé par des délais courts, des contrôles et une moindre autonomie

Les salariés en situation de *travail tendu* se singularisent plutôt par le fait d'appartenir à la catégorie des ouvriers non qualifiés ou d'employés, avec des contraintes liées au rythme de travail et des marges de manœuvre plus limitées.

Dans cette situation de travail, les salariés sont ainsi davantage soumis à un rythme de travail imposé par des normes et délais à respecter en une journée au plus, notamment les ouvriers du secteur industriel (cf. tableau n°17). Cette situation de travail se traduit également par un rythme imposé par un contrôle permanent de la hiérarchie concernant essentiellement les employés de service du tertiaire et les ouvriers non qualifiés de l'industrie et de la construction. Enfin, elle se caractérise aussi par un suivi informatisé auquel les employés administratifs du tertiaire et les professions intermédiaires dans l'industrie sont les plus impactés.

La faible « latitude décisionnelle », qui caractérise la situation de *travail tendu*, se retrouve dans le fait de ne pas pouvoir faire varier les délais fixés et de ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches. Ce sont les ouvriers non qualifiés de l'industrie qui subissent le plus ces contraintes. Elle se retrouve aussi dans le fait de faire généralement appel à autrui lorsqu'il se produit quelque chose d'anormal, touchant surtout les ouvriers non qualifiés de la construction, et celui de ne pas pouvoir s'interrompre momentanément quand on le souhaite concernant principalement les employés de service.

Tableau n°17 En % de salariés concernés	Tension au travail	
	Tendu	Autres
Rythme imposé par des normes ou délais à respecter en 1 journée au plus	62	44
Rythme imposé par un contrôle permanent de la hiérarchie	41	21
Rythme imposé par un suivi informatisé	39	25
Ne pas pouvoir faire varier les délais fixés	52	32
Ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches	21	8
Faire appel à d'autres lorsque quelque chose d'anormal se produit	27	19
Ne pas pouvoir interrompre momentanément son travail quand on le souhaite	25	11

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

## B-3 Contraintes de rythme et fragmentation du travail accroissent la pression temporelle dans les deux situations de travail en dépit d'un cadre plus normalisé

Ces deux situations de travail (« actif » et « tendu ») ont par ailleurs en commun de correspondre à une « demande psychologique » élevée que l'on retrouve au travers de contraintes de rythme de travail et de contraintes normatives partagées.

Ainsi, les deux situations de travail ont plus fréquemment un rythme de travail imposé par des demandes extérieures obligeant à une réponse immédiate, propres aux cadres et aux employés (cf. tableau n°18). Ces demandes intempestives caractérisent les interruptions de tâche imprévues et perturbantes qui fragmentent le travail entraînent pour les deux catégories une obligation à devoir toujours ou souvent se dépêcher pour faire son travail (49% des « actifs » et surtout 61% des « tendus » contre 18% pour les autres salariés). La traduction de cette pression temporelle se manifeste par une extension du temps de travail pour les premiers et par une intensification dans des délais contraints et/ou invariables pour les seconds.

Enfin, un autre point commun aux deux situations de travail est celui d'une plus forte normalisation de l'activité au travers de procédures de qualité strictes, d'objectifs chiffrés à atteindre et des entretiens d'évaluation. En situation de *travail actif*, leur fréquence est à lier à celle des cadres et professions intermédiaires, davantage soumis à ces procédures. En situation de *travail tendu*, leur fréquence est à lier à la taille des établissements. En effet c'est dans les établissements de 50 salariés et plus que, toutes choses égales par ailleurs, on retrouve à la fois le plus souvent ces procédures et les salariés en situation de *travail tendu*.

Tableau n°18 En % de salariés concernés	Tension au travail		
	Tendu	Actif	Autres
Rythme imposé par une demande extérieure obligeant à une réponse immédiate	64	71	51
Devoir fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue	64	72	54
<i>Interruption de tâche non prévue et perturbante pour le travail</i>	65	52	48
Devoir toujours ou souvent se dépêcher	61	49	18
Suivre des procédures de qualité strictes	55	56	43
Atteindre des objectifs chiffrés, précis	51	48	28
Avoir un ou des entretien(-s) d'évaluation par an	55	59	42

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

## C) Moins de « soutien social » de la hiérarchie influe sur la qualité du travail

### C-1 Autonomie relative des cadres et éloignement du travail opérationnel

Si la pression temporelle existe sous des formes communes ou singulières au sein des situations de travail « actifs » et « tendus », la différence se situe, au sens du modèle de Karasek, dans le degré d'autonomie. En effet, 85% des cadres (qui constituent 2/3 des « actifs » selon la typologie) peuvent par exemple interrompre leur tâche quand ils le souhaitent sans avoir à le justifier (contre 64% pour les autres catégories).

L'autonomie des cadres est toutefois relative puisque leur rythme de travail est dépendant de demandes extérieures aux délais de réponse contraints ou du travail de leurs collègues et qu'ils sont souvent bousculés dans leur propre travail. Par ailleurs, elle n'empêche pas le sentiment d'urgence, dont les dépassements horaires témoignent.

D'autre part l'activité des cadres se coupe de plus en plus du travail opérationnel. Selon Mathieu Detchessahar, « Accaparés par des tâches gestionnaires (système d'information, reporting, réunions, comités de pilotage, contrôles...), extérieures à l'activité réelle, les cadres n'ont plus les moyens d'accompagner leurs équipes face aux difficultés du travail »<sup>31</sup> donc de les expliquer et de les discuter. Ils laissent leurs collaborateurs seuls face aux exigences, aux contraintes accrues (contraintes de rythme/qualité, innovation permanente, maîtrise des coûts et les multi prescriptions en tension qu'il faut arbitrer en permanence) et le sens donné au travail se brouille. Les directions, elles-mêmes, répondent à des exigences externes (actionnaires, analystes, clients, tutelles, certificateurs...) et développent peu de moyen à l'écoute du travail et à son animation<sup>32</sup>.

En conséquence, ils sont moins en capacité d'organiser l'activité, d'apprécier le travail réel et de reconnaître les efforts de leurs équipes. Les données sur la charge de travail des cadres (et des encadrants plus généralement) et les déclarations sur le manque de collègues témoignent de ce manque de temps pour allier l'organisation de l'activité des équipes et la réponse aux attentes de leur propre hiérarchie.

Cette modification du rôle des cadres s'inscrit dans une tentative depuis les années 90 de suppression des lignes hiérarchiques intermédiaires et à l'organisation des collectifs de travail par projets prônée pour donner de l'autonomie aux salariés. Dans les faits, le nombre d'encadrants n'a pas diminué. En réalité, si le haut de la hiérarchie encadre de moins en moins, d'autres salariés (employés, OQ) se voient déléguer ce rôle<sup>33</sup>. D'après les données régionales de l'enquête SUMER, 58% des encadrants sont cadres ou agents de maîtrise et 42% appartiennent aux autres catégories.

Ainsi, d'un côté les cadres et agents de maîtrise encadrent de moins en moins et gèrent ou contrôlent de plus en plus, et de l'autre côté, les ouvriers qualifiés et employés se voient attribuer la contrainte d'encadrer sans être déchargés des autres contraintes du travail (contraintes techniques, délais...). Ils voient même en parallèle leur dépendance vis-à-vis d'autres collègues se développer (mode projet, développement des progiciels de gestion intégrée), de telle sorte que la fonction d'encadrement pour ces salariés ne s'accompagne pas de plus d'autonomie<sup>34</sup>.

Ces évolutions ne sont pas sans lien avec le faible « soutien social » et de plus faibles moyens pour bien faire son travail qui caractérisent les salariés en situation de travail *tendu renforcé*.

---

<sup>31</sup> Matthieu DETSCHESSAHAR, « management empêché, santé dégradée », in Santé et Travail n°82, avril 2013

<sup>32</sup> Matthieu DETSCHESSAHAR, op. cit

<sup>33</sup> Loup WOLFF, « Un encadrement de plus en plus... encadré » in *Santé et Travail - n°82*, avril 2013

<sup>34</sup> Ibid.

## C-2 Les salariés en situation de « travail tendu renforcé » ont moins les moyens de bien faire leur travail

Selon le modèle de Karasek, l'absence ou le faible « soutien social » de la part des collègues ou de la hiérarchie vient renforcer la tension au travail vécue par les salariés à faible « latitude décisionnelle » et forte « demande psychologique ». Cette situation de *tension renforcée* par un moindre « soutien social » se manifeste, plus que dans les autres situations de travail, par un moindre soutien opérationnel permettant un travail de qualité. En effet, les salariés classés en situation de *travail tendu renforcé* selon le modèle de Karasek, sont plus nombreux que les autres à déclarer ne pas avoir un nombre de collègues suffisant, manquer d'informations claires et suffisantes, ne pas avoir les moyens matériels suffisants et adaptés, manquer de formation suffisante et adaptée ou ne pas avoir la possibilité de coopérer. Globalement, les salariés dans cette situation, la plus exposée au risque de stress, sont 64% à ne pas bénéficier de tous ces moyens pour réaliser correctement leur travail contre 42% pour les autres salariés.

Ce manque de soutien opérationnel et de « soutien social » s'inscrit pour ces salariés dans un contexte où, comme nous l'avons vu précédemment, les procédures de qualité, les objectifs chiffrés et les entretiens individuels d'évaluation sont pourtant plus récurrents.

Tableau n°19 En % de salariés concernés	Tension au travail	
	Tendu renforcé	Autres
Ne pas avoir un nombre de collègues suffisants pour effectuer correctement son travail	33	14
Ne pas avoir d'informations claires et suffisantes pour effectuer correctement son travail	29	14
Ne pas avoir les moyens matériels suffisants et adaptés pour effectuer correctement son travail	27	14
Ne pas avoir de formation suffisante et adaptée pour effectuer correctement son travail	26	13
Ne pas avoir la possibilité de coopérer pour effectuer correctement son travail	13	5
Ne pas avoir tous les moyens pour réaliser correctement son travail	64	42

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

## 2) Le modèle « efforts-récompenses » de Siegrist

Ce modèle, partiellement utilisé dans l'enquête SUMER, postule qu'un déséquilibre entre les efforts requis par l'activité et la reconnaissance reçue peut avoir des conséquences sur la santé psychique des salariés. Selon Siegrist, l'impact de ce déséquilibre est modulé selon les caractéristiques personnelles des individus : un individu surinvesti dans son travail est plus exposé qu'une personne qui le serait

moins<sup>35</sup>. Dans le cadre de l'enquête SUMER, seule la dimension de la reconnaissance a été retenue (Cf. questions 27-40 de l'auto-questionnaire – annexe n°1) et divisée en deux (« reconnaissance faible » ou « élevée ») en fonction du score obtenu aux questions relatives à ce sujet.

### A) Reconnaissance du travail et situation de tension au travail sont liées

Au travers de l'ensemble des questions relatives à la reconnaissance du travail (Siegrist parle de « récompenses ») posées dans le cadre de l'enquête SUMER, on note qu'un lien existe avec les situations de tension au travail déterminées par le modèle de Karasek. Les salariés en situation de *travail tendu* sont beaucoup moins nombreux à s'estimer reconnus dans leur travail par rapport aux efforts fournis.

En % de salariés concernés	Tension au travail			
Reconnaissance du travail	Actif	Détendu	Tendu	Passif
<b>Faible</b>	50	33	78	58
<b>Elevé</b>	50	67	22	42

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

#### A-1 Le « soutien social » est le lien le plus fort

Les trois dimensions du modèle de Karasek ont une influence dans le lien existant avec la notion de reconnaissance issue du modèle de Sigriest. Ainsi, plus la « demande psychologique » s'élève, plus le sentiment de reconnaissance diminue et plus la « latitude décisionnelle » est forte, plus le plus le sentiment de reconnaissance est présent. Mais c'est le « soutien social » qui influe le plus. Quelle que soit leur classification selon le modèle de Karasek, lorsqu'ils bénéficient d'un « soutien social » élevé, les salariés ont, toutes choses égales par ailleurs, cinq fois plus de probabilité de s'estimer reconnus dans leur travail. Le rôle du « soutien social » vaut dans tous les domaines de reconnaissance (soutien dans les situations difficiles, sécurité de l'emploi, perspectives de promotion, appréciation du travail, salaire...).

En % de salariés concernés	Soutien social	
Reconnaissance du travail	Faible	Elevé
<b>Faible</b>	76	35
<b>Elevé</b>	24	65

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE  
champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

<sup>35</sup> V. LANGEVIN, M. FRANCOIS, S. BOINI, A. RIOU, « Risques psychosociaux: outils d'évaluation - Le déséquilibre efforts/récompenses (questionnaire de Siegrist) ». *Documents pour les médecins du travail*, 2011 (pp. 111-115).

## A-2 Les salariés en situation de « travail tendu renforcé » s'estiment les moins reconnus par leur hiérarchie

Du fait de l'impact de ces trois facteurs, les salariés en situation de *travail tendu renforcé* ne sont que 11% à estimer avoir un niveau de reconnaissance de leur travail élevé. Plus précisément, alors que 70% des salariés estiment recevoir le respect qu'ils méritent de la part de leurs supérieurs, ils ne sont plus que 33% en situation de « *travail tendu renforcé* ». Il en est de même pour le fait de penser que son travail est apprécié à sa juste valeur par ses supérieurs (72% contre 39% en situation de *travail tendu renforcé*), de penser recevoir l'estime et le respect qu'ils méritent au vu de leurs efforts (63% contre 24%), d'être insuffisamment soutenu dans les situations difficiles (33% contre 67%) ou dans le fait de considérer être traité injustement dans son travail (17% contre 44%).

### B) Reconnaissance du travail et moyens de bien faire son travail sont liés

Certains facteurs organisationnels jouent également sur la perception de la reconnaissance au travail des efforts accomplis. Le plus net d'entre eux est la qualité des moyens existants pour faire correctement son travail (moyens humains, matériels, coopération, circulation de l'information et formation), qui, on l'a vu, est perçue comme un marqueur du « soutien social ». Les salariés disposant le plus de moyens<sup>36</sup> sont 53% à déclarer une reconnaissance élevée de leurs efforts tandis que ceux disposant du minimum sont 3% dans ce cas.

En % de salariés concernés	Qualité des moyens à disposition		
Reconnaissance du travail	Faible	Moyenne	Elevée
Faible	97	78	47
Elevé	3	22	53

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement : DIRECCTE/SESE  
champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

### C) Les autres caractéristiques de la reconnaissance

Une autre caractéristique fait varier le sentiment de reconnaissance : l'ancienneté dans l'établissement. Il apparaît que plus l'ancienneté est élevée, moins les salariés perçoivent de respect de la part de leurs supérieurs, y compris au vu des efforts fournis dans le travail, ni de perspectives de promotion. Par ailleurs, ils perçoivent à l'inverse plus de risques de changements indésirables et de menaces sur la sécurité de leur emploi.

<sup>36</sup> La qualité des moyens à disposition pour effectuer le travail correctement est dite « faible » si 0 ou 1 moyen sont alloués, « moyenne » si 2 ou 3 moyens sont alloués et « élevée » si 4 ou 5 moyens sont alloués.

Certaines catégories de salariés ont également une plus faible reconnaissance dans un domaine ciblé. Ainsi, les employés administratifs sont plus nombreux à ne pas avoir une position professionnelle correspondant à leur formation (46% contre 34%) ; les femmes sont plus nombreuses à ne pas s'attendre à une promotion (76% contre 66% pour les hommes) ; les salariés étrangers sont plus nombreux à considérer que leur travail n'est pas apprécié à sa juste valeur par leurs collègues (17% contre 10%) ou par les tiers (14% contre 10%).

D'autres caractéristiques propres à l'établissement employeur influent également de façon ciblée. Ainsi, plus la taille de l'établissement augmente, moins les salariés ressentent l'appréciation à sa juste valeur de leur travail par leurs supérieurs ou par les tiers (clients...). Il ressort également que les salariés de l'industrie perçoivent davantage une menace sur la sécurité de leur emploi (38% contre 30% tout salariés confondus) ou l'insatisfaction de leur salaire au vu de leurs efforts (73% contre 66%).

### **3) Comportements hostiles et agressions**

Outre les situations de tension au travail ou le manque de reconnaissance par rapport aux efforts fournis, les salariés peuvent subir de façon plus aigüe des violences psychologiques ou des comportements hostiles. Dans l'enquête SUMER, la notion de comportements hostiles est inspirée du questionnaire de Heinz Leymann sur le mobbing (persécution au travail) du début des années 90. De cette approche découlent les théories sur le harcèlement moral. Cette notion de comportements hostiles se divise en trois catégories : les situations dégradantes, le déni de reconnaissance et les comportements méprisants.

#### **A) Des comportements hostiles souvent internes à l'entreprise et qui s'accroissent avec la taille de l'établissement et la faiblesse du « soutien social »**

##### ***A-1 Grands établissements et ouvriers non qualifiés sont plus concernés par les comportements hostiles***

En Rhône-Alpes, 21% des salariés déclarent vivre actuellement<sup>37</sup> au moins un comportement hostile, soit 366 600 salariés. Cette proportion croît avec la taille de l'établissement (cf. tableau n°23).

Plus précisément, cet accroissement des comportements hostiles avec la taille de l'établissement se constate pour les cadres et employés. Parmi les catégories ouvrières, les comportements hostiles sont davantage déclarés entre 50 et 249 salariés, tandis que pour les professions intermédiaires, la part la plus élevée est atteinte à partir de 50 salariés.

Comme pour les situations de tension au travail, les ouvriers non qualifiés se démarquent des autres catégories socio-professionnelles dans cette confrontation aux comportements hostiles. Ils sont

---

<sup>37</sup> C'est-à-dire en 2009/2010, lors de la passation du questionnaire

toujours les plus nombreux quels que soit le secteur d'activité, leur âge ou leur ancienneté. Les hommes ouvriers non qualifiés sont plus impactés que les femmes ouvrières non qualifiées (41% contre 20%). Cette proportion plus élevée est sans doute à lier à la faiblesse du « soutien social » qui concerne davantage cette catégorie.

**Tableau n°23**

En % de salariés concernés		Taille d'établissement				
Vit au travail au moins un comportement hostile actuellement		1-10 Sal.	11-49 Sal.	50-249 Sal.	250 Sal. et plus	Toutes tailles confondues
Catégories socio-professionnelles	Cadres et PIS	11	13	13	34	18
	Professions intermédiaires	13	16	30	29	23
	Employés administratifs	15	14	17	29	17
	Employés de service	10	28	15	42	20
	Ouvriers qualifiés	8	17	30	22	19
	Ouvriers non qualifiés	27	29	41	29	33
	Toutes catégories confondues	12	19	25	31	21

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE-SESE // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

Dans les formes de comportements hostiles, les comportements méprisants sont ceux qui reviennent le plus (16% des salariés), puis le déni de reconnaissance (12% des salariés) et enfin les atteintes dégradantes (2% des salariés).

L'origine de ces comportements hostiles est variée. Elle est en premier lieu interne à l'entreprise (pour 80% des salariés subissant au moins un comportement hostile), mais également provient de tiers – clients, usagers, patients - (pour 13% des salariés) et, plus rarement, issue de salariés d'autres entreprises (pour 8% des salariés).

L'origine interne est moins fréquente dans les très petits établissements, le secteur de la construction et pour les employés, les ouvriers et les salariés étrangers. Les comportements hostiles venant d'un tiers sont plus élevés que la moyenne dans les très petits établissements, le secteur tertiaire et pour les employés de service, les salariés à temps partiel et les femmes.

### ***A-2 La faiblesse du « soutien social » conjuguée à une haute « exigence psychologique » correspond au développement de comportements hostiles***

Le développement des comportements hostiles est assez lié à la situation de tension au travail et en particulier à la faiblesse du « soutien social » (cf. tableau n°24). Les salariés ayant un faible « soutien social » sont en effet trois fois plus nombreux à subir des comportements hostiles que ceux qui bénéficient d'un « soutien social » élevé (33% contre 11%). De façon plus modérée, la « demande psychologique » a également un impact. Lorsqu'elle est élevée, elle s'accompagne deux fois plus souvent de comportements hostiles que lorsqu'elle est faible (28% contre 14%).

De sorte que les deux catégories de salariés les plus exposées sont celles ayant une situation de travail avec degré élevé de « demande psychologique » : les salariés en situation de *travail actif* et les salariés en situation de *travail tendu*. Les salariés en situation de *travail tendu renforcé* sont même 45% à subir

un comportement hostile au moment de l'enquête et les salariés en situation de *travail actif sans soutien social* sont 33% dans ce cas.

**Tableau n°24**

En % de salariés concernés	Travail actif	Travail actif sans soutien social	Travail tendu	Travail tendu renforcé (sans soutien social)	Travail détendu	Travail détendu sans soutien social	Travail passif	Travail passif sans soutien social
Vit au travail au moins un comportement hostile actuellement	22	33	36	45	10	19	19	26

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

En toute logique, ce sont les comportements hostiles d'origine interne qui sont nettement les plus liés à la situation de tension au travail. Ainsi 87% des salariés en situation de *travail tendu* et de *travail actif* vivent des comportements hostiles d'origine interne.

Le premier élément en lien avec les comportements hostiles internes est très nettement l'absence de discussion possible avec la hiérarchie quand une difficulté se présente dans un contexte de « demande psychologique » élevée. Les salariés n'ayant pas cette possibilité ont 13 fois plus de risque de subir un comportement hostile interne, toutes choses égales par ailleurs. Le deuxième élément, très lié au premier, est le manque d'informations claires et suffisantes pour effectuer le travail correctement. 38% des salariés en manque d'informations subissent des comportements hostiles contre 18% de ceux estimant avoir les informations nécessaires.

## B) Les agressions verbales visent davantage les plus anciens en interne et les femmes qui reçoivent du public

Si, de façon générale, les comportements hostiles proviennent essentiellement de l'intérieur de l'entreprise, leurs formes les plus directes que sont les agressions verbales et physiques proviennent tout autant du public reçu que de l'interne. Ainsi, 14% de l'ensemble des salariés (soit 184 220 salariés) déclarent avoir subi au moins une agression verbale de la part du public (1,3% une agression physique) au cours des douze mois précédents l'enquête et 11% en provenance de l'interne (0,4% une agression physique).

Au sein de l'entreprise, les agressions verbales sont subies de façon différenciées en fonction de l'ancienneté dans l'établissement des salariés. Ainsi, plus l'ancienneté augmente plus la proportion de salariés déclarant avoir subi une agression verbale est élevée : de 8% pour les salariés ayant moins d'un an d'ancienneté à 16% pour ceux ayant plus de 10 ans. Les principaux facteurs augmentant l'exposition aux agressions verbales internes sont les mêmes que ceux favorisant les comportements hostiles : le manque de discussion avec les supérieurs hiérarchiques face à une difficulté (39% des salariés dans ce cas ont été agressés verbalement contre 10%) et le manque d'informations claires. S'ajoute à cela la pression temporelle. La faiblesse du « soutien social » et une demande psychologique élevée sont plus

propices aux agressions verbales en interne. Ainsi, 18% des salariés faiblement soutenus ont été agressés verbalement en interne contre 6% de ceux ayant un « soutien social » élevé.

Comme pour les comportements hostiles venant d'un tiers, les agressions verbales en provenance du public sont nettement concentrées dans le secteur tertiaire, quelle que soit la taille de l'établissement, et davantage déclarées par les femmes et les salariés de nationalité étrangère.

Tableau n°25		Au cours des douze derniers mois:	
En % de salariés concernés		Agressions verbales internes	Agressions verbales du public
Secteur d'activité	Industrie	13	6
	Construction	5	4
	Tertiaire	11	19
Sexe	Hommes	11	10
	Femmes	11	20
Ancienneté dans l'établissement	moins d'1 an	8	16
	1 à 3 ans	8	19
	3 à 10 ans	10	12
	plus de 10 ans	16	12
Total		11	14

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

Le principal ressort de l'agression verbale de la part du public est le rapport tendu du salarié avec le public et les demandes exigeant une réponse immédiate. Les salariés ayant subi une agression verbale de la part du public sont également plus nombreux à déclarer avoir un nombre de collègues insuffisant pour effectuer correctement leur travail.

#### 4) Satisfaction du travail et perception de son influence sur la santé

A la lumière des modèles de Karasek et de Siegrist et de l'existence de comportements hostiles, deux notions, reprises telles quelles dans l'enquête SUMER, peuvent être questionnées : la satisfaction de son travail et la perception de l'influence du travail sur la santé.

##### A) Le « soutien social », la reconnaissance des efforts accomplis et la qualité des moyens accordés sont les principaux facteurs de satisfaction du travail

La notion de satisfaction du travail apparaît comme liée à la situation de tension au travail au sens de Karasek. En effet, si 88% des salariés rhônalpins déclarent être satisfaits de leur travail, ceux en situation de *travail tendu* ne sont plus que 72% à l'être (contre 90% des « actifs », 98% des « détendus » et 88% des « passifs »). Lorsque cette situation s'accompagne d'un faible « soutien social » (situation de travail « tendu renforcé »), la part des salariés satisfaits descend à 61%.

Le « soutien social » est le facteur qui influe le plus sur la satisfaction du travail dans le modèle de Karasek (cf. tableau n°26). La « latitude décisionnelle » joue également sur le sentiment de satisfaction. Les salariés à forte latitude décisionnelle sont 94% à être satisfaits de leur travail contre 79% de ceux n'ayant pas cette autonomie. Enfin, comme le sentiment de reconnaissance par rapport aux efforts accomplis, la satisfaction s'amointrie avec l'augmentation de « la demande psychologique ». On peut faire l'hypothèse que celle-ci crée une attente plus forte de reconnaissance qui, si elle n'est pas comblée, influe négativement sur le sentiment de satisfaction.

La reconnaissance des efforts accomplis est l'autre facteur influant le plus sur le sentiment de satisfaction du travail. L'appréciation du travail accompli à sa juste valeur par le ou les supérieurs hiérarchiques apparaît comme un vecteur essentiel de la reconnaissance. 94% des salariés estimant être appréciés à leur juste valeur par leurs supérieurs hiérarchiques sont satisfaits de leur travail contre 70% de ceux qui ne s'estiment pas être appréciés de manière juste par ceux-ci. Il en est de même pour le respect et l'estime que les salariés pensent mériter au vu de leurs efforts. Plus ils ressentent un manque de respect et d'estime, essentiellement de leurs supérieurs, moins ils sont satisfaits de leur travail.

Enfin, la qualité des moyens accordés pour effectuer correctement son travail a un impact sur le degré de satisfaction de son travail.

**Tableau n°26**

En % de salariés concernés	Soutien social		Reconnaissance du travail		Qualité des moyens à disposition		
	Faible	Elevé	Faible	Elevée	Faible	Moyenne	Elevée
<b>Satisfaits</b>	77	96	78	98	61	75	91
<b>Insatisfaits</b>	23	4	22	2	39	25	9

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

## B) La perception de l'influence du travail sur la santé très liée au degré de satisfaction du travail

Plus de la moitié des salariés interrogés lors de l'enquête pensent que le travail n'a pas d'influence sur leur santé. Ils sont 17% à y voir une influence positive et 30% une influence négative (cf. tableau n°27).

Le fait d'être satisfait ou non de son travail joue fortement sur la perception de l'influence du travail sur la santé : 71% des salariés insatisfaits de leur travail pensent qu'il a une influence néfaste sur leur santé contre 24% des salariés satisfaits. La satisfaction du travail étant liée à la reconnaissance (au sens de Siegrist) par les supérieurs hiérarchiques, cette dernière est aussi corrélée à la perception de l'influence du travail sur la santé.

Tableau n°27

En % des salariés concernés	Satisfaction du travail		Reconnaissance du travail		Comportements hostiles		Ensemble des salariés
	Pas satisfait	Satisfait	Faible	Elevée	En vit un ou plus	N'en vit pas	
<b>Positive</b>	6	20	15	21	14	19	17
<b>Aucune</b>	23	57	44	61	37	56	52
<b>Négative</b>	71	24	42	18	49	25	30

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

Cette perception est aussi liée à la tension au travail au sens de Karasek, avec comme premier vecteur la « demande psychologique » (cf. tableau n°28). La pression temporelle est une illustration de cette perception. 43% des salariés devant souvent ou toujours se dépêcher ont une perception négative contre 23% de ceux se dépêchant parfois ou jamais. Le poids de la « demande psychologique » dans cette perception fait que ce sont les salariés en situation de *travail actif* et de *travail tendu* qui ont la perception négative la plus élevée (cf. tableau n°29).

Contrairement à la « latitude décisionnelle » qui, par sa faiblesse, apparaît comme un critère de perception négative du travail sur la santé, le « soutien social » ne semble pas déterminant. Toutefois, comme la faiblesse du « soutien social » est liée à un moindre sentiment de reconnaissance et de satisfaction du travail accompli, il apparaît que les salariés ayant un faible « soutien social » sont plus nombreux que ceux ayant un « soutien social » élevé à avoir une vision négative du travail sur la santé (42% contre 21%).

Ces facteurs, en s'ajoutant à une « demande psychologique » élevée, font que les salariés en situation de *travail tendu renforcé* sont 60% à percevoir une influence négative du travail sur la santé. Il n'est donc pas étonnant d'observer que ce sont les hommes ouvriers non qualifiés, salariés les plus exposés à la situation de *travail tendu renforcé*, qui perçoivent le plus négativement l'influence du travail sur la santé (50%).

Tableau n°28

En % des salariés concernés	Demande psychologique		Latitude décisionnelle		Soutien social		Ensemble des salariés
	Faible	Elevée	Faible	Elevée	Faible	Elevé	
<b>Positive</b>	19	16	14	20	13	21	17
<b>Aucune</b>	64	42	50	53	45	58	50
<b>Négative</b>	17	42	35	26	42	21	30

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

Tableau n°29

En % des salariés concernés	Tension au travail				
	Actif	Détendu	Tendu	dont Tendu renforcé	Passif
<b>Positive</b>	21	20	10	8	19
<b>Aucune</b>	44	64	39	32	63
<b>Négative</b>	35	16	51	60	18

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

Enfin, que ce soit le sentiment de satisfaction du travail ou la perception de l'influence du travail sur la santé, l'existence des comportements hostiles influe négativement sur les deux. Il s'avère en effet que

30% des salariés subissant au moment de l'enquête un comportement hostile ne sont pas satisfaits de leur travail (contre 18% de ceux n'en subissant pas) et que 49% d'entre eux voient une influence négative du travail sur leur santé (contre 25%).

## 5) Des liens entre relations de travail et existence d'un trouble anxio-dépressif

L'enquête SUMER recourt à l'échelle HAD (Health Anxiety Depression, échelle hospitalière de dépistage de l'anxiété et de la dépression) permettant de mesurer la souffrance mentale des personnes. Au-delà d'un seuil prédéterminé, on parle d'épisode anxio-dépressif majeur<sup>38</sup>. Il apparaît que 13% de la population salariée du secteur privé en Rhône-Alpes connaît ce trouble, soit 204 660 salariés. Aucune catégorie individuelle ne se distingue particulièrement dans sa manifestation.

L'existence de comportements hostiles ou le fait d'avoir vécu une ou plusieurs agressions verbales de la part d'un collègue ou d'un supérieur hiérarchique sont nettement liés à l'existence du trouble anxio-dépressif (cf. tableau n°30).

Si la présence du trouble ne se reflète pas sur l'existence des arrêts maladie, les salariés concernés sont tout de même 67% à percevoir une influence négative du travail sur la santé contre 25% de ceux qui n'y sont pas soumis et 40% de à être insatisfaits de leur travail contre 9%.

**Tableau n°30**

En % des salariés concernés	Comportements hostiles		Agressions verbales		Ensemble des salariés
	En vit un ou plus	N'en vit pas	Vécues dans les douze derniers mois	Pas vécues	
<b>Trouble anxio-dépressif</b>					
<b>Oui</b>	31	8	32	11	13
<b>Non</b>	69	92	68	89	87

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE // champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

De façon moins manifeste que dans le cas d'agression ou de comportements hostiles, le trouble anxio-dépressif englobe plus ou moins de salariés en fonction du niveau de certains facteurs issus des modèles de Karasek et de Sigriest. On remarque en effet que les salariés ayant un faible niveau de reconnaissance des efforts accomplis présentent davantage ce trouble (cf. tableau n°31). La qualité des moyens accordés pour effectuer correctement son travail est également liée à l'existence de ce trouble.

<sup>38</sup> V. LANGEVIN, M. FRANCOIS, S. BOINI, A. RIOU, « Risques psychosociaux: outils d'évaluation – HADS ». *Documents pour le Médecin du Travail*, 2011, (pp. 481-485).

**Tableau n°31**

En % des salariés concernés	Reconnaissance du travail		Qualité des moyens à disposition			Ensemble des salariés
	Faible	Elevée	Faible	Moyenne	Elevée	
<b>Trouble anxio-dépressif</b>						
<b>Oui</b>	20	5	32	26	10	13
<b>Non</b>	80	95	68	74	90	87

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE  
champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

Il en est de même pour les salariés ayant un faible « soutien social » au sens de Karasek (cf. tableau n°32). Ainsi les salariés qui ne peuvent pas discuter avec leur supérieur hiérarchique en cas de difficulté sont 40% à présenter le trouble (contre 11% pour les autres).

Un niveau élevé de « demande psychologique » est également corrélé à l'existence du trouble. La contrainte apparaissant comme la plus déterminante est la pression temporelle. En augmentant, celle-ci est liée à une part plus élevée de salariés soumis au trouble : 30% des salariés devant toujours se dépêcher y sont soumis ; 18% de ceux devant souvent se dépêcher, 9% de ceux devant parfois se dépêcher et 5% de ceux n'ayant jamais à se dépêcher. L'impact du niveau de la « latitude décisionnelle » existe également mais de façon plus secondaire.

**Tableau n°32**

En % des salariés concernés	Demande psychologique		Latitude décisionnelle		Soutien social		Ensemble des salariés
	Faible	Elevée	Faible	Elevée	Faible	Elevé	
<b>Trouble anxio-dépressif</b>							
<b>Oui</b>	6	19	18	9	21	6	13
<b>Non</b>	94	81	82	91	78	94	87

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE  
champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

En conséquence, la typologie des situations de travail de Karasek met en exergue l'existence du trouble chez les salariés en situation de *travail tendu*, devant ceux en situation de *travail actif*, de *travail détendu*, puis *passif*. Une fois de plus, la faiblesse du « soutien social » a un rôle majeur puisque les salariés en situation de *travail tendu renforcé* sont les plus nombreux à présenter le trouble anxio-dépressif (cf. tableau n°33).

**Tableau n°33**

En % des salariés concernés	Tension au travail					Ensemble des salariés
	Actif	Détendu	Tendu	dont Tendu renforcé	Passif	
<b>Trouble anxio-dépressif</b>						
<b>Oui</b>	13	9	27	33	7	13
<b>Non</b>	87	91	73	67	93	87

Source: DGT/DARES - enquête SUMER 2010 - traitement: DIRECCTE/SESE  
champ: régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes

### **En résumé :**

En reprenant le modèle de Karasek, modèle dominant pour étudier les « risques psychosociaux », utilisé par l'enquête SUMER, on constate que les salariés les plus exposés au risque de stress au travail (situation de *travail tendu*) sont les ouvriers de l'industrie et les employés du tertiaire. Parmi eux, les ouvriers non qualifiés, hommes et femmes confondus, sont les plus exposés (situation de travail *tendu renforcé*) en raison d'une plus grande faiblesse du « soutien social ».

Cette situation de *travail tendu* se caractérise par une intensité du travail marquée par des délais courts et invariables et une fragmentation du travail, des contrôles permanents, ainsi que par peu d'autonomie qui accroissent la pression temporelle sur les salariés. 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 (existence d'un trouble anxio-dépressif, perception négative de l'influence du travail sur la santé). Ils sont également ceux qui déclarent manquer le plus de reconnaissance du travail accompli (au sens du modèle de Siegrist) mais aussi ceux les plus exposés aux comportements hostiles et aux agressions.

Une première nuance peut toutefois être apportée aux résultats du modèle de Karasek. Tout d'abord, il apparaît que les salariés en situation de travail actif, 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.

D'ailleurs, un autre critère présent dans l'enquête est corrélé à celui du « soutien social » : 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 et posent un risque sur la santé des salariés.

En effet, « soutien social », qualité des moyens pour faire correctement son travail et « reconnaissance du travail » sont bien les vecteurs de la satisfaction du travail. Or, lorsque la satisfaction est faible, la perception par les salariés de l'influence du travail sur leur santé est plus souvent négative. Cette perception négative est confirmée par l'existence beaucoup 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 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 et la préservation des moyens de bien faire son travail. Ce processus peut, au final, engendrer des effets délétères sur la santé mentale des salariés.

# SUMER - 2009

## VOTRE OPINION SUR VOTRE SITUATION DE TRAVAIL

<b>Numéro du questionnaire :</b> Numéro du questionnaire Date de l'enquête (jour, mois, année) <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	<b>Identification du salarié :</b> Sexe : Homme <input type="checkbox"/> Femme <input type="checkbox"/> Année de naissance : <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
---	---

*Ce questionnaire a pour but de recueillir ce que vous ressentez au sujet de votre travail.  
Pour assurer la qualité des résultats, nous avons besoin que vous répondiez à toutes les questions  
car ces questionnaires validés ne s'utilisent que s'ils sont complets.  
A rendre dans l'enveloppe ci-jointe cachetée.*

Cocher la case qui correspond le mieux à votre réponse

<b>1 – Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord	<b>11 – Mon travail demande de travailler intensément</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord
<b>2 – Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord	<b>12 – On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord
<b>3 – Mon travail me demande d'être créatif</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord	<b>13 – Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord
<b>4 – Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord	<b>14 – Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord
<b>5 – Mon travail demande un haut niveau de compétence</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord	<b>15 – Mon travail nécessite de longues périodes de concentration intense</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord
<b>6 – Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord	<b>16 – Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord
<b>7 – Dans mon travail, j'ai des activités variées</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord	<b>17 – Mon travail est très « bousculé »</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord
<b>8 – J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord	<b>18 – Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord
<b>9 – J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord	<b>19 – Mon supérieur se sent concerné par le bien être de ses subordonnés</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord
<b>10 – Mon travail demande de travailler très vite</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord	<b>20 – Mon supérieur prête attention à ce que je dis</b> <input type="checkbox"/> 1 - Pas du tout d'accord <input type="checkbox"/> 3 - D'accord <input type="checkbox"/> 2 - Pas d'accord <input type="checkbox"/> 4 - Tout à fait d'accord

**21 – Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien**

- 1 - Pas du tout d'accord       3 - D'accord  
 2 - Pas d'accord                       4 - Tout à fait d'accord

**22 – Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés**

- 1 - Pas du tout d'accord       3 - D'accord  
 2 - Pas d'accord                       4 - Tout à fait d'accord

**23 – Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents**

- 1 - Pas du tout d'accord       3 - D'accord  
 2 - Pas d'accord                       4 - Tout à fait d'accord

**24 – Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt**

- 1 - Pas du tout d'accord       3 - D'accord  
 2 - Pas d'accord                       4 - Tout à fait d'accord

**25 – Les collègues avec qui je travaille sont amicaux**

- 1 - Pas du tout d'accord       3 - D'accord  
 2 - Pas d'accord                       4 - Tout à fait d'accord

**26 – Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien**

- 1 - Pas du tout d'accord       3 - D'accord  
 2 - Pas d'accord                       4 - Tout à fait d'accord

**27 – Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs**

- |                                   |   |   |  |   |
|-----------------------------------|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> D'accord | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça ne me dérange pas | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange un peu | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange beaucoup |
|-----------------------------------|---|---|--|---|

**28 – Je reçois le respect que je mérite de mes collègues**

- |                                   |   |   |  |   |
|-----------------------------------|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> D'accord | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça ne me dérange pas | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange un peu | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange beaucoup |
|-----------------------------------|---|---|--|---|

**29 – Au travail je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles**

- |                                   |   |   |  |   |
|-----------------------------------|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> D'accord | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça ne me dérange pas | <input type="checkbox"/> D'accord et ça me dérange un peu | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange beaucoup |
|-----------------------------------|---|---|--|---|

**30 – On me traite injustement dans mon travail**

- |                                       |   |   |  |   |
|---------------------------------------|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Pas d'accord | <input type="checkbox"/> D'accord et ça ne me dérange pas | <input type="checkbox"/> D'accord et ça me dérange un peu | <input type="checkbox"/> D'accord et ça me dérange | <input type="checkbox"/> D'accord et ça me dérange beaucoup |
|---------------------------------------|---|---|--|---|

**31 – Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans la situation de travail**

- |                                       |   |   |  |   |
|---------------------------------------|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Pas d'accord | <input type="checkbox"/> D'accord et ça ne me dérange pas | <input type="checkbox"/> D'accord et ça me dérange un peu | <input type="checkbox"/> D'accord et ça me dérange | <input type="checkbox"/> D'accord et ça me dérange beaucoup |
|---------------------------------------|---|---|--|---|

**32 – Mes perspectives de promotion sont faibles**

- |                                       |   |   |  |   |
|---------------------------------------|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Pas d'accord | <input type="checkbox"/> D'accord et ça ne me dérange pas | <input type="checkbox"/> D'accord et ça me dérange un peu | <input type="checkbox"/> D'accord et ça me dérange | <input type="checkbox"/> D'accord et ça me dérange beaucoup |
|---------------------------------------|---|---|--|---|

**33 – Ma sécurité d'emploi est menacée**

- |                                       |   |   |  |   |
|---------------------------------------|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Pas d'accord | <input type="checkbox"/> D'accord et ça ne me dérange pas | <input type="checkbox"/> D'accord et ça me dérange un peu | <input type="checkbox"/> D'accord et ça me dérange | <input type="checkbox"/> D'accord et ça me dérange beaucoup |
|---------------------------------------|---|---|--|---|

**34 – Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation**

- |                                   |   |   |  |   |
|-----------------------------------|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> D'accord | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça ne me dérange pas | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange un peu | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange beaucoup |
|-----------------------------------|---|---|--|---|

**35 – Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que je mérite à mon travail**

- |                                   |   |   |  |   |
|-----------------------------------|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> D'accord | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça ne me dérange pas | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange un peu | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange beaucoup |
|-----------------------------------|---|---|--|---|

**36 – Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes**

- |                                   |   |   |  |   |
|-----------------------------------|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> D'accord | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça ne me dérange pas | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange un peu | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange beaucoup |
|-----------------------------------|---|---|--|---|

**37 – Vu tous mes efforts, mon salaire est satisfaisant**

- |                                   |   |   |  |   |
|-----------------------------------|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> D'accord | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça ne me dérange pas | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange un peu | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange | <input type="checkbox"/> Pas d'accord et ça me dérange beaucoup |
|-----------------------------------|---|---|--|---|

**38 – Mon travail est apprécié à sa juste valeur par mes supérieurs**

- |   |                                       |                                   |   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Pas du tout d'accord | <input type="checkbox"/> Pas d'accord | <input type="checkbox"/> D'accord | <input type="checkbox"/> Tout à fait d'accord |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|---|

**39 – Mon travail est apprécié à sa juste valeur par mes collègues**

- |   |                                       |                                   |   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Pas du tout d'accord | <input type="checkbox"/> Pas d'accord | <input type="checkbox"/> D'accord | <input type="checkbox"/> Tout à fait d'accord |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|---|

**40 – Mon travail est apprécié à sa juste valeur par des tiers (clients, patients, usagers, ...)**

- |   |                                       |                                   |   |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Pas du tout d'accord | <input type="checkbox"/> Pas d'accord | <input type="checkbox"/> D'accord | <input type="checkbox"/> Tout à fait d'accord |
|---|---------------------------------------|-----------------------------------|---|

**41 – Comment est votre état de santé général ?**

Très bon       Bon       Moyen       Mauvais       Très mauvais

**42 – Avez-vous actuellement une ou plusieurs maladies chroniques ?**

*Une maladie chronique est une maladie qui dure (ou durera) longtemps, qui revient (ou reviendra) régulièrement. Les allergies telles que le rhume des foies ne sont pas des maladies chroniques, ni les gripes, ou les angines à répétition.*

Oui       Non

**43 – Êtes-vous limité(e) depuis au moins 6 mois à cause d'un problème de santé dans les activités que les gens font habituellement ?**

Oui       Non

**44 – Pensez-vous que votre travail influence votre santé ?**

Non, mon travail n'influence pas ma santé  
 Oui, mon travail est plutôt bon pour ma santé  
 Oui, mon travail est plutôt mauvais pour ma santé

**45 – Dans l'ensemble, je suis satisfait(e) de mon travail (Cocher la case qui correspond le mieux à votre réponse).**

Pas du tout d'accord       Pas d'accord       D'accord       Tout à fait d'accord

**Que dites-vous à propos des émotions suivantes ?**

*Lisez chaque question et la série de réponses possibles, et cochez la réponse qui exprime le mieux ce que vous avez éprouvé au cours de la semaine qui vient de s'écouler. Ne vous attardez pas sur la réponse à faire : votre réaction immédiate à chaque question fournira une meilleure indication de ce que vous éprouvez qu'une réponse longuement méditée.*

**46 – Je suis tendu, énervé**

La plupart du temps .....  3      Souvent.....  2      De temps en temps .....  1      Jamais .....  0

**47 – Je prends plaisir aux mêmes choses qu'autrefois**

Oui, tout autant .....  3      Pas autant .....  2      Un peu seulement .....  1      Presque plus .....  0

**48 – J'ai une sensation de peur, comme si quelque chose d'horrible allait m'arriver**

Oui, très nettement .....  3      Oui, mais ce n'est pas trop grave .....  2      Un peu, mais cela ne m'inquiète pas .....  1      Pas du tout .....  0

**49 – Je ris facilement et vois le bon côté des choses**

Autant que par le passé .....  3      Plus autant qu'avant.....  2      Vraiment moins qu'avant .....  1      Plus du tout.....  0

**50 – Je me fais du souci**

Très souvent.....  3      Assez souvent.....  2      Occasionnellement .....  1      Très occasionnellement .....  0

**51 – Je suis de bonne humeur**

Jamais .....  3      Rarement .....  2      Assez souvent .....  1      La plupart du temps .....  0

**52 – Je peux rester tranquillement assis à ne rien faire et me sentir décontracté**

Oui, quoiqu'il arrive .....  3      Oui, en général.....  2      Rarement .....  1      Jamais.....  0

**53 – J'ai l'impression de fonctionner au ralenti**

Presque toujours.....  3      Très souvent.....  2      Parfois .....  1      Jamais .....  0

**54 – J'éprouve des sensations de peur et j'ai l'estomac noué**

Jamais .....  3      Parfois .....  2      Assez souvent .....  1      Très souvent .....  0

**55 – Je ne m'intéresse plus à mon apparence**

Plus du tout .....  3      Je n'y accorde pas autant d'attention que je le devrais .....  2      Il se peut que je n'y fasse plus autant attention .....  1      J'y prête autant attention que par le passé.....  0

**56 – J'ai la bougeotte et je n'arrive pas à tenir en place**

Oui, c'est tout à fait le cas .....  3      Un peu .....  2      Pas tellement .....  1      Pas du tout .....  0

**57 – Je me réjouis à l'avance à l'idée de faire certaines choses**

Autant qu'avant .....  3      Un peu moins qu'avant.....  2      Bien moins qu'avant .....  1      Presque jamais.....  0

**58 – J'éprouve des sensations soudaines de panique**

Vraiment très souvent .....  3 Assez souvent .....  2 Pas très souvent .....  1 Jamais .....  0

**59 – Je peux prendre plaisir à un bon livre ou à une bonne émission de radio ou de télévision**

Souvent .....  3 Parfois .....  2 Rarement .....  1 Très rarement .....  0

**60 – Vous arrive-t-il de vivre au travail les situations difficiles décrites ci-dessous ?**

Une personne ou plusieurs personnes se comporte(nt) systématiquement avec vous de la façon suivante...

Oui, actuellement      Oui, dans le passé      Non

- Vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là .....
- Vous empêche de vous exprimer .....
- Vous ridiculise en public .....
- Critique injustement votre travail .....
- Vous charge de tâches inutiles ou dégradantes .....
- Sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement .....
- Laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé(e) .....
- Vous dit des choses obscènes ou dégradantes .....
- Vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante .....

**61 – Si vous avez coché une case « oui actuellement », cette ou ces personnes sont-elles...**

- Une (ou plusieurs) personne(s) de votre entreprise .....  Non  Oui
- Un (ou des) client(s), usager(s), patient(s) .....  Non  Oui
- Des salariés d'autres entreprises .....  Non  Oui

**62 – Au cours des douze derniers mois, avez-vous été victime, de la part du public dans le cadre de votre travail...**

- D'une agression verbale .....  Oui **Combien de fois**    Non
- D'une agression physique ou sexuelle .....  Oui **Combien de fois**    Non

**63 – Au cours des douze derniers mois, avez-vous été victime, de la part de vos collègues ou de vos supérieurs dans le cadre de votre travail ...**

- D'une agression verbale .....  Oui **Combien de fois**    Non
- D'une agression physique ou sexuelle .....  Oui **Combien de fois**    Non

**64 – Au cours des 12 derniers mois, combien avez-vous eu d'arrêts maladie (hors accident de travail ou maternité) ?**

Pas d'arrêt       1 arrêt       2 arrêts       3 arrêts ou plus

**65 – Au total, combien de jours ces arrêts ont-ils représenté ?**

**66 – Au cours des 12 derniers mois, au cours de votre travail, combien avez-vous eu d'accidents du travail, même bénins, qui vous ont obligés à vous faire soigner (hors trajet)**

Pas d'accident       1 accident       2 accidents       3 accidents ou plus

**67 – Au total, combien de jours d'arrêt de travail avez-vous eu du fait de ces accidents ?**

**68 – Au cours des 12 derniers mois, vous est-il arrivé d'interrompre ou de refuser une tâche pour préserver votre santé ou votre sécurité ?**

Oui  Non

**69 – Si oui, d'autres collègues ont-ils fait la même chose en même temps que vous ?**

Oui  Non

**70 – Avez-vous discuté avec quelqu'un du contenu de ce questionnaire pendant que vous le remplissiez ?**

Oui  Non

## METHODOLOGIE

L'étude réalisée ci-dessus a été effectuée à partir des données de l'enquête nationale SUMER. Afin d'obtenir des résultats rhônalpins, seules les réponses collectées par les médecins enquêteurs dont les services se situaient dans la région ont été conservées. Par ailleurs, le champ de l'étude portant sur les salariés du régime général hors intérim, seuls les questionnaires dans ce cas de figure ont été retenus. Au final, **3 264 réponses** à l'enquête nationale ont été utilisées.

### *Représentativité de l'enquête au niveau régional*

Afin de disposer de résultats probants pour l'ensemble des salariés du régime général (hors intérim) en Rhône-Alpes, la méthode statistique du **calage sur marge** a été effectuée. Celle-ci permet d'affecter des **pondérations** à chacun des répondants sélectionnés, de telle sorte que l'ensemble des réponses, une fois pondérées, soit représentative de la structure de la population étudiée. La source DADS (Déclarations Annuelles de Données Sociales) 2009 a été utilisée pour réaliser ce travail et les données ont été calées suivant les variables sexe, tranche d'âge, type de temps de travail, taille d'établissement, PCS et secteur d'activité. Au final, les 3 264 réponses sélectionnées représentent les 1 726 853 salariés du régime général hors intérim comptabilisés dans les DADS en 2009.

### *Fiabilité des résultats*

Certaines données n'ont pas du tout été traitées car le nombre de salariés enquêtés était trop faible. Les résultats ne figurent qu'à condition que les effectifs soient supérieurs à 40 personnes interrogées.

La fiabilité des résultats a ensuite été contrôlée par le calcul systématique des intervalles de confiance à 95%. Ainsi, concernant les fréquences d'exposition, 95 fois sur 100, la vraie valeur se situe dans l'intervalle de confiance calculé.

Les liaisons entre variables et leur niveau de significativité ont été mesurées par l'utilisation du test du  $\chi^2$ , et de la statistique associée du V de Cramer. Ce test permet de déterminer si deux variables sont dépendantes, c'est-à-dire si les modalités de l'une conditionnent les modalités de l'autre. Par ailleurs, l'analyse des déterminants a été consolidée par les régressions logistiques, et l'utilisation des odds ratios. Cette méthode évalue la probabilité qu'un évènement se produise, en estimant l'influence de facteurs définis dans le modèle. Pour calculer l'influence de chaque facteur, on raisonne « toutes choses égales par ailleurs », c'est-à-dire en comparant des individus qui auraient les mêmes caractéristiques, sauf pour le facteur considéré.

## BIBLIOGRAPHIE

- Clot, Y. (1999). *La fonction psychologique du travail*. Paris: PUF.
- Clot, Y. (2010). *Le travail à coeur: pour en finir avec les risques psychosociaux*. Paris: La Découverte.
- Dejours, C. (1995). Le travail entre subjectivité et rapports sociaux. in P. Cours-Sallies, *La liberté du travail* (pp. 45-70). Paris: Syllepse.
- Dejours, C. (2003). *L'évaluation du travail à l'épreuve du réel: critique des fondements de l'évaluation*. Paris: INRA Editions.
- Dejours, C., & Molinier, P. (1994). Le travail comme énigme. *Sociologie du travail (n°26) - hors série*, pp. 35-44.
- Detschessahar, M. (2013, Avril). Management empêché, santé dégradée. *Santé et Travail - N°82*.
- Flottes, A. (2004) Conflits de personnes, guerre des clans : deux enquêtes dans les services, *Travailler*, n° 11, (pp. 147-168).
- Gollac, M. (2012). Les risques psychosociaux au travail: d'une "question de société" à des questions scientifiques. (DARES, Éd.) *Travail et Emploi(129)*, pp. 5-10.
- Langevin, V., François, M., Boini, S., & Riou, A. (2011). Risques psychosociaux: outils d'évaluation - HADS. *Documents pour le Médecin du Travail*, pp. 481-485.
- Langevin, V., François, M., Boini, S., & Riou, A. (2011). Risques psychosociaux: outils d'évaluation - Job Content Questionnaire (JCQ) (Questionnaire dit de Karasek). *Documents pour le Médecin du Travail*, pp. 105-110.
- Langevin, V., François, M., Boini, S., & Riou, A. (2011). Risques psychosociaux: outils d'évaluation - Le déséquilibre efforts/récompenses (questionnaire de Segrist). *Documents pour le Médecin du travail*, pp. 111-115.
- Molinier, P., & Flottes, A. (2012, janvier-mars). Travail et santé mentale: approches cliniques. *Travail et emploi n°129 - Les risques psychosociaux au travail: d'une question de société à des questions scientifiques*, pp. 51-66.
- Pak, M., & Zilberman, S. (2013, juillet) « La durée du travail des salariés à temps complets » – DARES Analyses n°47
- Probst, I. (2004). La souffrance au travail: une comparaison de différentes approches théoriques dans une perspective psychosociale. Lausanne: Université de Lausanne - Institut de psychologie.
- Thommes, J., Kanzari, R., & Escarboutel, M., « Temporalités des cadres et malaise au travail », in revue interventions économiques n°43 – 2011, p18
- Wolff, L. (2013, Avril). Un encadrement de plus en plus... encadré. *Santé et Travail - n°82*.

<b>L'EXPOSITION AUX RISQUES PROFESSIONNELS EN 2010 – LES CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES ET LEURS LIENS AVEC LA SANTE MENTALE DES SALARIES EN RHONE-ALPES.....</b>	<b>1</b>
<b>LES CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES.....</b>	<b>2</b>
1) CONTRAINTES DE RYTHME DE TRAVAIL .....	2
A) <i>Contraintes techniques et délais courts se conjuguent à une moindre autonomie.....</i>	2
A-1 Les contraintes techniques et des délais courts pèsent surtout sur les ouvriers de l'industrie.....	2
A-2 ... et se conjuguent à une faible autonomie, essentiellement pour les ouvriers non qualifiés.....	4
B) <i>Un conflit entre intensité et qualité du travail .....</i>	5
B-1 Le contrôle des salariés accroît la pression temporelle... ..	5
B-2 ... et questionne la qualité du travail .....	6
B-3 La fragmentation du travail accroît la pression temporelle et perturbe le travail... ..	7
B-4 ... et questionne également la qualité du travail .....	9
C) <i>Une normalisation de la qualité qui contribue à alimenter la pression temporelle et renvoie à la responsabilité individuelle.....</i>	10
C-1 L'application des normes de qualité et les objectifs visent surtout les cadres et professions intermédiaires dans les plus grandes entreprises,...	10
C-2 ... et alimente indirectement la pression temporelle.....	11
C-3 Les procédures de qualité créent une pression sur le risque d'erreur individuelle .....	12
2) LES CARACTERISTIQUES DU TEMPS DE TRAVAIL .....	14
A) <i>Durée du travail : Les cadres se distinguent des autres catégories.....</i>	14
A-1 L'élasticité du temps de travail des cadres.... ..	14
A-2 .... jusque dans la sphère privée.....	16
B) <i>Horaires atypiques : tous les secteurs sont concernés .....</i>	18
B-1 des horaires décalés, surtout dans les grands établissements, l'industrie et pour les ouvriers en travail posté .....	18
Travail du soir et de la nuit liés aux horaires variables et au travail posté.....	18
B-2 des horaires instables pour les employés de service du tertiaire .....	19
B-3 des horaires plus incertains dans la construction et pour les moins anciens .....	21
C) <i>Cumul des contraintes de temps de travail : cadres et employés de service en premier lieu.....</i>	22
EN RESUME :.....	24
<b>LES LIENS ENTRE TRAVAIL ET SANTE MENTALE DES SALARIES .....</b>	<b>25</b>
1) LE MODELE « EXIGENCE-AUTONOMIE » DE KARASEK .....	28
A) <i>Le risque de tension au travail vise surtout les femmes dans le tertiaire au statut d'employé et les ouvriers non qualifiés de l'industrie .....</i>	30
B) <i>Les contraintes organisationnelles et relationnelles sont liées aux situations de travail « actif » et « tendu » .....</i>	33
B-1 Le travail actif caractérisé par la durée du travail.....	33
B-2 Le travail tendu caractérisé par des délais courts, des contrôles et une moindre autonomie .....	34
B-3 Contraintes de rythme et fragmentation du travail accroissent la pression temporelle dans les deux situations de travail en dépit d'un cadre plus normalisé.....	34
C) <i>Moins de « soutien social » de la hiérarchie influe sur la qualité du travail.....</i>	35
C-1 Autonomie relative des cadres et éloignement du travail opérationnel .....	35
C-2 Les salariés en situation de « travail tendu renforcé » ont moins les moyens de bien faire leur travail .....	37
2) LE MODELE « EFFORTS-RECOMPENSES » DE SIEGRIST .....	37
A) <i>Reconnaissance du travail et situation de tension au travail sont liées.....</i>	38
A-1 Le « soutien social » est le lien le plus fort .....	38
A-2 Les salariés en situation de « travail tendu renforcé » s'estiment les moins reconnus par leur hiérarchie .....	39
B) <i>Reconnaissance du travail et moyens de bien faire son travail sont liés.....</i>	39
C) <i>Les autres caractéristiques de la reconnaissance.....</i>	39

3) COMPORTEMENTS HOSTILES ET AGRESSIONS .....	40
A) <i>Des comportements hostiles souvent internes à l'entreprise et qui s'accroissent avec la taille de l'établissement et la faiblesse du « soutien social »</i> .....	40
A-1 Grands établissements et ouvriers non qualifiés sont plus concernés par les comportements hostiles .....	40
A-2 La faiblesse du « soutien social » conjuguée à une haute « exigence psychologique » correspond au développement de comportements hostiles .....	41
B) <i>Les agressions verbales visent davantage les plus anciens en interne et les femmes qui reçoivent du public</i> .....	42
4) SATISFACTION DU TRAVAIL ET PERCEPTION DE SON INFLUENCE SUR LA SANTE .....	43
A) <i>Le « soutien social », la reconnaissance des efforts accomplis et la qualité des moyens accordés sont les principaux facteurs de satisfaction du travail</i> .....	43
B) <i>La perception de l'influence du travail sur la santé très liée au degré de satisfaction du travail</i> .....	44
5) DES LIENS ENTRE RELATIONS DE TRAVAIL ET EXISTENCE D'UN TROUBLE ANXIO-DEPRESSIF .....	46
EN RESUME : .....	48
<b>ANNEXE N°1 : AUTO-QUESTIONNAIRE .....</b>	<b>50</b>
<b>METHODOLOGIE.....</b>	<b>54</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>55</b>
<b>LES DERNIERES PUBLICATIONS DU SERVICES ETUDES, STATISTIQUE, EVALUATION DE LA DIRECCTE DE RHONE-ALPES.....</b>	<b>58</b>

## Les dernières publications du Services Etudes, Statistique, Evaluation de la DIRECCTE de Rhône-Alpes

Accessibles sur <http://www.rhone-alpes.direccte.gouv.fr>  
(Rubrique Etudes et Statistiques – les publications du SESE)

### Etudes :

**Portrait social 2013 : Décrochage et non-recours aux droits**, 2<sup>ème</sup> publication collective de la plateforme de l'observation sociale en Rhône-Alpes, coordination par Béatrice Youmbi et Christine Jakse (DIRECCTE), publié par INSEE Rhône-Alpes janvier 2014

**Dispositif compétences clefs en Rhône-Alpes, état des lieux**, Bonnet-Pradier Vanina, Youmbi Béatrice, décembre 2013

**L'exposition aux risques professionnels en 2010 – enquête SUMER – n°1 : une comparaison France/Rhône-Alpes**, Bonnet-Pradier Vanina, Graff Didier, décembre 2013

### Chiffre clés :

**La note de vigilance du 2ème trimestre 2014**, Bonnet-Pradier Vanina, Dupont Jean-Marc (DIRECCTE), Taoufik Gara (DRFIP), août 2014

**Les difficultés de recrutement**, Bonnet-Pradier Vanina, avril 2014

### A paraître :

**L'exposition aux risques professionnels en 2010 – enquête SUMER – n°3 : Les contraintes physiques et les risques chimiques et biologiques en Rhône-Alpes**, Bonnet-Pradier Vanina, Graff Didier, novembre 2014

**Le devenir à 6 mois des sortants d'un contrat de professionnalisation en Rhône-Alpes** (titre provisoire), Youmbi Béatrice, décembre 2014

**Halo du chômage et sous-emploi**, ouvrage collectif, Observation partagée de l'emploi en Rhône-Alpes (OPERA), décembre 2014

©DIRECCTE Rhône-Alpes 2014

En dehors de l'usage privé du copiste, toute reproduction totale ou partielle de cette publication est interdite.  
Pour toute citation, veuillez mentionner le nom de l'auteur et de la source.



Directeur de la publication : Philippe Nicolas

Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation,  
du travail et de l'emploi Rhône-Alpes  
Service études, statistique et évaluation (SESE)  
Etude réalisée par Didier Graff et Vanina Bonnet-Pradier

Tour Suisse - 1, Boulevard Vivier Merle - 69443 LYON CEDEX 03  
Téléphone : 04 72 68 29 00 - Télécopie : 04 72 68 29 29 - Internet : <http://www.rhone-alpes.directe.gouv.fr>  
N° ISBN : 978-2-11-138484-2

© DIRECCTE Rhône-Alpes 2014

Impression : Imprimerie Fontaine - Siret 545820177