

Octobre 2009

Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail

Collège d'expertise sur le suivi statistique
des risques psychosociaux au travail

DARES

DREES

À la demande du ministre en charge du travail, un collège d'expertise a reçu pour mission de formuler des propositions en vue d'un suivi statistique des risques psychosociaux au travail. Ce collège comprend des économistes, des ergonomes, des épidémiologistes, un chercheur en gestion, des chercheurs en médecine du travail, des psychologues et psychiatres, des sociologues et des statisticiens. Dans un premier temps, le collège a élaboré une batterie provisoire d'indicateurs immédiatement disponibles compte tenu des sources statistiques existantes. Chacun de ces indicateurs est pertinent, mais ils ne donnent pas encore une vue exhaustive et synthétique des risques psychosociaux au travail. Les utilisateurs sont invités à prendre connaissance des textes qui accompagnent ci-après les chiffres et qui en précisent la portée et les limites.

Michel Gollac
Président du collège d'expertise sur le suivi statistique
des risques psychosociaux au travail

Sommaire

Introduction	5
Axe 1. Exigences au travail.....	8
Axe 2. Exigences émotionnelles	10
Axe 3. Autonomie - marges de manœuvre.....	12
Axe 4. Rapports sociaux, relations au travail.....	14
Axe 5. Conflits de valeur.....	17
Axe 6. Insécurité d'emploi	18
Indicateurs provisoires	20
Les sources statistiques	31
Composition du collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail.....	33

Introduction

La littérature épidémiologique fournit des éléments convaincants sur les effets des facteurs de risque psychosociaux au travail sur la santé. Les mécanismes étiologiques susceptibles d'expliquer l'association entre les facteurs psychosociaux et des indicateurs de santé notamment cardiovasculaire relèvent des effets des stressseurs de type psychosocial. Ceux-ci conduisent à l'augmentation de la sécrétion de certaines hormones, ou encore à l'augmentation de la tension artérielle (mécanismes directs), et aussi éventuellement à des modifications de certains comportements dits à risque comme les consommations de tabac ou d'alcool (mécanismes indirects).

Cette littérature a notamment souligné leurs effets importants sur les maladies cardiovasculaires, les problèmes de santé mentale et les troubles musculo-squelettiques. Les études ont montré un accroissement du risque de ces pathologies pouvant atteindre 50 % à 100 % en cas d'exposition aux facteurs psychosociaux au travail. Or ces trois domaines de santé constituent des enjeux majeurs en termes de santé publique.

Les maladies cardiovasculaires représentent une des premières causes de décès dans les pays industrialisés. En 2004, en France, les cardiopathies ischémiques représentaient la 2^e et la 6^e cause de décès respectivement pour les hommes et les femmes âgés de 45 à 64 ans, la 5^e cause pour les femmes étant les maladies vasculaires cérébrales [1]. Le poids des pathologies cardiovasculaires et de leurs facteurs de risque (particulièrement l'hypertension, les hypercholestérolémies et le diabète) est également considérable en termes de morbidité. Fin 2007, les maladies cardiovasculaires constituaient la première cause de prise en charge en affection de longue durée (ALD), le diabète la 3^e [2]. Entre 40 et 64 ans, en 2006, une personne sur six déclarait souffrir d'hypertension et autant, d'hypercholestérolémie [3]. En 2002, on évaluait à 12,6 % la part des maladies de l'appareil circulatoire parmi les dépenses de soins hors prévention [4]. Cette grande catégorie diagnostique était au premier rang des dépenses.

Les problèmes de santé mentale, dont l'anxiété et la dépression constituent l'essentiel des troubles pour les populations au travail, ont, par leurs prévalences, un poids substantiel en termes de morbidité. En France, le suicide, qui est fortement lié à la dépression, représentait en 2004 la 1^{ère} cause de mortalité pour les hommes et les femmes âgés de 25 à 44 ans, la 4^e pour les hommes de 45 à 64 ans et la 3^e pour les femmes du même âge. Entre 16 et 39 ans, les personnes enquêtées en 2006 déclaraient une dépression dans 3,8 % des cas et des troubles anxieux dans 8,7 % des cas. Ces troubles, très probablement sous-déclarés, étaient plus fréquents chez les personnes de 40 à 64 ans, avec une fréquence respective de 7,8 % et de 14,1 %. Les troubles de la santé mentale jouent un rôle notable sur l'insertion socio-économique. Les dépenses de santé sont massives au regard des problèmes de santé mentale et la consommation de psychotropes est particulièrement élevée en France en comparaison à d'autres pays occidentaux. Ces troubles sont également associés à une fréquence accrue de l'absentéisme au travail pour raison de santé. En 2002, on évaluait à 10,6 % la part des troubles mentaux parmi les dépenses de soins hors prévention. Cette grande catégorie diagnostique était au second rang des dépenses.

Les troubles musculo-squelettiques occupent l'une des premières places en termes de morbidité. Entre 40 et 64 ans, en 2006, une personne sur cinq déclarait souffrir d'une lombalgie, d'une sciatique ou d'un lumbago. Hormis les troubles de la vision et les problèmes dentaires, les affections du dos sont la 1^{ère} affection que déclarent les personnes de 40 à 60

ans, et la 2^e pour celles de 16 à 39 ans. Enfin, les troubles musculo-squelettiques constituent la 1^{ère} maladie professionnelle reconnue (affections des tableaux 57, 69 et 79) pour les populations relevant de ce système d'indemnisation (75 % des maladies avec un premier règlement en 2008 pour le régime général), loin devant toutes les autres maladies professionnelles [5], et en progression continue depuis plus de 10 ans. Leur coût représentait plus du tiers des indemnisations du régime général au titre des maladies professionnelles en 2008. Les troubles musculo-squelettiques sont aussi une des principales raisons d'absence pour raison de santé et d'invalidité. En 2002, on évaluait à 9 % la part des maladies du système ostéo-articulaire, des muscles et du tissu conjonctif parmi les dépenses de soins hors prévention. Cette grande catégorie diagnostique était au troisième rang des dépenses.

Les facteurs psychosociaux au travail pouvant induire des effets néfastes sur la santé recouvrent de multiples facettes : exigences de travail élevées aussi bien en termes quantitatif que qualitatif, manque de latitude décisionnelle dans le travail, faible soutien social au travail, manque de reconnaissance, etc. Ces facteurs sont en général évalués via des instruments dérivés de modèles théoriques qui mettent en exergue certaines dimensions jugées cruciales de l'environnement psychosocial de travail. D'autres dimensions ont été plus récemment mises en évidence, telles l'injustice organisationnelle, l'insécurité de l'emploi et différentes formes de violence. D'autres facteurs pourraient émerger de travaux futurs.

Le collège d'expertise a retenu à titre provisoire six dimensions de risques à caractère psychosocial : les exigences du travail, la charge émotionnelle, l'autonomie et les marges de manœuvre, les rapports sociaux et relations de travail, les conflits de valeur et l'insécurité socio-économique. Chacune de ces six dimensions fait ci-dessous l'objet d'un examen plus détaillé.

Cette proposition d'indicateurs provisoires vise à donner, à l'aide des seules sources statistiques disponibles ou devant l'être prochainement, quelques informations sur ces six dimensions. À ce stade du travail du collège, on a choisi de retenir quarante indicateurs parmi les informations existantes. Au vu de l'hétérogénéité des modèles théoriques de référence et de l'absence de source statistique rassemblant ces différents indicateurs, il n'a pas été possible pour l'instant de proposer un mode plus synthétique de présentation de l'information. En effet pour pouvoir construire des indicateurs synthétiques pertinents, il faudrait disposer d'un modèle théorique de référence embrassant les différentes dimensions évoquées, et d'une source statistique permettant de valider empiriquement les regroupements d'indicateurs au sein d'une (sous-)dimension ou issus de plusieurs (sous-)dimensions.

Le collège d'expertise a élaboré une liste de questions sur les risques psychosociaux qui vont être introduites dans la seconde vague de l'enquête Santé itinéraires professionnels (SIP) en 2010, ce qui permettra de constituer une source statistique rassemblant toutes les dimensions et sous-dimensions des risques psychosociaux ici évoquées. Cette source ne sera malheureusement disponible que mi-2011, soit après la fin des travaux du collège. Ces résultats permettront néanmoins de fournir une batterie d'indicateurs enrichie et peut-être plus synthétique à la fin 2011.

Sources

- [1] Aouba A., Péquignot F., Le Toullec A., Jouglu E. (INSERM-CépiDc), 2007, « Les causes médicales de décès, en France en 2004 et leur évolution 1980-2004 », *Bulletin épidémiologique hebdomadaire*, n° 35-36, p. 308-314.
- [2] Païta M., Weill A., 2008, « Les personnes en affection de longue durée au 31 décembre 2007 », *Points de repère*, CNAMTS, n° 20, novembre
- [3] Allonier C., Dourgnon P., Rochereau T., 2008, « Enquête sur la Santé et la Protection Sociale 2006 », *Rapport IRDES*, n° 1701, avril, 238 pages.
- [4] Fénina A., Geffroy Y., Minc C., Renaud T., Sarlon E., Sermet C., 2006, « Les dépenses de prévention et les dépenses de soins par pathologie en France », *Questions d'économie de la santé*, IRDES, n° 111, juillet.
- [5] CNAM, 2008, *Compte rendu d'activité. Branche Accidents du travail et maladies professionnelles*.

Axe 1. Exigences au travail

Cette notion, large, regroupe des concepts développés par différents auteurs. Elle recoupe le concept de « demande psychologique » élaboré par Robert Karasek [1] ou celui « d'efforts » de Johannes Siegrist [2]. Selon Karasek et Siegrist, la demande psychologique ou les efforts se définissent par les exigences associées à l'exécution du travail en termes quantitatifs (contraintes de temps, quantité de travail excessive, etc.) et qualitatifs (complexité des tâches, concentration, demandes contradictoires, responsabilités, etc.). Les études ont montré un gradient social inverse pour la demande psychologique, qui est plus importante parmi les catégories socioprofessionnelles les plus qualifiées. Les études étiologiques apportent des éléments suggérant les effets néfastes de la demande psychologique sur la santé, mais c'est surtout dans la combinaison avec une faible latitude décisionnelle que les effets les plus robustes ont été observés sur les maladies cardiovasculaires et les troubles de la santé mentale [3, 4, 5]. Les difficultés de conciliation entre la vie personnelle (ou hors travail) et la vie professionnelle constituent également un autre type d'exigences liées au travail. Ces difficultés se définissent par une forme de conflit entre les exigences attachées à la vie professionnelle et celles de la vie personnelle, qui peuvent par certains aspects devenir incompatibles.

Sept indicateurs ont été retenus pour décrire les exigences du travail.

La **quantité de travail** (indicateur 1). 22,6 % des répondants à l'enquête SIP 2007 répondent « toujours » ou « souvent » à la question : « On me demande une quantité de travail excessive ». On observe peu de différences selon le sexe ou l'âge. En revanche, les cadres et professions intermédiaires sont plus concernés que les employés et ouvriers, et les salariés de l'industrie, de la construction ou du secteur banques-assurances plus que ceux des services aux particuliers ou de l'administration.

La **pression temporelle** (indicateurs 2 à 5). 30,9 % des salariés du champ de l'enquête Sumer 2003 sur la surveillance médicale des risques professionnels répondent ne pas être d'accord avec l'affirmation : « Je dispose du temps nécessaire pour faire mon travail ». Dans l'enquête Conditions de travail de 2005, 34,1 % des personnes interrogées déclarent que leur rythme de travail est déterminé par au moins 3 contraintes parmi une liste de 9 ; 22,8 % disent qu'elles doivent « fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue » et que c'est « un aspect négatif de (leur) travail » ; enfin, 48,5 % répondent devoir « toujours » ou « souvent » se dépêcher dans leur travail. Les indicateurs 2, 3 et 5, qui reflètent la pression temporelle et le caractère haché du travail, concernent davantage les professions qualifiées, alors que l'indicateur 4 sur les rythmes de travail affecte davantage les jeunes et les ouvriers.

La **complexité du travail** (indicateur 6). 44,8 % des personnes interrogées dans l'enquête SIP 2007 disent devoir « toujours » ou « souvent » « penser à trop de choses à la fois » : cette exigence concerne davantage les professions qualifiées (indépendants, cadres et professions intermédiaires), ainsi que les salariés des banques et assurances.

Les **difficultés de conciliation entre travail et hors travail** (indicateur 7). 10,5 % des répondants à l'enquête SIP 2007 disent avoir « toujours » ou « souvent » des « difficultés à concilier travail et obligations familiales ». De façon apparemment paradoxale, les femmes ne sont pas plus nombreuses que les hommes à exprimer cette opinion, en partie parce que leur durée du travail est en moyenne moins élevée. En revanche, les non-salariés et les cadres l'expriment nettement plus souvent que les employés ou les ouvriers.

Sources

- [1] Karasek R.A., 1979, "Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign", *Administrative Science Quarterly*, 24:285-308.
- [2] Siegrist J., Starke D., Chandola T., Godin I., Marmot M., Niedhammer I., 2004, "The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons", *Social Science and Medicine*, 58(8):1483-1499.
- [3] Belkic K.L., Landsbergis P.A., Schnall P.L., Baker D., 2004, "Is job strain a major source of cardiovascular disease risk?", *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 30(2):85-128.
- [4] Kivimaki M., Virtanen M., Elovainio M., Kouvonen A., Vaananen A., Vahtera J., 2006, "Work stress in the etiology of coronary heart disease. A meta-analysis", *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 32(6):431-442.
- [5] Bonde J.P., 2008, "Psychosocial factors at work and risk of depression: a systematic review of the epidemiological evidence", *Occupational and Environmental Medicine*, 65(7):438-445.

Axe 2. Exigences émotionnelles

Cette notion peut être utile pour mesurer le coût sur la santé de ce qu'on appelle "travail émotionnel" (*emotion work*) [1]. Le travail émotionnel permet de décrire des formes de mobilisation de la subjectivité qui sont spécifiques aux métiers de services (et concerne de ce fait un large spectre d'activités : commerce, tourisme, accueil dans les services publics, socio-éducatif, enseignement, santé, etc.).

Le travail émotionnel consiste, dans l'interaction avec les bénéficiaires du travail, à maîtriser et façonner ses propres émotions, mais aussi à maîtriser et façonner les émotions des bénéficiaires du travail. Les exemples les plus connus sont ceux de l'hôtesse de l'air qui doit toujours avoir l'air sereine pour rassurer les passagers ou de la serveuse de bar qui doit plaisanter avec les clients tout en veillant qu'ils restent à leur place.

Les effets sur la santé qui sont déjà documentés se déploient selon deux axes.

L'épuisement émotionnel (*burn out*) et la difficulté à être disponible émotionnellement pour ses proches, après le travail. Ceci correspond à des situations où les émotions mobilisées sont authentiques, par exemple l'empathie ou la compassion des infirmières qui ne peut être feinte.

La **facticité des émotions** et l'inauthenticité, avec le sentiment pénible de continuer, après le travail, à "mimer" mécaniquement des émotions que l'on ne ressent pas et d'être inauthentique avec ses proches. Ceci correspond plutôt aux métiers du tourisme et du commerce, où il faut sans cesse avoir l'air enjoué.

Certaines recherches ont mis en évidence une corrélation possible entre la répression des émotions au travail (celle de la colère par exemple) et l'augmentation des troubles musculo-squelettiques (TMS), mais aussi d'autres pathologies comme l'hypertension artérielle.

Cinq indicateurs ont été sélectionnés pour refléter les différentes sous-dimensions de la charge émotionnelle.

Relation au public. 69,9 % des personnes interrogées dans l'enquête Conditions de travail 2005 déclarent « travailler en contact direct avec le public » (indicateur 8) : les agriculteurs et les ouvriers sont moins concernés, alors que les personnes travaillant dans les commerces et les services le sont naturellement beaucoup plus. Pour 85,8 % de ces personnes, le contact avec le public se déroule « toujours » ou « souvent » en face à face (indicateur 9) et pour 54,4 % au téléphone (indicateur 10). Quand ils sont en contact avec le public, les employés et ouvriers le sont nettement moins souvent par téléphone que les autres catégories sociales.

Empathie, contact avec la souffrance. Dans l'enquête Conditions de travail 2005, 37,2 % des personnes interrogées disent être amenées dans leur travail à « être en contact avec des personnes en situation de détresse » (indicateur 11) et 47,4 % disent « devoir calmer des gens » (indicateur 12). Même si les situations de détresse ou de crise peuvent concerner des collègues, elles sont surtout associées au contact avec le public. Les personnes qui travaillent dans le secteur sanitaire et social, dans les transports ou dans l'administration déclarent, beaucoup plus souvent que les autres connaître de telles situations, émotionnellement éprouvantes ; les agriculteurs et les ouvriers sont moins concernés que les autres catégories sociales.

Tensions avec le public. 11,2 % des répondants à l'enquête SIP 2007 déclarent vivre « toujours » ou « souvent » des tensions avec le public (indicateur 13), alors que 33 % disent en vivre « parfois ». Les professions et secteurs concernés sont les mêmes que pour le contact avec le public.

Devoir cacher ses émotions. 42,2 % des personnes interrogées dans l'enquête SIP 2007 déclarent devoir « toujours » ou « souvent » « cacher (leurs) émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur » (indicateur 14). Les femmes le signalent plus souvent que les hommes, ainsi que les salariés des secteurs en contact avec le public.

Peur au travail. 33,6 % des personnes interrogées dans l'enquête SIP 2007 disent qu'il leur « arrive d'avoir peur pendant (leur) travail » « toujours », « souvent » ou « parfois » (indicateur 15) ; cette proportion tombe à 8 % si l'on ne retient que les réponses « toujours » ou « souvent ». Les jeunes, les hommes, les agriculteurs et les ouvriers sont nettement plus concernés par ce risque, tout comme les travailleurs des transports, de la construction et de l'éducation-santé-action sociale.

Sources

[1] Hochschild A., 2003, *The Commercialization of Intimate Life: Notes from Home and Work*, University of California Press.

[2] Hochschild A., "Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale", *Travailler* 2003(1) n°9:19-49

Axe 3. Autonomie - marges de manœuvre

Ce concept a émergé dans la littérature avant 1970, mais a connu un essor substantiel grâce aux travaux de Robert Karasek, qui postula à la fin des années 1970 l'intérêt de combiner la demande psychologique à la latitude décisionnelle [1]. Cette dimension « autonomie - marges de manœuvre », appelée aussi contrôle ou latitude décisionnelle, se définit, depuis les travaux menés par Karasek, par deux sous-dimensions : l'autonomie décisionnelle et l'utilisation des compétences.

La première renvoie à la marge de manœuvre dont dispose le salarié dans son travail et sa participation dans la prise de décision. La seconde se définit par la possibilité par le salarié d'apprendre et de développer de nouvelles compétences. Les études montrent un gradient social marqué dans la distribution de la latitude décisionnelle : les catégories à risque se concentrent chez les groupes les moins qualifiés. De plus, les femmes bénéficient en général d'une moindre latitude décisionnelle que les hommes dans leur travail.

La littérature épidémiologique a souligné les effets du manque d'autonomie sur la santé, notamment sur la santé cardiovasculaire. La combinaison d'une faible autonomie et d'une forte demande psychologique est également considérée comme une situation particulièrement à risque, non seulement pour les maladies cardiovasculaires mais aussi pour les troubles de la santé mentale [2, 3, 4].

Sept indicateurs ont été retenus pour caractériser les différentes sous-dimensions de l'autonomie et des marges de manœuvre au travail.

Autonomie procédurale. 19,7 % des actifs occupés estiment avoir « souvent » ou « toujours » « très peu de liberté pour décider comment faire (leur) travail » (indicateur 16, enquête SIP 2007), et 38,3 % déclarent ne pas pouvoir « interrompre momentanément leur travail » quand ils le souhaitent (indicateur 17, enquête Conditions de travail 2005). Hommes et femmes se distinguent peu en ce qui concerne la « liberté de décider comment faire leur travail », mais les femmes sont nettement plus nombreuses à signaler une faible autonomie pour les pauses. Employés et ouvriers ont une autonomie procédurale plus faible dans les deux dimensions.

Prévisibilité du travail. C'est la seule sous-dimension pour laquelle on ne dispose en France à ce jour d'aucun indicateur dans les enquêtes existantes.

Utilisation et développement des compétences. 20,3 % des salariés (enquête Sumer 2003) se disent « pas d'accord » avec l'affirmation : « J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles » (indicateur 18). 23,6 % des actifs occupés (enquête Conditions de travail 2005) estiment que leur travail ne leur « permet pas d'apprendre des choses nouvelles » (indicateur 19) et 12,9 % qu'ils peuvent « employer pleinement leurs compétences » seulement « parfois » ou « jamais » (indicateur 20, enquête SIP 2007). Enfin, 27,5 % des répondants (enquête Conditions de travail 2005) jugent que leur « travail consiste à répéter continuellement une même série de gestes ou d'opérations » (indicateur 21). Les femmes signalent plus souvent souffrir de faibles opportunités de développer leurs compétences et d'un travail répétitif, tout comme les employés et les ouvriers.

Participation, représentation. 64 % des salariés du secteur concurrentiel enquêtés dans l'enquête COI (Changements organisationnels et informatisation) 2007 estiment ne pas avoir été consultés lors de la mise en place des changements organisationnels ou technologiques intervenus au cours des trois dernières années (ce résultat a été observé parmi ceux qui ont signalé un changement, indicateur 22). Cette proportion dépend peu du sexe ou de la qualification des salariés, ou de leur secteur d'activité.

Sources

- [1] Karasek R.A., 1979, "Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign", *Administrative Science Quarterly*, 24:285-308.
- [2] Belkic K.L., Landsbergis P.A., Schnall P.L., Baker D., 2004, "Is job strain a major source of cardiovascular disease risk?", *Scandinavian Journal of Work Environment and Health* 30(2):85-128.
- [3] Kivimaki M., Virtanen M., Elovainio M., Kouvonen A., Vaananen A., Vahtera J., 2006, "Work stress in the etiology of coronary heart disease. A meta-analysis", *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 32(6):431-442.
- [4] Bonde J.P., 2008, "Psychosocial factors at work and risk of depression: a systematic review of the epidemiological evidence", *Occupational and Environmental Medicine*, 65(7):438-445.

Axe 4. Rapports sociaux, relations au travail

Quatre notions reflétant les rapports sociaux en milieu de travail ont été différenciées dans cet axe : le soutien social de la part des collègues et de la hiérarchie ; la violence au travail caractérisée par des mises en situation d'agression, d'isolement, de mépris ; la notion de reconnaissance et de sentiment d'utilité du travail effectué ; en outre, le fait de recevoir de la part de la hiérarchie des injonctions contradictoires a été intégré à cet axe comme un reflet de problèmes d'organisation du travail et de gestion de la communication en milieu de travail, liés à la qualité du *leadership*.

Le soutien social au travail. Dès les années 1970, les effets délétères de l'isolement social et de l'absence de soutien social pour la santé physique (mortalité, pathologies cardiovasculaires, absentéisme médical) et mentale ont été étudiés par les épidémiologistes. On distingue généralement le réseau social auquel la personne appartient, qui se mesure le plus souvent par le nombre de contacts (nombre d'amis, de collègues à qui parler, de participations à des activités collectives, etc.) et la qualité du soutien procuré (sur les plans pratique, matériel, financier et émotionnel). À la fin des années 1990, Kawachi *et al.* [1] ont confirmé, sur une cohorte de plus de 32 000 hommes américains, que l'isolement social augmentait le risque de décès par maladie cardiovasculaire, accident et suicide. Dès la fin des années 1980, Johnson [2] a introduit le soutien social au travail en complément du modèle de Karasek (voir l'axe « autonomie - marges de manœuvre »). La notion de soutien social professionnel, définie par la solidarité au sein du groupe, la cohésion dans le collectif de travail, le soutien de la hiérarchie et la qualité de la communication, est venue plus tard compléter cet outil de repérage des situations à risque. Plusieurs études longitudinales de qualité ont montré ces dernières années que cette dimension relationnelle était associée à une augmentation du risque de pathologie cardiovasculaire ou de troubles de la sphère mentale. La récente revue de la littérature de Netterstrom [3] portant sur l'analyse de 14 études de cohorte, ainsi que l'analyse réalisée par Stansfeld à partir de 11 études de cohorte [4] vont dans le sens d'un lien prédictif solide entre un faible soutien social au travail et la survenue de troubles de la santé mentale.

La violence au travail. Plusieurs études ont montré que la violence au travail, et en particulier la violence psychologique, constituait un des facteurs de risque majeurs de troubles dépressifs [5], Leymann considérant qu'elle est une des premières causes externes de suicide [6]. Elle peut être caractérisée comme une situation dans laquelle une personne subit de la part d'une ou plusieurs personnes de l'entourage professionnel (collègues, hiérarchie) des comportements hostiles de façon prolongée, cherchant à la blesser, l'isoler ou l'exclure. Cette violence psychologique est passible de poursuites, lorsqu'elle va jusqu'au harcèlement, qui est défini en France par la loi 2002-73 du 17 janvier 2002, comme « un ensemble d'agissements répétés qui ont pour objet de porter atteinte aux droits du salarié et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel ».

La reconnaissance des efforts consentis par les personnes pour effectuer un travail de qualité et les « récompenses » qui en découlent en termes de déroulement de carrière, de rémunération, de sécurité de l'emploi et de respect-estime de la part de la hiérarchie et des collègues, telles que définies par Siegrist [7] dans son modèle d'équilibre efforts-récompenses, jouent également un rôle dans le développement ou l'aggravation de pathologies, en particulier de la sphère mentale. Si cet équilibre est un facteur essentiel, il apparaît que l'« auto-estime » au travail contribue fondamentalement à la construction de la santé ; à l'inverse, se sentir inutile, ne pas exercer son activité professionnelle selon les règles de l'art ou d'une manière que l'on juge éthique peuvent également être délétères.

Cette dimension des risques psychosociaux est illustrée par treize indicateurs statistiques qui recouvrent ces trois sous-dimensions, à laquelle on a ajouté la sous-dimension du *leadership*.

Soutien social au travail. 8,5 % des salariés (champ de l'enquête Sumer 2003) ne pensent pas que leurs collègues de travail soient « amicaux » (indicateur 23), 14,2 % ne sont pas d'accord avec l'affirmation « Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien » (indicateur 24), et 23,8 % avec l'affirmation « Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien » (indicateur 25). Ces indicateurs de faible soutien social tendent à augmenter avec l'âge des personnes. Les femmes indiquent plus souvent que leurs collègues ne sont pas amicaux et les ouvriers signalent plus souvent manquer de soutien des collègues et des chefs. Un salarié sur cinq n'est pas d'accord avec l'affirmation « Mon supérieur prête attention à ce que je dis » (indicateur 26), les ouvriers et les employés le signalant nettement plus souvent que les cadres.

Violence au travail. 7 % des actifs occupés (enquête Conditions de travail 2005) disent être « exposés à des agressions verbales, des injures, des menaces » « toujours » ou « souvent » (indicateur 27) et 1,6 % à des agressions physiques (indicateur 28). Une proportion nettement plus élevée (respectivement 30,7 % et 10,7 %) dit y être exposée « parfois ». Si les femmes semblent un peu plus exposées que les hommes à ces situations, c'est parce qu'elles sont plus présentes chez les employés et les professions intermédiaires, ainsi que dans des secteurs où l'activité se déroule en général au contact du public, comme l'éducation-santé-action sociale.

Pour caractériser les situations de harcèlement, le collège d'experts s'est appuyé sur le questionnaire de Leyman et les travaux de la DARES à partir de l'enquête Sumer 2003 [8], où trois situations sont distinguées : les « comportements méprisants », subis par 13,3 % des salariés en 2003 (indicateur 29), le « déni de la qualité du travail », qui concerne 10,3 % des salariés (indicateur 30) et les « atteintes dégradantes », qui touchent 1,8 % des salariés (indicateur 31). Les cadres sont plutôt moins concernés que les autres catégories sociales ; les salariés de l'éducation-santé-action sociale sont plus touchés.

Reconnaissance. 8,7 % des salariés du secteur concurrentiel (enquête COI 2007) répondent « non » à la question « Pensez-vous que votre travail est utile aux autres ? » (indicateur 32) et 32,6 % de l'ensemble des actifs (enquête SIP 2007) estiment que leur travail n'est que « parfois » ou « jamais » reconnu à sa juste valeur (indicateur 33). Le sentiment d'inutilité concerne nettement plus souvent les femmes et les ouvriers. Le manque de reconnaissance est plus souvent exprimé par les ouvriers et les employés que par les cadres. Parmi les indépendants, les agriculteurs souffrent d'un fort manque de reconnaissance de leur travail, au contraire des autres travailleurs indépendants (artisans, commerçants, chefs d'entreprise).

Leadership (clarté, pilotage du changement). 33 % des salariés du secteur concurrentiel (enquête COI 2007) répondent « non » à la question « Généralement, vous explique-t-on clairement ce que vous avez à faire dans votre travail ? » (indicateur 34) ; les jeunes et les cadres évoquent plus fréquemment ce manque de clarté que les autres salariés. D'autre part, 41,7 % des salariés¹ (enquête Conditions de travail 2005) disent recevoir « des ordres ou des indications contradictoires » (indicateur 35), notamment parmi les jeunes et les professions intermédiaires.

¹ Cette question n'est pas posée aux non-salariés dans l'enquête Conditions de travail.

Sources

- [1] Kawachi I., Colditz G.A., Aschiero A. *et al.*, 1996, “A prospective study of social networks in relation to total mortality and cardiovascular disease in men in the USA”, *Journal of Epidemiology and Community Health*, 50:245-51.
- [2] Johnson J., Hall E., Theorell T., 1989, “Combined effects of job strain and social isolation and cardiovascular disease morbidity and mortality in a random sample of Swedish male working population”, *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 15:241-9.
- [3] Netterstrom B., Conrad N., Bech P., Fink P., Olsen O., Rugenlies R., Stanfeld S., 2008, “The Relation between work-related psychosocial factors and the development of depression”, *Epidemiologic Reviews*, 30:118-32.
- [4] Stansfelds S.A., Candy B., 2006, “Psychosocial work environment and mental health. A meta-analytic review”, *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 32(6):443 :62.
- [5] Niedhammer I., David S., Degioanni S. and 143 occupational physicians, 2006, “Association between workplace bullying and depressive symptoms in the French working population”, *Journal of Psychosomatic Research*, 61:251-9.
- [6] Leymann H., 1990, “Mobbing and psychological terror at work-places”, *Violence Victims*, 5 :119-26.
- [7] Siegrist J., Starke D., Chandola T., Godin I., Marmot M., Niedhammer I., Peter R., 2004, “The measurement of effort-reward imbalance at work: European comparisons”, *Social Science and Medicine*, Apr, 58(8):1483-99.
- [8] Bué J., Sandret N., 2008, « Un salarié sur six estime être l’objet de comportements hostiles dans le cadre de son travail », *Premières synthèses*, DARES, n° 22.2.

Axe 5. Conflits de valeur

Au-delà des dimensions critiques de l'organisation de travail que sont les exigences psychologiques élevées, la faible autonomie, le faible soutien et le manque de reconnaissance, l'analyse des facteurs à l'origine de la prévalence élevée de détresse psychologique chez certaines catégories de personnel oblige à considérer une autre dimension de la souffrance du personnel, celle de la souffrance éthique [1]. En effet, dans certains secteurs tels que ceux de la santé et de l'action sociale en particulier, les questions mesurant la demande psychologique arrivent mal à identifier les facteurs à l'origine de cet état de mal-être ressenti par le travailleur lorsque ce qu'on lui demande de faire vient en opposition avec ses normes professionnelles, sociales ou subjectives, compte tenu de la nature du travail à réaliser ou encore du temps et des moyens dont il dispose [2]. Certains auteurs ont caractérisé cette situation d'« impératifs dissonants » [3]. L'obligation de travailler d'une façon qui heurte sa conscience professionnelle représente une contrainte dont l'émergence et l'effet sur la santé mentale ont été décrits par de nombreux médecins du travail tant en France qu'ailleurs dans le monde [4, 5]. Confrontées à ce difficile arbitrage et voulant éviter de trahir leurs principes et de s'exposer ainsi au mépris de la clientèle ou des collègues, les personnes souffrantes peuvent adopter différentes stratégies défensives, tels l'hyperactivité ou le cynisme, stratégies qui peuvent avoir par ailleurs des effets néfastes sur le climat de travail et la qualité des services.

Deux indicateurs viennent illustrer cette dimension, jusqu'ici peu prise en compte dans les enquêtes statistiques en France. Concernant les « conflits éthiques », 33,5 % des actifs occupés (enquête SIP 2007) estiment qu'ils doivent « toujours », « souvent » ou « parfois » faire dans leur travail « des choses (qu'ils) désapprouvent (vente abusive, réaliser des licenciements, etc.) » (indicateur 36) - mais seulement 6% indiquent « toujours » ou « souvent ». Les hommes sont plus touchés que les femmes par ces conflits éthiques, et les secteurs de la banque-assurance et de l'administration davantage que les autres ; les indépendants et les ouvriers le sont plutôt moins que les autres professions. Concernant la « qualité empêchée », 15,3 % des actifs occupés disent n'avoir que « parfois » ou « jamais » « les moyens de faire un travail de qualité » (indicateur 37). Cette contrainte concerne plus les salariés que les indépendants (agricoles ou non), et plus l'administration que les autres secteurs.

Sources

- [1] Laliberté, D. et Tremblay I., 2007, « L'organisation du travail et la santé mentale dans les organismes communautaires : regard sur une situation méconnue », *Rapport de recherche*, Direction de santé publique de Québec, 8 mai.
- [2] Vézina M., St-Arnaud L., Laliberté D., Maranda M.-F., Gilbert M.-A., 2008, « Demands in caring professions », *JCQ 2.0 International workshop*, Québec, September 5th.
- [3] *Intensive and Critical Care Nursing*, 2001, vol.17, 228-236.
- [4] Maranda M.-F., Saint-Arnaud L., Gilbert M.-A., Vézina M., 2006, *La détresse des médecins : un appel au changement*, Les presses de l'Université de Laval, Québec, 152 p.
- [5] Cohidon C., Arnaud B., Murcia M. et le comité de pilotage de Samotrace Centre, 2009, « Mal-être et environnement psychosocial au travail : premiers résultats du programme Samotrace, volet entreprise, France, janvier 2006-mars 2008 », *Bulletin épidémiologique hebdomadaire*, n° 25-26, 9 juin, p. 265-269.

Axe 6. Insécurité d'emploi

L'insécurité de l'emploi a été définie comme « l'impuissance ressentie à préserver la continuité souhaitée dans une situation de menace sur l'emploi » [1]. Des travaux empiriques ont confirmé sa place centrale parmi les facteurs de stress qui ont un impact négatif sur la santé psychologique [2]. Cela a été théorisé par Siegrist en termes de dégradation de l'équilibre entre effort et récompense, en particulier par la perte du contrôle sur son statut professionnel (sentiment de maîtrise, efficacité, estime de soi) [3]. Certaines recherches indiquent que la perception d'une menace sur la nature et la pérennité de l'emploi peut avoir des conséquences aussi négatives que la perte de l'emploi lui-même [4]. Il y a des indications selon lesquelles le stress lié à l'insécurité de l'emploi peut se répercuter sur le conjoint de la personne affectée [5]. Ces effets persistent lorsqu'on prend en compte le rôle d'autres facteurs tels que les caractéristiques démographiques, de personnalité ou la présence d'autres facteurs de stress. On a pu montrer que le sens de la causalité allait de l'insécurité d'emploi vers la santé mentale plutôt qu'en sens inverse [6].

Nombre de chercheurs [1, 7, 8] ont suggéré que l'insécurité d'emploi peut recouvrir plusieurs dimensions et distinguent en particulier une menace imminente sur l'emploi de la perte de caractéristiques valorisées de l'emploi (rétrogradation, détérioration des perspectives de carrière, des conditions de travail ou de la rémunération), opposition parfois décrite comme insécurité « quantitative » contre « qualitative ». Ces deux volets de l'insécurité sont associés à des problèmes de santé mentale, mais les preuves diffèrent quant à leur importance respective. On peut penser que l'importance croissante accordée à la flexibilité de l'emploi depuis le début des années 1990, notamment à travers l'expansion des formes précaires d'emploi, a provoqué une hausse du sentiment d'insécurité de l'emploi (avant même l'impact de l'actuelle récession), bien que cette question ne soit pas tranchée empiriquement.

Trois indicateurs tentent de cerner les différentes dimensions de l'insécurité socio-économique, jusqu'ici peu prise en compte dans les enquêtes.

Concernant la **sécurité de l'emploi et du salaire**, 22,8 % des actifs disent travailler « toujours », « souvent » ou « parfois » « avec la peur de perdre (leur) emploi » (indicateur 38). Les salariés de l'industrie, et particulièrement les ouvriers, sont plus concernés par ce sentiment d'insécurité, qui touche en revanche moins les secteurs de l'administration, de la santé et du social. 32,2 % des salariés du secteur concurrentiel (enquête COI 2007) disent qu'ils pensent « devoir changer de qualification ou de métier » dans les années à venir (indicateur 39) : ce sentiment est particulièrement répandu chez les jeunes, ainsi que dans le secteur des banques et assurances.

Concernant la « **soutenabilité** » **du travail**, 37,2 % des actifs occupés (enquête Conditions de travail 2005) ne se sentent pas « capables de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à soixante ans » (indicateur 40). Les jeunes sont évidemment plus nombreux à répondre ainsi, ainsi que les ouvriers et les employés, au contraire des professions indépendantes et des cadres.

Sources

- [1] Greenhalgh L., Rosenblatt, Z., 1984, "Job insecurity: Toward conceptual clarity", *Academy of Management Review*, 3, 438-448.
- [2] Burchell B., Lapido D., Wilkinson F., 2002, *Job Insecurity and Work Intensification*, Routledge, London.
- [3] Siegrist J., 1996, "Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions", *Journal of Occupational Health Psychology*, vol. 1, n°1, 27-41.
- [4] Sverke M., Hellgren J., Naswall, K., 2006, *Job Insecurity: A literature review*, National Institute for Working Life, Stockholm.
- [5] Westman M., Etzion D., Danon E., 2001, "Job insecurity and crossover of burnout in married couples", *Journal of Organizational Behaviour*, 22, 467-481(4).
- [6] Hellgren J., Sverke M., 2003, "Does job insecurity lead to impaired well or vice versa? Estimation of cross-lagged effects using latent variable modelling", *Journal of Organizational Behaviour*, 24, 215-236.
- [7] Hartley J., Jacobsen D., Klandermans D., van Vuuren T., 1991, *Job insecurity : Coping with jobs at risk*, Sage, London.
- [8] Roskies E., Louis-Guerin C., 1990, "Job insecurity in managers: Antecedents and consequences", *Journal of Organizational Behaviour*, 11, 345: 359.

Résultats pour l'ensemble de la population active

Axe général	Axe élémentaire	Indicateur n°	Source de référence	Question	Modalités	Ensemble en %
1. Exigences du travail	Quantité	1	SIP 2007	On me demande une quantité de travail excessive	toujours, souvent	22,6
	Pression temporelle	2	Sumer 2003 (Karasek)	Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement mon travail	pas du tout d'accord, pas d'accord	30,9
		3	CT 2005	Subir au moins 3 contraintes de rythme de travail parmi les suivantes: déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce; cadence automatique d'une machine ; autres contraintes techniques ; dépendance immédiate vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues ; normes de production, ou des délais, à respecter en une D33heure au plus; normes de production, ou des délais, à respecter en une journée au plus ; demande extérieure (clients, public) obligeant à une réponse immédiate; contrôles ou surveillances permanents (au moins quotidiens) exercés par la hiérarchie ; contrôle ou suivi informatisé.		34,1
		4	CT 2005	Devez-vous fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue' et 'cela constitue un aspect négatif du travail'	oui , oui	22,8
		5	CT 2005	Etes-vous obligé de vous dépêcher pour faire votre travail ?	toujours, souvent	48,5
	Complexité	6	SIP 2007	Je dois penser à trop de choses à la fois	toujours, souvent	44,8
	Conciliation travail-hors travail	7	SIP 2007	j'ai du mal à concilier travail et obligations familiales	toujours, souvent	10,5
2. Exigences émotionnelles	Relation au public	8	CT 2005	Etes -vous en contact direct avec le public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs)	oui	69,9
		9		SI OUI, de vive voix en face à face	toujours, souvent	85,5
		10		par téléphone	toujours, souvent	54,4
		13	SIP 2007	Je vis des tensions avec un public : usagers, patients, élèves, voyageurs, clients	toujours, souvent	11,2
	Empathie, contact de la souffrance		CT 2005	Au cours de votre travail , êtes vous amené à...?		
		11		-a- être en contact avec des personnes en situation de détresse	oui	37,2
		12		-b- devoir calmer des gens	oui	47,4
	Devoir cacher ses émotions	14	SIP 2007	Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur	toujours, souvent	42,2
Peur au travail	15	SIP 2007	il m'arrive d'avoir peur pendant mon travail	toujours, souvent, parfois	33,6	
3. Autonomie, marges de manœuvre	Autonomie procédurale	16	SIP 2007 (Karasek)	dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment faire mon travail	toujours, souvent	19,7
		17	CT 2005	Pouvez-vous interrompre momentanément votre travail quand vous le souhaitez ?	non	38,3
	Prévisibilité du travail		pas d'information			
	Utilisation et accroissement de compétences	18	Sumer 2003 (Karasek)	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	pas du tout d'accord, pas d'accord	20,3
		19	CT2005	Mon travail me permet d'apprendre des choses nouvelles	non	23,6
		20	SIP 2007	Je peux employer pleinement mes compétences	parfois, jamais	12,9
		21	CT2005	Votre travail consiste-t-il à répéter continuellement une même série de gestes ou d'opérations ?	oui	27,5
Participation, représentation	22	COI 2007	Le personnel de l'entreprise a-t-il été consulté au moment de la mise en place de ces changements ? (parmi ceux qui ont signalé au moins un changement au cours des trois dernières années: changement dans les techniques utilisées, changement dans l'organisation du travail, restructuration-rachat-changement de l'équipe de direction, déménagement, autre changement qui a modifié votre travail ou celui de vos collègues)	non	64,0	

Résultats pour l'ensemble de la population active

Axe général	Axe élémentaire	Indicateur n°	Source de référence	Question	Modalités	Ensemble en %	
4. Rapports sociaux, relations de travail	Coopération, soutien	23	Sumer 2003 (Karasek)	Les collègues avec qui je travaille sont amicaux	pas du tout d'accord, pas d'accord	8,5	
		24	Sumer 2003 (Karasek)	Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien	pas du tout d'accord, pas d'accord	14,2	
		26	Sumer 2003 (Karasek)	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	pas du tout d'accord, pas d'accord	20,5	
		25	Sumer 2003 (Karasek)	Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien	pas du tout d'accord, pas d'accord	23,8	
	Conflits, harcèlement	CT 2005	27	CT 2005	Au cours de votre travail, êtes vous exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces ?	toujours, souvent	7
			28	CT 2005	Au cours de votre travail, êtes vous exposé à des agressions physiques ?	toujours, souvent	1,6
		Sumer 2003 (d'après Leymann)	29	Sumer 2003 (d'après Leymann)	Quelqu'un se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante : comportement méprisant (se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante: "vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là" ou "tient sur vous des propos désobligeants" ou "vous empêche de vous exprimer" ou "vous ridiculise en public")	oui	13,3
			30		déni de la qualité du travail ("critique injustement votre travail" ou "vous charge de tâches inutiles ou dégradantes" ou "sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement")	oui	10,3
			31		atteinte dégradante ("laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé" ou "vous dit des choses obscènes ou dégradantes" ou "vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante").	oui	1,8
	Reconnaissance	COI 2007	32	COI 2007	Pensez-vous que votre travail est utile aux autres ?	non	8,7
		SIP 2007	33	SIP 2007	Mon travail est reconnu à sa juste valeur	parfois, jamais	32,6
	Leadership (clarté, pilotage du changement, etc.)	COI 2007	34	COI 2007	Généralement, vous explique-t-on clairement ce que vous avez à faire dans votre travail ?	non	33,0
			CT 2005	35	CT 2005	Recevez-vous des ordres ou des indications contradictoires ?	oui
	5. Conflits de valeurs	Conflits éthiques	36	SIP 2007	Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve (vente abusive, réaliser des licenciements,...)	toujours, souvent, parfois	33,5
Qualité empêchée		37	SIP 2007	J'ai les moyens de faire un travail de qualité	parfois, jamais	15,3	
6. Insécurité socio-économique	Sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière	38	SIP 2007	Je travaille avec la peur de perdre mon emploi	toujours, souvent, parfois	22,8	
		39	COI 2007	Dans les années à venir, pensez-vous devoir changer de qualification ou de métier ?	oui	32,2	
	Soutenabilité	40	CT 2005	Vous sentez-vous capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à 60 ans ?	non	37,2	

Résultats par âge

Axe général	Axe élémentaire	Indicateur n°	Source de référence	Question	Modalités	Moins de 30 ans*	30-39 ans	40-49 ans	50 ans et +	Ensemble
1. Exigences du travail	Quantité	1	SIP 2007	On me demande une quantité de travail excessive	toujours, souvent	20,2	22,9	24,1	22,1	22,6
	Pression temporelle	2	Sumer 2003 (Karasek)	Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement mon travail	pas du tout d'accord, pas d'accord	26,8	31,9	33,3	30,6	30,9
		3	CT 2005	Subir au moins 3 contraintes de rythme de travail parmi les suivantes: déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce; cadence automatique d'une machine ; autres contraintes techniques ; dépendance immédiate vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues ; normes de production, ou des délais, à respecter en une D33heure au plus; normes de production, ou des délais, à respecter en une journée au plus ; demande extérieure (clients, public) obligeant à une réponse immédiate; contrôles ou surveillances permanents (au moins quotidiens) exercés par la hiérarchie ; contrôle ou suivi informatisé.		40,9	36,1	33,6	26,8	34,1
		4	CT 2005	Devez-vous fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue' et 'cela constitue un aspect négatif du travail'	oui , oui	22,9	23,9	24,2	19,9	22,8
		5	CT 2005	Etes-vous obligé de vous dépêcher pour faire votre travail ?	toujours, souvent	49,5	49,9	48,6	46,1	48,5
	Complexité	6	SIP 2007	Je dois penser à trop de choses à la fois	toujours, souvent	43,6	45,9	46	42,9	44,8
	Conciliation travail-hors travail	7	SIP 2007	J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales	toujours, souvent	9,4	12,3	11,6	8	10,5
2. Exigences émotionnelles	Relation au public	8	CT 2005	Etes -vous en contact direct avec le public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs)	oui	70,9	70,9	69,5	68,5	69,9
		9		Si OUI, de vive voix en face à face	toujours, souvent	83,7	85,8	84,9	87,5	85,5
		10		par téléphone	toujours, souvent	51,0	55,6	54,7	55,5	54,4
		13	SIP 2007	Je vis des tensions avec un public : usagers, patients, élèves, voyageurs, clients	toujours, souvent	11,6	13	10,4	10	11,2
	Empathie, contact de la souffrance		CT 2005	Au cours de votre travail , êtes vous amené à...?						
		11		-a- être en contact avec des personnes en situation de détresse	oui	32,3	37,8	39,4	37,9	37,2
		12		-b- devoir calmer des gens	oui	42,5	47,1	46,4	44,7	47,4
	Devoir cacher ses émotions	14	SIP 2007	Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur	toujours, souvent	42,2	41,9	40,5	44,6	42,2
	Peur au travail	15	SIP 2007	Il m'arrive d'avoir peur pendant mon travail	toujours, souvent, parfois	38	32,8	34	31,2	33,6
	3. Autonomie, marges de manœuvre	Autonomie procédurale	16	SIP 2007 (Karasek)	Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment faire mon travail	toujours, souvent	23,2	18	19,2	19,6
17			CT 2005	Pouvez-vous interrompre momentanément votre travail quand vous le souhaitez ?	non	44,8	37,5	37,1	35,3	38,3
Prévisibilité du travail				pas d'information						
Utilisation et accroissement de compétences		18	Sumer 2003 (Karasek)	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	pas du tout d'accord, pas d'accord	19	20	20,4	22,2	20,3
		19	CT2005	Mon travail me permet d'apprendre des choses nouvelles	non	18,3	22,8	24,3	28,2	23,6
		20	SIP 2007	Je peux employer pleinement mes compétences	parfois, jamais	17,3	13,7	11,7	10,5	12,9
		21	CT2005	Votre travail consiste-t-il à répéter continuellement une même série de gestes ou d'opérations ?	oui	30,6	27,0	27,7	25,3	27,5
Participation, représentation	22	COI 2007	Le personnel de l'entreprise a-t-il été consulté au moment de la mise en place de ces changements ? (parmi ceux qui ont signalé au moins un changement au cours des trois dernières années: changement dans les techniques utilisées, changement dans l'organisation du travail, restructuration-rachat-changement de l'équipe de direction, déménagement, autre changement qui a modifié votre travail ou celui de vos collègues)	non	60,3	66,7	67,6	61,6	64,0	

Résultats par âge

Axe général	Axe élémentaire	Indicateur n°	Source de référence	Question	Modalités	Moins de 30 ans*	30-39 ans	40-49 ans	50 ans et +	Ensemble	
4. Rapports sociaux, relations de travail	Coopération, soutien	23	Sumer 2003 (Karasek)	Les collègues avec qui je travaille sont amicaux	pas du tout d'accord, pas d'accord	6,6	7,7	9,2	11,3	8,5	
		24	Sumer 2003 (Karasek)	Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien	pas du tout d'accord, pas d'accord	10,9	13,6	15,4	17,7	14,2	
		26	Sumer 2003 (Karasek)	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	pas du tout d'accord, pas d'accord	18,3	19,8	21,5	23	20,5	
		25	Sumer 2003 (Karasek)	Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien	pas du tout d'accord, pas d'accord	2,5	23	25,1	27,6	23,8	
	Conflits, harcèlement	27	CT 2005		Au cours de votre travail, êtes vous exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces ?	toujours, souvent	8,1	7,4	6,5	6,1	7,0
		28	CT 2005		Au cours de votre travail, êtes vous exposé à des agressions physiques ?	toujours, souvent	1,3	2,0	1,5	1,5	1,6
		29	Sumer 2003 (d'après Leymann)	Quelqu'un se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante :							
				comportement méprisant (se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante: "vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là" ou "tient sur vous des propos désobligeants" ou "vous empêche de vous exprimer" ou "vous ridiculise en public")		oui	14,2	12,8	12,5	14,1	13,3
				dénigrement de la qualité du travail ("critique injustement votre travail" ou "vous charge de tâches inutiles ou dégradantes" ou "sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement")		oui	12,5	9,9	9,6	9,3	10,3
	31		atteinte dégradante ("laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé" ou "vous dit des choses obscènes ou dégradantes" ou "vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante").		oui	1,8	1,8	1,4	2,2	1,8	
	Reconnaissance	32	COI 2007		Pensez-vous que votre travail est utile aux autres ?	non	3,8	7,3	9,8	12,3	8,7
		33	SIP 2007		Mon travail est reconnu à sa juste valeur	parfois, jamais	38,5	32,5	32,2	29,4	32,6
	Leadership (clarté, pilotage du changement, etc.)	34	COI 2007		Généralement, vous explique-t-on clairement ce que vous avez à faire dans votre travail ?	non	43,0	35,8	27,3	27,8	33,0
35		CT 2005		Recevez-vous des ordres ou des indications contradictoires ?	oui	41,2	43,7	41,6	39,5	41,7	
5. Conflits de valeurs	Conflits éthiques	36	SIP 2007	Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve (vente abusive, réaliser des licenciements,...)	toujours, souvent, parfois	36,7	34	35,4	28,8	33,5	
	Qualité empêchée	37	SIP 2007	J'ai les moyens de faire un travail de qualité	parfois, jamais	15,7	16,3	15,6	13,6	15,3	
6. Insécurité socio-économique	Sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière	38	SIP 2007	Je travaille avec la peur de perdre mon emploi	toujours, souvent, parfois	23,1	24,3	25	18,5	22,8	
		39	COI 2007	Dans les années à venir, pensez-vous devoir changer de qualification ou de métier ?	oui	38,2	35,2	31,7	26,3	32,2	
	Soutenabilité	40	CT 2005	Vous sentez-vous capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à 60 ans ?	non	52,6	43,3	34,1	21,1	37,2	

* : Selon les enquêtes, les tranches d'âge couvertes peuvent varier.

Résultats par sexe

Axe général	Axe élémentaire	Indicateur n°	Source de référence	Question	Modalités	Femmes	Hommes	Ensemble
1. Exigences du travail	Quantité	1	SIP 2007	On me demande une quantité de travail excessive	toujours, souvent	21,6	23,4	22,6
	Pression temporelle	2	Sumer 2003 (Karasek)	Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement mon travail	pas du tout d'accord, pas d'accord	32,6	29,5	30,9
		3	CT 2005	Subir au moins 3 contraintes de rythme de travail parmi les suivantes: déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce; cadence automatique d'une machine ; autres contraintes techniques ; dépendance immédiate vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues ; normes de production, ou des délais, à respecter en une D33heure au plus; normes de production, ou des délais, à respecter en une journée au plus ; demande extérieure (clients, public) obligeant à une réponse immédiate; contrôles ou surveillances permanents (au moins quotidiens) exercés par la hiérarchie ; contrôle ou suivi informatisé.		28,1	39,3	34,1
		4	CT 2005	Devez-vous fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue' et 'cela constitue un aspect négatif du travail'	oui , oui	23,5	22,3	22,8
		5	CT 2005	Etes-vous obligé de vous dépêcher pour faire votre travail ?	toujours, souvent	49,4	47,8	48,5
	Complexité	6	SIP 2007	Je dois penser à trop de choses à la fois	toujours, souvent	43	46,3	44,8
	Conciliation travail-hors travail	7	SIP 2007	J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales	toujours, souvent	9,8	11,1	10,5
2. Exigences émotionnelles	Relation au public	8	CT 2005	Etes -vous en contact direct avec le public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs)	oui	75,4	65,2	69,9
		9		SI OUI, de vive voix en face à face	toujours, souvent	86,1	84,9	85,5
		10		par téléphone	toujours, souvent	54,4	54,3	54,4
		13	SIP 2007	Je vis des tensions avec un public : usagers, patients, élèves, voyageurs, clients	toujours, souvent	12	10,5	11,2
	Empathie, contact de la souffrance	11	CT 2005	Au cours de votre travail , êtes vous amené à...? -a- être en contact avec des personnes en situation de détresse	oui	45,2	30,4	37,2
		12		-b- devoir calmer des gens	oui	51,8	40,0	47,4
	Devoir cacher ses émotions	14	SIP 2007	Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur	toujours, souvent	49,1	36,3	42,2
	Peur au travail	15	SIP 2007	Il m'arrive d'avoir peur pendant mon travail	toujours, souvent, parfois	29,1	37,6	33,6
3. Autonomie, marges de manœuvre	Autonomie procédurale	16	SIP 2007 (Karasek)	dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment faire mon travail	toujours, souvent	19,6	19,8	19,7
		17	CT 2005	Pouvez-vous interrompre momentanément votre travail quand vous le souhaitez ?	non	43,5	33,9	38,3
	Prévisibilité du travail		pas d'information					
	Utilisation et accroissement de compétences	18	Sumer 2003 (Karasek)	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	pas du tout d'accord, pas d'accord	22,6	18,4	20,3
		19	CT2005	Mon travail me permet d'apprendre des choses nouvelles	non	24,8	22,6	23,6
		20	SIP 2007	Je peux employer pleinement mes compétences	parfois, jamais	13,2	12,6	12,9
	21	CT2005	Votre travail consiste-t-il à répéter continuellement une même série de gestes ou d'opérations ?	oui	30,0	25,4	27,5	
Participation, représentation	22	COI 2007	Le personnel de l'entreprise a-t-il été consulté au moment de la mise en place de ces changements ? (parmi ceux qui ont signalé au moins un changement au cours des trois dernières années: changement dans les techniques utilisées, changement dans l'organisation du travail, restructuration-rachat-changement de l'équipe de direction, déménagement, autre changement qui a modifié votre travail ou celui de vos collègues)	non	67	60,8	64,0	

Résultats par sexe

Axe général	Axe élémentaire	Indicateur n°	Source de référence	Question	Modalités	Femmes	Hommes	Ensemble	
4. Rapports sociaux, relations de travail	Coopération, soutien	23	Sumer 2003 (Karasek)	Les collègues avec qui je travaille sont amicaux	pas du tout d'accord, pas d'accord	9,7	7,7	8,5	
		24	Sumer 2003 (Karasek)	Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien	pas du tout d'accord, pas d'accord	15,5	13,3	14,2	
		26	Sumer 2003 (Karasek)	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	pas du tout d'accord, pas d'accord	21	20,1	20,5	
		25	Sumer 2003 (Karasek)	Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien	pas du tout d'accord, pas d'accord	24,4	23,4	23,8	
	Conflits, harcèlement		27	CT 2005	Au cours de votre travail, êtes vous exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces ?	toujours, souvent	8,5	5,7	7,0
			28	CT 2005	Au cours de votre travail, êtes vous exposé à des agressions physiques ?	toujours, souvent	1,7	1,5	1,6
					Quelqu'un se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante :				
			29	Sumer 2003 (d'après Leymann)	comportement méprisant (se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante: "vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là" ou "tient sur vous des propos désobligeants" ou "vous empêche de vous exprimer" ou "vous ridiculise en public")	oui	14,3	12,4	13,3
			30		déni de la qualité du travail ("critique injustement votre travail" ou "vous charge de tâches inutiles ou dégradantes" ou "sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement")	oui	10,6	10	10,3
			31		atteinte dégradante ("laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé" ou "vous dit des choses obscènes ou dégradantes" ou "vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante").	oui	1,9	1,7	1,8
	Reconnaissance		32	COI 2007	Pensez-vous que votre travail est utile aux autres ?	non	11,9	7,1	8,7
			33	SIP 2007	Mon travail est reconnu à sa juste valeur	parfois, jamais	33	32,1	32,6
	Leadership (clarté, pilotage du changement, etc.)		34	COI 2007	Généralement, vous explique-t-on clairement ce que vous avez à faire dans votre travail ?	non	30,4	34,3	33,0
35			CT 2005	Recevez-vous des ordres ou des indications contradictoires ?	oui	39,3	43,7	41,7	
5. Conflits de valeurs	Conflits éthiques	36	SIP 2007	Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve (vente abusive, réaliser des licenciements,...)	toujours, souvent, parfois	30,1	36,5	33,5	
	Qualité empêchée	37	SIP 2007	J'ai les moyens de faire un travail de qualité	parfois, jamais	15,8	14,8	15,3	
6. Insécurité socio-économique	Sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière	38	SIP 2007	Je travaille avec la peur de perdre mon emploi	toujours, souvent, parfois	21,7	23,8	22,8	
		39	COI 2007	Dans les années à venir, pensez-vous devoir changer de qualification ou de métier ?	oui	32,4	32,1	32,2	
	Soutenabilité	40	CT 2005	Vous sentez-vous capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à 60 ans ?	non	38,8	36,0	37,2	

Résultats par catégorie socioprofessionnelle

Axe général	Axe élémentaire	Indicateur n°	Source de référence	Question	Modalités	Agri-culteurs	Autres non salariés	Cadres	Prof. Int.	Employés	Ouvriers	Ensemble	
1. Exigences du travail	Pression temporelle	1	SIP 2007	On me demande une quantité de travail excessive	toujours, souvent	19,3	17,9	25,7	25,6	19,6	22,2	22,6	
		2	Sumer 2003 (Karasek)	Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement mon travail	pas du tout d'accord, pas d'accord	-	-	36,5	34,4	29,5	26,8	30,9	
		3	CT 2005	Subir au moins 3 contraintes de rythme de travail parmi les suivantes: déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce; cadence automatique d'une machine; autres contraintes techniques; dépendance immédiate vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues; normes de production, ou des délais, à respecter en une D33heure au plus; normes de production, ou des délais, à respecter en une journée au plus; demande extérieure (clients, public) obligeant à une réponse immédiate; contrôles ou surveillances permanents (au moins quotidiens) exercés par la hiérarchie; contrôle ou suivi informatisé.		15,9	20,2	28,2	37,2	27,9	48,3	34,1	
		4	CT 2005	Devez-vous fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue' et 'cela constitue un aspect négatif du travail'	oui, oui	14,5	17,5	27,5	29,4	20,9	18,5	22,8	
		5	CT 2005	Etes-vous obligé de vous dépêcher pour faire votre travail ?	toujours, souvent	40,5	59,3	54,3	49,8	45,4	45,5	48,5	
	6	SIP 2007	Je dois penser à trop de choses à la fois	toujours, souvent	50,9	61,7	58,7	54,2	35,7	31,4	44,8		
	7	SIP 2007	J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales	toujours, souvent	16,6	15,7	15,7	10,3	8,5	7,2	10,5		
2. Exigences émotionnelles	Relation au public	8	CT 2005	Etes -vous en contact direct avec le public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs)	oui	56,3	95,7	72,3	75,3	78,8	45,8	69,9	
		9		SI OUI, de vive voix en face à face	toujours, souvent	72,9	95,9	84,4	85,9	85,6	80,7	85,5	
		10		par téléphone	toujours, souvent	55,9	76,0	66,5	63,1	49,2	26,8	54,4	
		13	SIP 2007	Je vis des tensions avec un public : usagers, patients, élèves, voyageurs, clients	toujours, souvent	5,7	10,3	12,9	14,4	13,5	4,8	11,2	
	Empathie, contact de la souffrance	11	CT 2005	Au cours de votre travail, êtes vous amené à...?									
		12		-a- être en contact avec des personnes en situation de détresse	oui	7,5	38,7	41,5	48,4	43,5	18,5	37,2	
	14	SIP 2007	-b- devoir calmer des gens	oui	11,1	41,7	55,4	57,7	51,7	24,5	47,4		
Devoir cacher ses émotions	14	SIP 2007	Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur	toujours, souvent	15,8	58,6	50,9	46,9	46,5	23,6	42,2		
Peur au travail	15	SIP 2007	Il m'arrive d'avoir peur pendant mon travail	toujours, souvent, parfois	55,9	31,7	23,4	34,6	30,7	41,8	33,6		
3. Autonomie, marges de manœuvre	Autonomie procédurale	16	SIP 2007 (Karasek)	Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment faire mon travail	toujours, souvent	13,6	7,0	11,1	17,4	22,7	28,9	19,7	
		17	CT 2005	Pouvez-vous interrompre momentanément votre travail quand vous le souhaitez ?	non	7,0	22,5	26,0	36,7	45,9	45,5	38,3	
	Prévisibilité du travail			pas d'information									
	Utilisation et accroissement de compétences	18	Sumer 2003 (Karasek)	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	pas du tout d'accord, pas d'accord	-	-	7,6	11,7	24,8	28,7	20,3	
		19	CT2005	Mon travail me permet d'apprendre des choses nouvelles	non	22,1	14,3	6,5	12,2	31,2	38,2	23,6	
		20	SIP 2007	Je peux employer pleinement mes compétences	parfois, jamais	6,0	6,3	6,9	9,0	17,0	17,8	12,9	
		21	CT2005	Votre travail consiste-t-il à répéter continuellement une même série de gestes ou d'opérations ?	oui	29,8	20,5	4,5	15,3	33,3	47,4	27,5	
Participation, représentation	22	COI 2007	Le personnel de l'entreprise a-t-il été consulté au moment de la mise en place de ces changements ? (parmi ceux qui ont signalé au moins un changement au cours des trois dernières années: changement dans les techniques utilisées, changement dans l'organisation du travail, restructuration-rachat-changement de l'équipe de direction, déménagement, autre changement qui a modifié votre travail ou celui de vos collègues)	non	-	-	60,3	66,7	67,6	61,6	64,0		

Résultats par catégorie socioprofessionnelle

Axe général	Axe élémentaire	Indicateur n°	Source de référence	Question	Modalités	Agriculteurs	Autres non salariés	Cadres	Prof. Int.	Employés	Ouvriers	Ensemble	
4, Rapports sociaux, relations de travail	Coopération, soutien	23	Sumer 2003 (Karasek)	Les collègues avec qui je travaille sont amicaux	pas du tout d'accord, pas d'accord	-	-	8,0	7,4	8,9	9,3	8,5	
		24	Sumer 2003 (Karasek)	Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien	pas du tout d'accord, pas d'accord	-	-	11,8	13,1	15,9	14,8	14,2	
		26	Sumer 2003 (Karasek)	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	pas du tout d'accord, pas d'accord	-	-	14,1	19,4	21,5	23,4	20,5	
		25	Sumer 2003 (Karasek)	Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien	pas du tout d'accord, pas d'accord	-	-	23,2	23,6	23,5	24,6	23,8	
	Conflits, harcèlement	27	CT 2005		Au cours de votre travail, êtes vous exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces ?	toujours, souvent	1,3	2,9	3,4	8,9	10,7	4,3	7,0
		28	CT 2005		Au cours de votre travail, êtes vous exposé à des agressions physiques ?	toujours, souvent	0,8	0,9	0,6	1,8	2,8	0,7	1,6
					Quelqu'un se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante :								
		29	Sumer 2003 (d'après Leymann)		comportement méprisant (se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante: "vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là" ou "tient sur vous des propos désobligeants" ou "vous empêche de vous exprimer" ou "vous ridiculise en public")	oui	-	-	12,4	13,2	14,3	12,9	13,3
		30			déni de la qualité du travail ("critique injustement votre travail" ou "vous charge de tâches inutiles ou dégradantes" ou "sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement")	oui	-	-	10,0	10,7	10,6	9,9	10,3
		31			atteinte dégradante ("laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé" ou "vous dit des choses obscènes ou dégradantes" ou "vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante").	oui	-	-	0,9	1,4	2,4	1,9	1,8
	Reconnaissance	32	COI 2007		Pensez-vous que votre travail est utile aux autres ?	non	-	-	3,8	7,3	9,8	12,3	8,7
		33	SIP 2007		Mon travail est reconnu à sa juste valeur	parfois, jamais	44,9	17,0	22,1	31,8	38,6	36,5	32,6
	Leadership (clarté, pilotage du changement, etc.)	34	COI 2007		Généralement, vous explique-t-on clairement ce que vous avez à faire dans votre travail ?	non	-	-	43,0	35,8	27,3	27,8	33,0
		35	CT 2005		Recevez-vous des ordres ou des indications contradictoires ?	oui	-	-	41,6	46,7	39,8	39,2	41,7
	5. Conflits de valeurs	Conflits éthiques	36	SIP 2007	Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve (vente abusive, réaliser des licenciements,...)	toujours, souvent, parfois	31,2	23,6	36,7	39,5	32,7	28,4	33,5
Qualité empêchée		37	SIP 2007	J'ai les moyens de faire un travail de qualité	parfois, jamais	6,8	3,9	12,8	15,8	17,6	17,1	15,3	
6. Insécurité socio-économique	Sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière	38	SIP 2007	Je travaille avec la peur de perdre mon emploi	toujours, souvent, parfois	15,1	26,6	21,0	19,3	21,5	29,4	22,8	
		39	COI 2007	Dans les années à venir, pensez-vous devoir changer de qualification ou de métier ?	oui	-	-	38,2	35,2	31,7	26,3	32,2	
	Soutenabilité	40	CT 2005	Vous sentez-vous capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à 60 ans ?	non	21,7	26,5	30,3	39,6	38,9	41,7	37,2	

Les enquêtes Sumer 2003 et COI 2007 ne couvrent pas les non salariés.

Résultats par secteur

Axe général	Axe élémentaire	Indicateur n°	Source de référence	Question	Modalités	Agriculture	Industrie	Construction	Commerce	Transports	Finance, assurances	Services aux entreprises	Education, santé, action sociale*	Services aux particuliers	Administration*	Ensemble
1. Exigences du travail	Quantité	1	SIP 2007	On me demande une quantité de travail excessive	toujours, souvent	18,9	27,9	25,9	23	24,1	27,6	22,2	22,3	14,9	20	22,6
	Pression temporelle	2	Sumer 2003 (Karasek)	Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement mon travail	pas du tout d'accord, pas d'accord	22,9	31,1	28,3	28,1	28,6	38	31,9	37,2	21,7	rr	30,9
		3	CT 2005	Subir au moins 3 contraintes de rythme de travail parmi les suivantes: déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce; cadence automatique d'une machine ; autres contraintes techniques ; dépendance immédiate vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues ; normes de production, ou des délais, à respecter en une D33heures au plus; normes de production, ou des délais, à respecter en une journée au plus ; demande extérieure (clients, public) obligeant à une réponse immédiate; contrôles ou surveillances permanents (au moins quotidiens) exercés par la hiérarchie ; contrôle ou suivi informatisé.		20,9	52,0	34,3	33,5	43,4	38,0	39,4	21,5	25,8	28,7	34,1
		4	CT 2005	Devez-vous fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue' et 'cela constitue un aspect négatif du travail'	oui , oui	16,0	25,6	20,8	24,5	15,7	32,6	23,4	23,5	14,5	24,6	22,8
		5	CT 2005	Etes-vous obligé de vous dépêcher pour faire votre travail ?	toujours, souvent	39,8	52,4	48,2	53,6	49,7	51,8	52,1	46,1	46,3	40,0	48,5
	Complexité	6	SIP 2007	Je dois penser à trop de choses à la fois	toujours, souvent	49,3	43,8	48,4	49,9	46,7	55,8	42,1	44,4	39,6	38,4	44,8
		7	SIP 2007	j'ai du mal à concilier travail et obligations familiales	toujours, souvent	12,6	9,7	9,7	12,4	14,4	9,1	10,3	9	11,2	9,3	10,5
2. Exigences émotionnelles	Relation au public	8		Etes -vous en contact direct avec le public (usagers, patients, élèves, voyageurs, clients, fournisseurs)	oui	53,3	42,1	75,9	85,6	65,0	65,7	64,1	89,1	72,4	71,4	69,9
		9	CT 2005	SI OUI, de vive voix en face à face	toujours, souvent	71,1	73,3	82,8	89,1	82,7	73,6	79,4	96,3	91,6	79,6	85,5
		10		par téléphone	toujours, souvent	50,2	70,6	52,7	57,6	51,9	89,1	68,9	38,5	43,0	56,3	54,4
		13	SIP 2007	Je vis des tensions avec un public : usagers, patients, élèves, voyageurs, clients	toujours, souvent	5,4	6	7,9	11,9	13,7	13,3	9,4	16,8	8,7	14	11,2
	Empathie, contact de la souffrance			Au cours de votre travail , êtes vous amené à...?												
		11	CT 2005	-a- être en contact avec des personnes en situation de détresse	oui	9,5	20,7	15,3	27,4	36,1	43,1	28,9	70,5	29,8	50,7	37,2
		12		-b- devoir calmer des gens	oui	14,7	30,1	25,6	41,7	46,4	54,6	37,9	73,4	37,6	56,9	47,4
Devoir cacher ses émotions	14	SIP 2007	Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur	toujours, souvent	19,5	29,2	28,5	49	35	50,2	41,6	54,7	47,1	41,6	42,2	
Peur au travail	15	SIP 2007	Il m'arrive d'avoir peur pendant mon travail	toujours, souvent, parfois	52,0	31,1	46,5	27	45,4	19,1	18,4	40,2	27,4	35,2	33,6	
3. Autonomie, marges de manoeuvre	Autonomie procédurale	16	SIP 2007 (Karasek)	Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment faire mon travail	toujours, souvent	16,2	22,4	20,4	18,6	22	20,9	18,6	16,5	20,9	21,6	19,7
		17	CT 2005	Pouvez-vous interrompre momentanément votre travail quand vous le souhaitez ?	non	15,3	31,4	31,8	33,9	42,1	20,8	31,0	59,8	44,3	35,4	38,3
	Prévisibilité du travail			pas d'information												
	Utilisation et accroissement de compétences	18	Sumer 2003 (Karasek)	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles	pas du tout d'accord, pas d'accord	18,7	24,5	12,2	19,7	23,9	12,8	21,1	16,5	20,7	18,8	20,3
		19	CT2005	Mon travail me permet d'apprendre des choses nouvelles	non	25,1	27,1	15,0	24,7	37,4	11,2	25,1	16,7	37,0	19,1	23,6
		20	SIP 2007	Je peux employer pleinement mes compétences	parfois, jamais	10,5	14,4	9,7	13,7	16,9	12,7	15	10,6	12,4	13,4	12,9
		21	CT2005	Votre travail consiste-t-il à répéter continuellement une même série de gestes ou d'opérations ?	oui	33,3	36,1	25,8	29,4	30,7	14,7	29,1	21,7	34,2	17,2	27,5
Participation, représentation	22	COI 2007	Le personnel de l'entreprise a-t-il été consulté au moment de la mise en place de ces changements ? (parmi ceux qui ont signalé au moins un changement au cours des trois dernières années: changement dans les techniques utilisées, changement dans l'organisation du travail, restructuration-rachat-changement de l'équipe de direction, déménagement, autre changement qui a modifié votre travail ou celui de vos collègues)		-	60,8	66,4	65,3	67,6	66,5	64,7	-	70,2	-	64,0	

Résultats par secteur

Axe général	Axe élémentaire	Indicateur n°	Source de référence	Question	Modalités	Agriculture	Industrie	Construction	Commerce	Transports	Finance, assurances	Services aux entreprises	Education, santé, action sociale*	Services aux particuliers	Administration*	Ensemble	
4. Rapports sociaux, relations de travail	Coopération, soutien	23	Sumer 2003 (Karasek)	Les collègues avec qui je travaille sont amicaux	pas du tout d'accord, pas d'accord	8,7	8,5	6,8	7,6	8,4	7,9	8,8	10,1	9	8,9	8,5	
		24	Sumer 2003 (Karasek)	Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien	pas du tout d'accord, pas d'accord	14,2	14,3	8,3	13,2	15,5	17	15,6	14,3	15,1	13,4	14,2	
		26	Sumer 2003 (Karasek)	Mon supérieur prête attention à ce que je dis	pas du tout d'accord, pas d'accord	20,6	22,8	16,9	18,7	25,1	19,3	20	20,2	17,3	22,5	20,5	
		25	Sumer 2003 (Karasek)	Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien	pas du tout d'accord, pas d'accord	24,6	26	17,6	21,6	26,5	22,4	23,9	26,5	19,6	25,7	23,8	
	Conflits, harcèlement	27	CT 2005	Au cours de votre travail, êtes vous exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces ?	toujours, souvent	1,3	2,2	2,8	6,9	11,2	6,0	5,5	12,5	4,1	11,0	7,0	
		28	CT 2005	Au cours de votre travail, êtes vous exposé à des agressions physiques ?	toujours, souvent	0,8	0,4	0,7	0,8	2,4	0,5	0,8	3,7	0,9	2,7	1,6	
				Quelqu'un se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante :													
		29	Sumer 2003 (d'après Leymann)	comportement méprisant (se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante: "vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là" ou "tient sur vous des propos désobligeants" ou "vous empêche de vous exprimer" ou "vous ridiculise en public")	oui	15	14,1	8,4	12,5	14,3	10,8	13,6	14,5	13	15,4	13,3	
		30		déni de la qualité du travail ("critique injustement votre travail" ou "vous charge de tâches inutiles ou dégradantes" ou "sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement")	oui	8,9	10,4	7,9	10	11,3	8,6	9,7	12,5	11	11	10,3	
		31		atteinte dégradante ("laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé" ou "vous dit des choses obscènes ou dégradantes" ou "vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante").	oui	1,6	1,4	1,5	1,6	1,6	1,5	2,2	2,1	2,6	1,3	1,8	
		32	COI 2007	Pensez-vous que votre travail est utile aux autres ?	non		10,3	5,6	10,1	6,0	5,0	7,6			13,7		8,7
		33	SIP 2007	Mon travail est reconnu à sa juste valeur	parfois, jamais	39,9	33,4	28,5	29,3	39,5	28	29,8	34,2	30,3	34,7	32,6	
	Leadership (clarté, pilotage du changement, etc.)	34	COI 2007	Généralement, vous explique-t-on clairement ce que vous avez à faire dans votre travail ?	non	–	31,9	30,1	35,6	35,1	27,8	33,9	–	34,7	–	33,0	
35	CT 2005	Recevez-vous des ordres ou des indications contradictoires ?	oui	37,0	45,3	39,8	42,6	44,3	41,4	39,5	37,9	32,5	48,9	41,7			
5. Conflits de valeurs	Confits éthiques	36	SIP 2007	Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve (vente abusive, réaliser des licenciements,...)	toujours, souvent, parfois	31,4	33,7	33,2	30,2	36,4	40,1	30,7	35,1	28,3	39,2	33,5	
Qualité empêchée	37	SIP 2007	J'ai les moyens de faire un travail de qualité	parfois, jamais	9,1	14,3	10,3	13,9	16,6	11,9	16,8	17,9	14,5	18,3	15,3		
6. Insécurité socio-économique	Sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière	38	SIP 2007	Je travaille avec la peur de perdre mon emploi	toujours, souvent, parfois	17,9	35	22,4	24,2	26,6	21,8	26,6	13,7	28,3	11,9	22,8	
39	COI 2007	Dans les années à venir, pensez-vous devoir changer de qualification ou de métier ?	oui	–	29,6	26,3	33,1	28,5	43,5	34,9	–	36,2	–	32,2			
Soutenabilité	40	CT 2005	Vous sentez-vous capable de faire le même travail qu'actuellement jusqu'à 60 ans ?	non	28,2	36,6	34,2	39,7	42,1	36,2	39,2	38,4	42,0	30,5	37,2		

* Les champs couverts par les enquêtes ici mobilisées diffèrent. Ainsi dans l'enquête SUMER2003 la santé et l'éducation ne comportent que le secteur privé; les résultats ici présentés de l'enquête COI 2007 ne concernent que le secteur concurrentiel (cf. la fiche de présentation des enquêtes), et les résultats du secteur "administration" ne sont pas représentatifs.

Sources statistiques

Enquêtes françaises sur les conditions de travail

Les enquêtes nationales sur les conditions de travail menées par la DARES mesurent les conditions de travail telles qu'elles sont perçues par les salariés, en fonction des processus d'objectivation à l'œuvre dans la société. Ces enquêtes ont obtenu le label de qualité statistique délivré par le comité compétent.

La première édition de l'enquête date de 1978. Elle a lieu tous les sept ans en moyenne. Les premières enquêtes ont porté sur les seuls salariés, puis le champ a été étendu aux non-salariés. Le questionnaire a été amélioré et augmenté au fil des éditions successives. L'évolution des résultats de ces enquêtes au cours du temps a fait l'objet d'un examen critique détaillé. Les données sont utilisables en évolution, mais sous réserve d'une interprétation des résultats. À noter que le fichier électronique de l'enquête de 1978 semble avoir été détruit par accident.

L'échantillon de l'enquête permet d'étudier des sous-populations, sous réserve que la taille de celles-ci ne soit pas trop réduite.

Enquêtes européennes sur les conditions de travail

Les enquêtes européennes sur les conditions de travail menées par la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail et de vie mesurent les conditions de travail telles qu'elles sont perçues par les salariés, en fonction des processus d'objectivation à l'œuvre dans la société.

La première édition de l'enquête date de 1991. Elle a lieu tous les quatre ans en moyenne. Le questionnaire a été amélioré et augmenté au fil des éditions successives. La méthodologie de l'enquête a également été considérablement améliorée, y compris en changeant de prestataire pour la collecte et l'extrapolation. Les données sont utilisables en évolution, mais une grande prudence s'impose.

L'échantillon de l'enquête ne permet d'étudier les travailleurs français qu'à un niveau très agrégé.

Enquête Sumer

La nouvelle édition (2009) de l'enquête sur la surveillance médicale des risques professionnels (Sumer) a obtenu le label de qualité statistique délivré par le comité compétent. Cette enquête ne présente pas, à la connaissance du Collège, d'insuffisance méthodologique.

Le Collège n'a pas actuellement assez d'informations pour savoir si les améliorations successives apportées au fil des éditions successives de l'enquête Sumer sont de nature à biaiser les comparaisons dans le temps.

La restriction du champ de l'enquête Sumer à une partie des salariés conduit, lorsque cela est possible, à préférer les sources couvrant l'ensemble des actifs occupés pour la construction d'indices globaux. En revanche, de par la taille de son échantillon, Sumer est un bon support pour des études d'approfondissement, en particulier sectorielles.

Enquête SIP

L'enquête Santé et itinéraires professionnels (SIP) est une enquête à visée longitudinale. Elle repose sur l'interrogation des personnes. Une première vague, réalisée en 2006-2007, propose des données rétrospectives sur la biographie, en particulier sur la carrière professionnelle et les événements de santé. Elle est en cours d'exploitation.

Des vagues ultérieures permettront le suivi d'un panel.

L'enquête a obtenu le label de qualité statistique délivré par le comité compétent.

Composition du collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail

Membres du collège

- **Philippe Askenazy**, directeur de recherches au CNRS, professeur associé d'économie à l'École d'économie de Paris, directeur adjoint du Cepremap.
- **Christian Baudelot**, sociologue, professeur honoraire à l'ENS-Ulm, chercheur au Centre Maurice Halbwachs (UMR 8097).
- **Patrick Brochard**, chef du service de médecine du travail et de pathologie professionnelle du CHU de Bordeaux, professeur des universités en épidémiologie, économie de la santé et prévention à l'Université Victor Segalen Bordeaux-2, directeur du laboratoire Santé travail environnement (LSTE, EA 3672).
- **Jean-Pierre Brun**, professeur titulaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail à l'Université Laval (Québec), directeur du Réseau de recherche en santé et en sécurité au travail du Québec.
- **Chantal Cases**, statisticienne-économiste, directrice de l'IRDES (Institut de recherche et de documentation en économie de la santé).
- **Philippe Davezies** (Université de Lyon-1), médecin, enseignant-chercheur en médecine et santé au travail à l'université de Lyon-1, praticien hospitalier aux Hospices civils de Lyon.
- **Bruno Falissard**, psychiatre, PU-PH de biostatistique à l'université Paris-sud (Hôpital Paul Brousse), directeur d'unité à l'INSERM (unité 669).
- **Duncan Gallie**, sociologue, Official Fellow of Nuffield College (Oxford), Professor of the University of Oxford, Foreign Secretary and Vice-President of the British Academy.
- **Michel Gollac**, sociologue, administrateur de l'INSEE, chercheur au CREST, président du collège d'expertise.
- **Amanda Griffiths (membre associée)**, Professor of Occupational Health Psychology, Université de Nottingham, membre du projet européen PRIMA.
- **Michel Grignon**, économiste, professeur assistant à l'université McMaster (Hamilton, Ontario), chercheur au Centre d'analyse en économie et politique de la santé (CHEPA).
- **Ellen Imbernon**, épidémiologiste, responsable du département santé travail à l'INVS, coordination de l'enquête Samotrace.
- **Annette Leclerc**, épidémiologiste, directrice de recherche à l'INSERM (unité 687).

- **Pascale Molinier**, maître de conférences en psychologie HDR au CNAM, chercheure au Centre de recherche sur le travail et le développement (CRTD), membre du comité directeur de l'Institut Émilie du Châtelet et du comité directeur du Mage.
- **Isabelle Niedhammer**, épidémiologiste, chargée de recherche à l'INSERM (unité 687), chercheure à l' UCD School of Public Health & Population Science.
- **Agnès Parent-Thirion**, chef de l'unité Pilotage et enquêtes à la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail et de vie.
- **Pierre Rabardel**, ergonomiste, professeur à l'université Paris-8, responsable de l'équipe Conception, création, compétences et usages, ergonomie et psychologie.
- **Daniel Verger**, chef de l'unité de méthodologie statistique de l'INSEE, inspecteur général de l'INSEE.
- **Michel Vézina**, médecin spécialiste en santé communautaire et épidémiologiste, professeur titulaire à l'Université Laval (Québec).
- **Serge Volkoff**, ergonomiste, administrateur INSEE, directeur du Créapt (Centre de recherches et d'études sur l'âge et les populations au travail).
- **Annie Weill-Fassin**, ergonomiste, maître de conférences (ER) à l'École pratique des hautes études.

Membres à titre consultatif

- **Thomas Coutrot** (DARES)
- **Christine Gonzalez-Demichel** (service statistique Fonction Publique, MBCPFP)
- **Jean-Baptiste Herbet** (DREES)
- **Norbert Holcblat** (DARES)
- **Catherine Mermilliod** (DREES)
- **Lucile Olier** (DREES)