



S U P P L E M E N T

# BREF

## ILE-DE-FRANCE

## L'APPREHENSION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX À PARTIR DE L'ENQUÊTE SUMER 2003

L'enquête SUMER (Surveillance Médicale des Expositions aux Risques professionnels) est l'une des sources statistiques les plus fiables pour évaluer l'exposition des salariés aux risques professionnels. Des informations relatives aux contraintes organisationnelles et relationnelles, aux contraintes physiques, et à l'exposition à des agents biologiques sont ainsi collectées par les médecins du travail enquêteurs volontaires. Un autoquestionnaire est également proposé qui permet d'appréhender la perception qu'ont les salariés de leur travail au regard des risques psychosociaux. Il est ainsi possible de repérer les catégories de salariés qui sont les plus concernées (par catégorie socioprofessionnelle, par sexe, par secteur....) et de spécifier leurs conditions de travail. En Ile-de-France, 7490 salariés ont ainsi été enquêtés.

### **LES PRINCIPAUX RESULTATS**

- Parmi les salariés les plus exposés aux risques psychosociaux figurent :

- les employés et les ouvriers plus que les autres catégories socioprofessionnelles ;
- les femmes plus que les hommes ;
- les salariés exerçant des fonctions de guichet, saisie, standard, secrétariat plus que ceux exerçant des fonctions de recherche, étude, informatique.

- Les conditions de travail des salariés qui sont exposés à des risques psychosociaux se caractérisent par :

- des contraintes techniques plus fréquentes ;
- une plus faible place laissée à l'autonomie des salariés.

- Les salariés exposés qui, plus souvent :

- se sentent en mauvaise santé ;
- perçoivent leur travail comme fatigant ;
- ne sont pas satisfaits de leur travail.

- La situation des salariés exposés aux risques psychosociaux est aggravée par l'absence ou le faible soutien social des collègues ou des supérieurs. Là aussi, les employés, les ouvriers et les femmes sont plus concernés.

## ▲ LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Parmi les risques professionnels auxquels sont exposés les salariés, les risques psychosociaux<sup>1</sup> prennent une place importante. Les pathologies qui y sont liées sont nombreuses, recouvrant des troubles musculo-squelettiques, cardio-vasculaires et psychiques.

Cependant, la question de leur objectivation et de leur mesure est difficile. L'enquête SUMER, réalisée en 2003, comporte un autoquestionnaire proposé à un salarié sur deux du champ de l'enquête, lui permettant de préciser les perceptions de sa situation de travail, afin d'apprécier l'exposition aux risques psychosociaux. Les questions proviennent de la grille élaborée par Robert Karasek<sup>2</sup> en 1979, qui croise deux grands types de facteurs :

- la demande psychologique, appréciée à partir de questions sur la quantité de travail requise, la complexité, l'intensité, le morcellement et la prévisibilité de ce travail ;
- la latitude décisionnelle qui est évaluée à partir de questions sur les marges de manœuvre, l'utilisation et le développement des compétences du salarié ;
- A ces deux dimensions principales s'ajoute une dernière composante, le soutien social, qui est évalué à partir de questions sur le soutien professionnel et émotionnel des collègues et des supérieurs.

Chacune des dimensions se voit ensuite attribuer un score en fonction des réponses du salarié. Un score médian est calculé, qui permet de partager en deux la population sur chaque dimension. On peut ainsi situer chaque salarié en fonction de son score propre (+/- forte demande psychologique ; +/- forte latitude décisionnelle ; +/- fort soutien social). En associant les dimensions demande psychologique et latitude décisionnelle entre elles, on peut définir quatre cadrans, qui, par construction, regroupent chacun un quart de la population :

Score Cadre de travail <sup>3</sup>	Valeur du score de DEMANDE PSYCHOLOGIQUE	Valeur du score de LATITUDE DECISIONNELLE
<b>ACTIF</b>	Supérieure à la valeur médiane	Supérieure à la valeur médiane
<b>PASSIF</b>	Inférieure à la valeur médiane	Inférieure à la valeur médiane
<b>DETENDU</b>	Inférieure à la valeur médiane	Supérieure à la valeur médiane
<b>TENDU ou JOBSTRAIN. Situation à risque pour la santé</b>	Supérieure à la valeur médiane	Inférieure à la valeur médiane

Une dernière configuration, qui associe le jobstrain à un faible soutien social, définit la situation

« d'isostrain », le salarié étant à la fois confronté à une forte demande psychologique, une faible latitude décisionnelle, et un faible soutien social de la part de ses collègues ou supérieurs.

## ▲ DES SALARIES FRANCILIENS PLUS FREQUEMMENT SOUMIS A UNE FORTE DEMANDE PSYCHOLOGIQUE

En comparant la situation des salariés franciliens et celle des salariés de France entière<sup>4</sup>, on note que les salariés franciliens sont en moyenne plus fréquemment dans des situations de travail actives (37% contre 32%). Ils se trouvent davantage confrontés à une plus forte demande psychologique (64% contre 59%) et disposent d'une plus grande latitude décisionnelle que les salariés France entière. Par ailleurs, plus d'un quart des salariés franciliens (27,5%) est en situation de jobstrain, c'est à dire, confronté à une demande psychologique plus forte que les salariés de France entière et ne bénéficiant que d'une faible latitude décisionnelle (proportion légèrement plus faible pour les salariés France entière, à champ égal<sup>5</sup> : 27%).

Cependant, si l'on examine la situation de chaque catégorie socioprofessionnelle, les différences entre l'Ile-de-France et la France entière se déplacent. Les professions intermédiaires se révèlent être l'unique groupe pour lequel les écarts Ile-de-France/France entière sont significatifs : en Ile-de-France les membres des professions intermédiaires sont ainsi plus touchés par les situations de travail tendues (26% contre 21% de leurs homologues de France entière) mais moins concernés par des situations de travail actives (38% contre 43%). Plus particulièrement, c'est sur la latitude décisionnelle que les écarts se creusent : 41% des professions intermédiaires franciliennes ont une faible latitude décisionnelle dans leur travail contre 33% pour leurs homologues de France entière. Pour les autres catégories socioprofessionnelles, les différences entre l'Ile-de-France et la France entière sont gommées. Les divergences initialement constatées entre les salariés franciliens et de France entière renvoient donc davantage aux différences de structure sociale entre les deux niveaux, l'Ile-de-France se caractérisant par une sous-représentation des ouvriers (21% contre 36% en France) et des salariés du secteur industriel, et par une sur-représentation des cadres.

## Les ouvriers et les employés travaillent plus souvent dans des situations tendues

De façon générale, les employés et les ouvriers franciliens sont particulièrement concernés par les situations de jobstrain, ayant à faire face avant tout à une demande psychologique forte associée à une faible latitude décisionnelle. Ainsi, 57% des employés font face à une forte demande psychologique mais près des deux tiers (64%) ont une faible latitude décisionnelle. Alors que les cadres, également concernés

<sup>(1)</sup> La définition des risques psychosociaux n'est pas tout à fait stabilisée. Globalement, ils renvoient aux perturbations de la santé mentale et physique des travailleurs liées aux évolutions du travail. Par nature, ils sont liés à la perception qu'a le salarié de son activité de travail. Ils n'ont d'effet que parce qu'ils affectent son état psychique et par là même sa santé mentale, voire physique (RFAS n° 2-3, 2008). Ils sont, semble-t-il, en croissance mais restent plus difficilement objectivables que les autres risques professionnels (Gazette Sociale n°54, 2005).

<sup>(2)</sup> Cf. Méthodologie

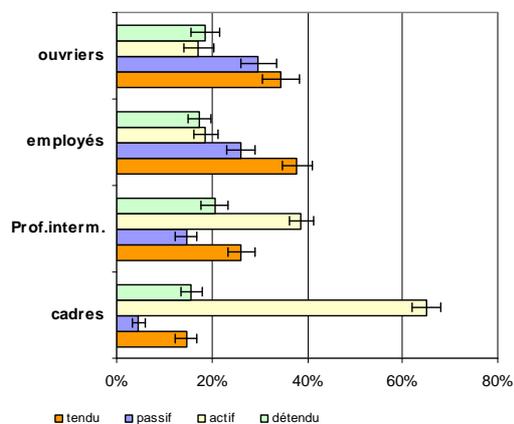
<sup>(3)</sup> Les intitulés proviennent des analyses produites par R.Karasek et ont été repris par la DARES dans ses exploitations de l'enquête SUMER (cf Premières Synthèses /Premières Informations n°22-1, mai 2008).

<sup>(4)</sup> Pour cette étude, ce sont les valeurs des scores France entière qui servent de référence pour évaluer la position des salariés franciliens. Pour l'explication et les valeurs des scores, se référer à l'encart méthodologique en dernière page.

<sup>(5)</sup> Cette exploitation se fonde sur le champ des salariés du régime général et des intérimaires, soit 3,5 millions de salariés franciliens. Les comparaisons avec la France entière sont menées sur le même champ alors que les exploitations nationales précédemment réalisées étaient basées sur un champ plus large, incluant les salariés des hôpitaux publics, d'EDF-GDF, de la Poste, de la SNCF et d'Air-France.

par une demande psychologique forte, bénéficient d'une latitude décisionnelle plus forte. Ainsi, 80% des cadres font face à une forte demande psychologique, et ils bénéficient dans les mêmes proportions, d'une forte latitude décisionnelle.

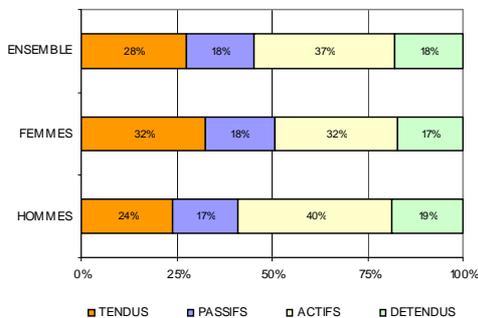
Les cadres de travail selon les catégories socioprofessionnelles (%)



Note de lecture : pour l'analyse sur l'échantillon francilien et compte tenu des plus faibles effectifs, il a semblé préférable de calculer des intervalles de confiance. Ils sont représentés par les segments en noir. 65% des cadres sont dans des situations de travail actives (l'intervalle de confiance variant de 62 à 68%) et 38% des employés sont dans des situations tendues [IC=35-41%].

Les femmes sont plus fréquemment en situation de jobstrain que les hommes (respectivement 32,4 contre 23,9%).

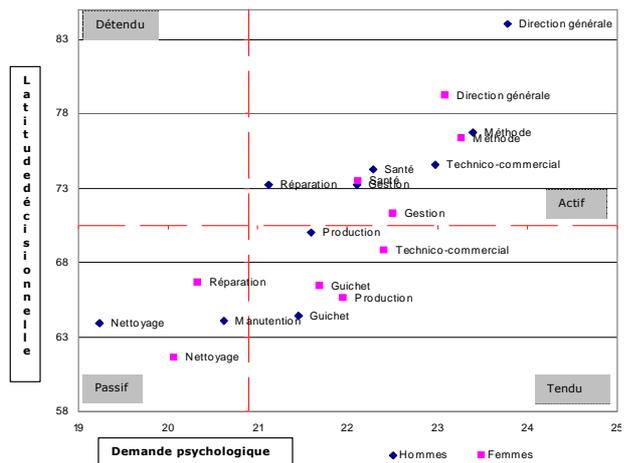
Situations de travail selon le sexe (%)



Note de lecture : 32% des salariées sont en situation de jobstrain contre 24% des salariés hommes. L'intervalle de confiance se situe à +/- 2% (avec une marge d'erreur fixée à 5%).

Certaines fonctions exposent plus leurs titulaires aux situations de travail tendues : les salariés travaillant dans des fonctions de guichet, saisie, standard, secrétariat sont plus souvent dans ces situations de travail ; le contact fréquent avec le public, le travail sur poste informatisé réduisent leur latitude décisionnelle. A l'inverse, ceux exerçant des fonctions de recherche, étude, méthode, informatique sont davantage dans des situations de travail actives (forte demande psychologique également mais forte latitude décisionnelle).

Scores de demande psychologique et de latitude décisionnelle par sexe et fonction exercée<sup>6</sup>

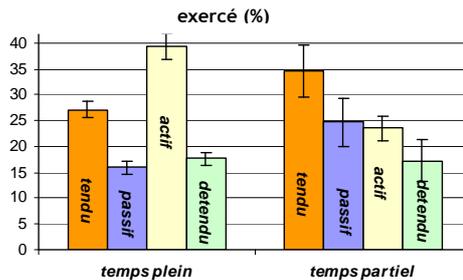


Note de lecture : Les femmes travaillant dans des fonctions technico-commerciales ont un score moyen de latitude décisionnelle de 68,8 (contre 74,6 pour les hommes) et de demande psychologique de 22,4 (contre 23 pour les hommes) : elles se situent dans le cadran de travail tendu quand les hommes sont dans le cadran de travail actif.

Le statut<sup>7</sup> paraît déterminant puisque 38% des intérimaires sont en situation de travail tendue contre 28% des personnes en contrat à durée déterminée ou indéterminée, non parce qu'ils seraient soumis à une forte demande psychologique, mais parce qu'ils disposent d'une faible latitude décisionnelle (près des 3/4). Cette surexposition des intérimaires au jobstrain se retrouve à un moindre niveau en France entière.

Le temps de travail exercé paraît également significatif : les personnes à temps partiel sont davantage en situation de jobstrain que celles qui travaillent à temps complet qui, elles, sont également plus actives. Il faut rappeler que le temps de travail partiel est plus souvent subi que choisi. Le même constat se vérifie au niveau France entière.

Répartition des salariés par cadran selon le temps de travail exercé (%)



Note de lecture : 35% des personnes travaillant à temps partiel sont en situation de jobstrain (l'intervalle de confiance allant de 30 à 40%) contre 27% des personnes à temps plein (l'intervalle variant de 25 à 29%).

Enfin, quelle que soit l'ancienneté dans l'établissement, la proportion de salariés soumis au jobstrain ne varie pas. Par contre, les plus anciens s'opposent aux plus récents pour les situations d'activité/passivité : plus d'un quart des salariés présents depuis moins d'un an dans l'établissement sont passifs alors qu'il n'y en a plus que 15% quand ils ont

(6) Intitulé complet des fonctions : Enseignement, santé, information, autre cas/Production fabrication, chantier/Installation, entretien, réglage, réparation/Nettoyage, gardiennage, travail ménager/Manutention, magasinage, transports/Guichet, saisie, standard, secrétariat/Gestion, comptabilité, fonction administrative/Commerce, vente, technico-commercial/Recherche, étude, méthode, informatique/Direction générale.

(7) Cependant, le faible effectif d'intérimaires dans l'échantillon francilien fragilise ce constat : en effet, avec un intervalle de confiance à 5%, les proportions varient de 30 à 56% des intérimaires qui seront en situation de travail tendues alors que pour les personnes en CDD ou CDI l'intervalle varie de 26 à 29%. Malgré tout, même avec ces marges extrêmes, les intérimaires restent plus exposés.

plus de 3 ans d'ancienneté. La structure sociale varie selon l'ancienneté : les cadres et les professions intermédiaires sont surreprésentés parmi les salariés les plus anciens alors que parmi les salariés les plus récemment arrivés dans l'entreprise, on trouve davantage d'employés et d'ouvriers.

L'exposition aux risques psychosociaux dépend donc du type de poste occupé. Les conséquences sur les conditions de travail sont multiples.

#### ▲ LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES SALARIÉS EN SITUATION DE TRAVAIL TENDUE

Si on examine plus précisément les conditions de travail concrètes déclarées par la population des personnes soumises à des situations de jobstrain, et celles du reste des salariés, les premières apparaissent comme plus exposées aux pénibilités physiques et aux risques psychiques.

#### Les situations de travail tendues : des contraintes techniques et peu d'autonomie

De façon générale, les situations de travail sont plus contraignantes : les salariés ont plus fréquemment à faire de la manutention manuelle, et travaillent dans des postures fatigantes<sup>8</sup>. Ils subissent plus souvent leur rythme de travail qui va être imposé par la chaîne ou par d'autres contraintes techniques ou enfin par la dépendance immédiate d'un ou plusieurs collègues.

A côté de ces éléments qui rendent leur travail éprouvant, les salariés en situation de jobstrain ont peu d'autonomie dans leur travail ; ils ne peuvent pas déterminer leurs horaires de travail qui restent intégralement fixés par l'entreprise (65% contre 48% pour les personnes qui ne sont pas en situation de jobstrain), ni modifier l'ordre des tâches qui leur incombent (un sur 5 contre moins d'un sur 10 des autres salariés), ni régler seuls un incident (50% contre 33% pour ceux qui ne sont pas en jobstrain). Enfin, ils sont exposés aux contrôles au moins quotidiens de leur hiérarchie.

Les contraintes subies par les salariés selon qu'ils sont en situation de travail tendue ou non (écarts relatifs en points)



Note de lecture : L'écart entre la part des salariés en jobstrain soumis aux contrôles au moins quotidiens de la hiérarchie et celle des autres salariés est de 18 points. Ce sont sur les contraintes de rythme que les écarts sont les plus forts.

De nombreux salariés doivent parfois interrompre une activité pour une autre mais c'est plus particulièrement le cas pour les salariés en situation de jobstrain (73%). Par contre, ils ont en général des horaires de travail moins lourds que les autres salariés puisque 19% font des semaines de plus de 40 heures contre 29% pour les autres.

#### Des salariés en contact avec le public plus exposés aux risques d'agressions

Les salariés devant faire face à une forte demande psychologique et étant en contact avec le public déclarent plus fréquemment risquer des agressions physiques (9,6% contre 5,4%) ou des agressions verbales (28% contre 12,9%) et faire face à des tensions régulières ou permanentes avec le public (17,6% contre 6,2%)<sup>9</sup>. Par contre, que les salariés bénéficient ou non de latitude décisionnelle dans leur travail n'influe pas sur le risque d'agressions verbales ou physiques.

#### Des conditions de travail jugées peu satisfaisantes

Ces contraintes objectives se retrouvent dans les réponses des salariés à l'autoquestionnaire. Ce sont également les items renvoyant au manque d'autonomie dans l'organisation du travail des salariés qui permettent de distinguer le plus nettement les salariés qui sont en situation de jobstrain des autres. Ils déclarent ainsi, plus fréquemment, avoir un travail très bousculé sans avoir le temps nécessaire pour le faire correctement ni la possibilité d'influencer son déroulement. Ils signalent également recevoir des ordres contradictoires de la part d'autres personnes. Enfin, ils sont plus nombreux à trouver que leur travail ne leur demande pas d'être créatifs.

	Salariés en situation de jobstrain (%)	Autres salariés (%)
<b>Mon travail est très bousculé</b>		
d'accord ou tout à fait d'accord	69	38
<b>Mon travail me demande d'être créatif</b>		
pas d'accord ou pas d'accord du tout	49	23
<b>J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail</b>		
pas d'accord ou pas d'accord du tout	42	12
<b>Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail</b>		
pas d'accord ou pas d'accord du tout	50	25
<b>Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes</b>		
d'accord ou tout à fait d'accord	47	19

Note de lecture : 69% des salariés en situation de jobstrain sont d'accord ou tout à fait d'accord pour trouver que leur travail est très bousculé contre 38% des autres salariés.

#### Des salariés qui se sentent davantage en mauvaise santé :

Les salariés en situation de jobstrain s'estiment da-

<sup>(8)</sup> Cette variable est construite à partir de 3 caractéristiques : le travail en position debout, les déplacements à pied pendant 20 heures hebdomadaires ou plus et l'exposition à la répétition d'un même geste sur un cycle inférieur à 1 minute pendant 20 heures hebdomadaires ou plus.

<sup>(9)</sup> Les salariés déclarent plus fréquemment avoir été victimes d'une agression verbale de la part du public quand ils sont en situation de forte demande psychologique (11% contre 4%).

vantage en mauvaise santé que l'ensemble des salariés (19% contre 13%). Ils considèrent plus souvent que leur travail a une influence néfaste sur leur santé (38% contre 22%). Ils sont plus rarement satisfaits de leur travail (75% contre 85%).

#### ▲ LES PERCEPTIONS DU TRAVAIL SELON LE CADRAN OCCUPE

Appréciations du travail selon le cadran occupé (%)

	en mauvaise santé	travail fatigant	travail stressant	le travail a une mauvaise influence sur la santé	satisfait de son travail
<b>actif</b>	11,0	31,4	49,2	27,7	92,4
<b>passif</b>	9,4	20,0	15,0	20,9	86,1
<b>détendu</b>	6,7	13,4	15,1	10,1	96,8
<b>jobstrain</b>	19,1	33,9	45,3	37,0	76,0
<b>isostrain</b>	23,6	37,9	52,3	46,7	66,1

Note de lecture : 37% des salariés en jobstrain jugent que le travail a une mauvaise influence sur la santé.

Définition des catégories : les personnes s'estiment en mauvaise santé si elles ont attribué une note inférieure à 6 sur une échelle allant de 1 (très mauvais) à 10 (très bon) à la question « dans l'ensemble, comment estimez-vous votre état de santé ».

Le travail est jugé fatigant si la personne a attribué une note supérieure à 7 sur une échelle allant de 1 (pas du tout fatigant) à 10 (extrêmement fatigant) à la question « estimez-vous que votre travail est fatigant ».

Le travail est jugé stressant si la personne a attribué une note supérieure à 7 sur une échelle allant de 1 (pas du tout stressant) à 10 (extrêmement stressant) à la question « estimez-vous que votre travail est stressant ».

Le travail est perçu comme mauvais pour la santé si le salarié a répondu à la question « pensez-vous que votre travail influence votre santé », « oui, mon travail est plutôt mauvais pour ma santé ».

Le salarié a répondu « d'accord » ou « tout à fait d'accord » à la proposition « dans l'ensemble je suis satisfait de mon travail ».

Le caractère stressant du travail est lié à la forte demande psychologique plus qu'à la latitude décisionnelle. Ainsi, les salariés s'estimant les plus stressés sont ceux qui sont situés dans le cadre de travail actif. Les moins stressés sont ceux qui sont dans les cadres détendu et passif. Ces salariés sont également moins nombreux à percevoir leur travail comme fatigant ou néfaste pour la santé. Par contre, les personnes en situation passive se démarquent par le fait qu'elles sont, comme les personnes en situation de travail tendue, moins fréquemment satisfaites de leur travail.

Les indicateurs sont les plus cohérents pour les salariés en situation de travail détendue et, à l'opposé, pour ceux en situation d'isostrain (jobstrain et faible soutien social). Les premiers, qui font face à une faible demande psychologique tout en disposant d'une grande latitude décisionnelle sont les plus satisfaits de leur travail et les moins nombreux à le trouver fatigant, stressant et néfaste pour la santé. A l'opposé, les personnes en isostrain ont les perceptions les plus négatives quant à leur travail : elles en retirent le moins de satisfaction et elles le trouvent plus souvent stressant, fatigant, mauvais pour la santé.

#### Des situations aggravées par le manque de soutien de la part des supérieurs ou des collègues

Les salariés en situation d'isostrain représentent 16% des salariés.

Les femmes sont plus concernées que les hommes : une salariée sur 5 contre 14% des hommes, ainsi que les employés et les ouvriers (23% des employés et 21% des ouvriers).

En Ile-de-France comme en France, ce sont les salariés exerçant des fonctions de manutention, magasinage, transports et guichet, saisie, standard, secrétariat qui sont les plus touchés.

Plus globalement, ce sont les salariés qui ont une faible latitude décisionnelle qui vont le moins bénéficier de soutien social (55% contre 33% pour ceux qui ont une forte latitude). Les écarts entre salariés sont moins grands selon la plus ou moins grande demande psychologique à laquelle ils doivent faire face (47% contre 34% ne bénéficient pas d'un soutien social).

Sur le plan du soutien social, il n'y a pas de différences constatées entre l'Ile-de-France et la France entière.

#### Le jugement des médecins sur les postes de travail du point de vue de l'organisation du travail

Les médecins étaient amenés à formuler un jugement sur la qualité du poste de travail occupé par le salarié enquêté du point de vue de l'organisation du travail. On peut établir un lien entre les situations de travail et le jugement que le médecin était appelé à formuler quant à la qualité du poste du point de vue de l'organisation du travail. En effet, dans des situations où le médecin qualifiait de mauvais ou très mauvais le poste de travail, les salariés étaient plus fréquemment confrontés à une forte demande psychologique (près de 8 salariés sur 10) ou en jobstrain (42%).

Jugement du médecin sur la qualité du poste occupé du point de vue de l'organisation du travail	Part des salariés devant faire face	
	- à une forte demande psychologique	IC
« mauvais ou très mauvais »	78%	+/- 3%
« bon ou très bon »	61%	+/- 2%
	- à une faible latitude décisionnelle	IC
« mauvais ou très mauvais »	57%	+/- 4%
« bon ou très bon »	42%	+/- 2%
	- à une situation de jobstrain	IC
« mauvais ou très mauvais »	42%	+/- 4%
« bon ou très bon »	24%	+/- 2%

Note de lecture : Quand le médecin a jugé 'mauvais ou très mauvais' le poste de travail occupé, 42% des salariés sont en jobstrain alors qu'ils ne sont plus que 24% quand le poste est jugé bon ou très bon.

## Bibliographie :

Guignon N. ; Sandret N. (2008), « les facteurs psychosociaux au travail : une évaluation par le questionnaire de karasek dans l'enquête SUMER 2003 », *Premières Synthèses*, DARES, n°22.1, mai.

Stepien C. ; Sandret N. (2007), « Age et travail : les résultats de l'enquête SUMER 2002-2003 », *Supplément Bref Ile-de-France*, n°10, Sept.

### Méthodologie de l'enquête

- **présentation de l'enquête** : L'enquête SUMER, conçue par la DARES (Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques), a été réalisée en 2003. Pour l'Ile-de-France, 7490 salariés ont été enquêtés par près de 250 médecins enquêteurs. Cette enquête permet de décrire l'ensemble des expositions professionnelles auxquelles sont soumis les salariés.

- **présentation du questionnaire de Karasek** : Les dimensions, demande psychologique, latitude décisionnelle et soutien social sont construites à partir de 26 questions auxquelles les salariés peuvent répondre selon 4 modalités : 1-pas du tout d'accord 2- pas d'accord 3- d'accord 4- tout à fait d'accord.

#### L'axe « Demande psychologique » regroupe trois sous-axes :

##### Quantité - rapidité

- Q10 - Mon travail me demande de travailler très vite
- Q12 - On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive
- Q13 - Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail

##### Complexité - intensité

- Q14 - Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes
- Q11 - Mon travail me demande de travailler intensément
- Q15 - Mon travail demande de longues périodes de concentration intense

##### Morcellement, prévisibilité

- Q16 - Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard
- Q17 - Mon travail est très bousculé
- Q18 - Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail

Le score de demande psychologique est donné par la formule :  
 $Q10+Q11+Q12+(5-Q13)+Q14+Q15+Q16+Q17+Q18$

#### L'axe « latitude décisionnelle » regroupe trois sous-axes :

##### Latitude ou marges de manoeuvre

- Q4 - Mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même
- Q6 - Dans ma tâche, j'ai très peu de libertés pour décider comment je fais mon travail
- Q8 - J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail

##### Utilisation actuelle des compétences

- Q2 - Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives
- Q5 - Mon travail demande un haut niveau de compétence
- Q7 - Dans mon travail, j'ai des activités variées

##### Développement des compétences

- Q1 - Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles
- Q3 - Mon travail me demande d'être créatif
- Q9 - J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles

Le score de latitude décisionnelle est donné par la formule :  
 $4xQ4+4x(5-Q6)+4x(Q8)+2x(5-Q2)+2x(Q5)+2x(Q7)+2x(Q1)+2x(Q3)+2x(Q9)$

#### L'axe « soutien social » distingue le soutien professionnel ou émotionnel, en provenance des supérieurs ou des collègues :

##### Le soutien professionnel

- par les supérieurs :
- Q22 - Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés
- Q21 - Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien
- par les collègues :
- Q23 - Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents
- Q26 - Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien

##### Le soutien émotionnel :

- par les supérieurs
- Q20 - Mon supérieur prête attention à ce que je dis
- Q19 - Mon supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés
- par les collègues
- Q25 - Les collègues avec qui je travaille sont amicaux
- Q24 - Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt

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

#### Les valeurs des scores médians pour la France entière et l'Ile-de-France sont les suivantes :

Demande psychologique : 20,9 (contre 21,6 pour l'Ile-de-France)

Latitude décisionnelle : 70,5 (contre 71,1 en Ile-de-France)

Soutien social : 23,4 (même valeur en Ile-de-France). Il faut rappeler que ces valeurs médianes « coupent » l'effectif des salariés en deux parties égales et qu'elles sont calculées à partir des formules de Karasek rappelées ci-dessus. Les salariés qui ont un score de demande psychologique supérieur à 20,9 et un score de latitude décisionnelle inférieur à 70,5 sont dans des situations de travail tendues.

### Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle d'Ile-de-France

66, rue de Mouzaïa – 75935 Paris Cedex 19 – Tél. 01 44 84 26 99

Directeur de la publication : Yves Calvez

Réalisation : Pôle études, prospective, évaluation et statistiques (dr-idf.statistiques@travail.gouv.fr)

Diffusion : Service communication et documentation / Tirage 600 exemplaires / n°ISSN : 1767-98 77