

LES SITUATIONS DE TENSION AU TRAVAIL EN ÎLE-DE-FRANCE

LES PRINCIPAUX RESULTATS

- La structure de l'emploi et les activités développées en Île-de-France expliquent en grande partie les différences avec le reste du territoire.
- Les salariés franciliens sont plus souvent classés dans la catégorie des « actifs » : ils sont plus nombreux à être exposés à une forte demande psychologique tout en bénéficiant d'un peu plus de latitude décisionnelle.
- La proportion élevée de cadres vient en effet grossir la part des salariés « actifs ».
- Mais au sein de la plupart des catégories socioprofessionnelles, les franciliens se distinguent des salariés des autres régions par une appartenance plus fréquente à la classe des salariés « tendus », notamment chez les professions intermédiaires, les ouvriers qualifiés et les employés administratifs.
- 15% des salariés franciliens sont en situation de très forte tension. Cette proportion est équivalente à celle des autres régions. Elle est un peu plus élevée pour les femmes (17%).
- Cette situation est corrélée à un haut degré de contraintes de toutes sortes : physiques, organisationnelles, de délais.
- Elle est particulièrement fréquente dans les secteurs de la santé (fonction publique hospitalière), des services aux entreprises, de l'hôtellerie restauration ainsi que dans les fonctions de manutention et magasinage, d'accueil et secrétariat, de gestion et comptabilité.
- Elle se combine à un état de santé plus dégradé.

L'enquête nationale « Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels » (Sumer) réalisée en 2010 a mobilisé en Île-de-France plus de 500 médecins du travail qui ont enquêté 12 000 salariés. Ceux-ci sont représentatifs de près de cinq millions de salariés franciliens du secteur privé, de la fonction publique hospitalière et des entreprises publiques ou anciennement publiques.

La partie de l'enquête utilisée principalement pour cette publication est l'auto-questionnaire proposé à toutes les personnes enquêtées. Il comprend entre autres les 26 questions du questionnaire de Karasek qui permet d'évaluer trois dimensions de l'environnement psychosocial au travail : la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le soutien social.

Les réponses fournies par les salariés permettent de les classer selon quatre « états » : actif, passif, détendu, tendu.

La publication s'intéresse tout particulièrement à l'environnement de travail des salariés « très tendus » qui cumulent une situation de tension au travail et un faible soutien social.

▲ Le modèle de Karasek : un lien entre le vécu du travail et les risques pour la santé

Depuis son édition 2003, l'enquête Sumer propose aux salariés le questionnaire de Karasek, composé de 26 questions (voir encadré 1), permettant d'évaluer pour chaque salarié trois axes constituant des facteurs de risques psychosociaux. La quantité, l'intensité et le morcellement plus ou moins accentué du travail constituent l'axe de la demande psychologique. Les marges de manoeuvre dont dispose le salarié et la possibilité d'utiliser ses compétences ou d'en acquérir de nouvelles forment sa latitude décisionnelle. Enfin, le soutien social correspond à l'aide apportée par la hiérarchie ou les collègues. Les salariés sont classés par rapport au score médian établi pour chacun des trois axes.

La représentation de la situation des salariés sur un graphique défini par l'axe de la demande psychologique et l'axe de la latitude décisionnelle permet de les classer selon quatre « états » : actifs, passifs, détendus et tendus. Cette dernière situation, dans laquelle les salariés sont soumis à une forte demande psychologique et ne disposent que d'une faible latitude décisionnelle (*jobstrain*), est celle susceptible de générer le plus de risques pour la santé au travail. Ces risques sont accentués en cas de faible soutien social, situation des salariés très tendus (*isostrain*). Les pathologies liées aux risques psychosociaux sont essentiellement des troubles cardio-vasculaires, psychiques et musculo-squelettiques¹.

Ce classement résulte d'une convention basée sur un ensemble de déclarations. Les salariés répondant au questionnaire de Karasek font part de la façon dont ils ressentent et analysent leur situation au travail. Leurs réponses font l'objet d'une cotation de 1 à 4 qui sert à établir un score pour chaque axe. Outre les questions choisies pour chaque axe, la construction du score et le choix de la médiane comme référence déterminent le classement des salariés dans un état donné. Cependant, le rapprochement avec des questions plus factuelles permet de conforter certains résultats. Le modèle de Karasek est l'un des plus utilisés dans les recherches sur la santé au travail.

Les adjectifs utilisés (actif, passif, détendu, tendu) ne doivent pas être interprétés de façon erronée. Aussi un état de tension ne doit-il pas être assimilé à un état de stress : le stress au travail peut être ressenti quel que soit l'état du salarié selon le modèle de Karasek. Ainsi, être confronté à une forte demande peut être source de stress, y compris en cas de grandes marges de manoeuvres, cas des salariés dits actifs. De plus, le stress peut avoir des causes multiples, dont par exemple des comportements hostiles ou dégradants vis-à-vis des salariés.

Les catégories socioprofessionnelles des salariés franciliens et les fonctions qu'ils occupent ainsi que les secteurs d'activité dans lesquels ils exercent influent fortement sur la nature des tensions au travail en Île-de-France relativement aux autres régions.

▲ Une plus forte demande psychologique en Île-de-France

Les salariés franciliens se différencient fortement des salariés des autres régions sur un des trois axes déterminés à partir du questionnaire de Karasek. La demande psychologique est, en effet, estimée forte par 59% des salariés en Île-de-France et 53% dans les autres régions.

Les trois sous-axes sont concernés. 71% des franciliens doivent travailler vite, 72% intensément, 55% avec

Encadré 1 : Le questionnaire de Karasek

Composé de 26 questions, le questionnaire de Karasek évalue trois dimensions de l'environnement psychosocial au travail : la demande psychologique (9 questions), la latitude décisionnelle (9 questions) et le soutien social (8 questions).

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

1- 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

2- 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

3- 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 :

1- 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

2- 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

3- Développement des compétences

Q1 - Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles

Q3 - Mon travail me demande d'être créatif

Q9 - J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles

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

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

1- 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

2- 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 réponses proposées sont : « pas du tout d'accord », « pas d'accord », « d'accord », « tout à fait d'accord », ce qui permet de les coter de 1 à 4 et de calculer un score pour chacune des trois dimensions. La médiane de chacun des scores est calculée ensuite afin de situer les salariés. Ce sont les médianes nationales qui ont été retenues.

Score Cadre de travail	Valeur du score de DEMANDE PSYCHOLOGIQUE	Valeur du score de LATITUDE DECISIONNELLE
ACTIF	Supérieure à la valeur médiane	Supérieure à la valeur médiane
PASSIF	Inférieure à la valeur médiane	Inférieure à la valeur médiane
DETENDU	Inférieure à la valeur médiane	Supérieure à la valeur médiane
TENDU ou JOBSTRAIN Situation à risque pour la santé	Supérieure à la valeur médiane	Inférieure à la valeur médiane

L'« Isostrain » est la combinaison d'une situation de tension ou job strain et d'un faible soutien social.

¹ voir Bref thématique n°48, « Contraintes professionnelles et troubles musculo-squelettiques », Juillet 2014.

Tension au travail selon le sexe, l'âge et la catégorie socioprofessionnelle (en %)

	actif		passif		détendu		tendu		dont très tendu	
	Île-de-France	Autres régions	Île-de-France	Autres régions	Île-de-France	Autres régions	Île-de-France	Autres régions	Île-de-France	Autres régions
Ensemble	34.7	29.7	18.5	21.1	22.5	26.3	24.3	22.8	15.5	15.7
Homme	38.2	32.9	17.4	18.2	23.3	28.6	21.1	20.4	14.1	14.2
Femme	30.1	25.9	20.0	24.7	21.5	23.6	28.5	25.7	17.3	17.5
moins de 26 ans	19.9	19.9	20.7	26.1	26.1	30.6	33.3	23.3	16.1	13.5
26 à moins de 45 ans	37.6	32.1	17.7	18.7	20.4	25.6	24.3	23.6	15.7	15.9
45 à moins de 60 ans	36.3	29.9	19.1	22.4	24.2	25.4	20.4	22.3	14.7	16.6
60 ans ou plus	35.0	29.3	18.9	26.2	25.8	32.0	20.3	12.5	16.1	10.1
Cadres, professions intellectuelles supérieures	61.4	64.6	4.4	3.5	21.1	21.5	13.2	10.4	9.2	7.1
Professions intermédiaires	35.5	39.7	15.2	11.6	24.4	30.5	24.9	18.3	15.5	12.2
Employés administratifs	21.5	23.6	26.6	23.2	16.8	22.5	35.1	30.7	22.2	20.7
Employés de service	16.3	16.1	30.8	31.1	21.0	24.8	31.9	28.0	17.1	18.5
Ouvriers qualifiés	20.5	24.0	23.8	22.8	28.9	32.3	26.9	20.9	20.2	15.3
Ouvriers non qualifiés et agricoles	15.5	13.3	34.6	37.1	25.4	18.0	24.6	31.7	17.1	22.6

source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France 38.2% des salariés hommes répondant à l'autoquestionnaire sont « actifs », contre 32.9% dans les autres régions.

de longues périodes de concentration, et 42% voient leur travail ralenti par celui d'autres salariés. Dans les autres régions les chiffres sont respectivement de 63%, 67%, 49% et 35%.

La présence des facteurs de risques psychosociaux (en %)

	Île-de-France	Autres régions
Faible soutien social	44.8	46.4
Faible latitude décisionnelle	42.8	44.0
Forte demande psychologique	59.0	52.6

source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France 44.8% des salariés répondant à l'autoquestionnaire estiment ne bénéficier que d'un faible soutien social au travail, contre 46,4% dans les autres régions.

Les différences avec les autres régions sont faibles sur les deux autres axes.

Sur l'axe du soutien social, le soutien des collègues est apprécié plus souvent positivement que celui de la hiérarchie : ils sont jugés compétents et amicaux dans 88% des cas, manifestant de l'intérêt et aidants dans 83% des cas. Le point faible des supérieurs est l'attention au bien-être des salariés : 30% des personnes interrogées estiment cette attention insuffisante ou inexistante. Mais pour 79% des salariés les supérieurs sont à l'écoute, pour 76% ils sont aidants et pour 74% ils parviennent à établir une collaboration entre collègues.

Concernant la latitude décisionnelle l'Île-de-France se distingue légèrement des autres régions en ce que 68% des franciliens estiment que leur travail demande un haut niveau de compétences, contre 65% dans les autres régions. Là encore la structure des emplois franciliens est déterminante.

▲ Les salariés franciliens plus « actifs » que ceux des autres régions...

Au total, les salariés franciliens apparaissent dans la classification comme plus actifs et un peu plus tendus que les autres. Les états de très forte tension au travail (isostrain) concernent toutefois les mêmes parts de salariés quelle que soit l'implantation géographique.

Les hommes et les plus de 26 ans sont plus souvent actifs que les femmes et les plus jeunes, les cadres et les professions intermédiaires plus que les autres catégories socioprofessionnelles. Quels que soient l'âge et le sexe, les salariés actifs sont proportionnellement toujours plus nombreux en Île-de-France que dans les autres régions. Cette constance est due au poids des cadres.

En effet, la prééminence de la région pour la classe des actifs ne se vérifie pas du tout au sein de chaque CSP. Mais les cadres représentent 29% des salariés franciliens interrogés contre 12% dans les autres régions et leur part est plus élevée dans la région quels que soient le sexe et l'âge. Or c'est, de

très loin, la catégorie regroupant la plus grande part de salariés actifs.

Les salariés le plus souvent actifs appartiennent aux familles professionnelles des ingénieurs et cadres de l'industrie (68%), de la recherche (66%), de l'informatique et des télécommunications (49%), de la communication et des arts et spectacles (59%).

▲ ... mais aussi un peu plus « tendus »

Les franciliens se distinguent également en ce qu'ils sont beaucoup plus tendus que leurs homologues des autres régions avant 26 ans (33% contre 23%) et passé 60 ans (20% contre 13%).

La part de salariés tendus en Île-de-France est d'ailleurs supérieure à celle des autres régions pour toutes les catégories socioprofessionnelles, excepté les ouvriers non qualifiés.

Contrairement à ce qui peut être constaté dans les autres régions, le contact avec le public ne modifie pas sensiblement la situation des salariés : ils restent 35% à être actifs, qu'ils aient ou non affaire au public, et 25% sont tendus en cas de contact contre 23% s'ils n'en ont pas. Les écarts sont plus forts dans les autres régions : 32% des salariés en contact avec le public sont actifs contre 22% en l'absence de contact, mais 21% des salariés en contact avec le public sont tendus, contre 28% des autres salariés. Le contact avec le public génère donc un peu plus de situations de tension en Île-de-France.

La tension est plus fréquemment ressentie lorsque le travail est effectué chez l'employeur : 26% des salariés contre 18% de ceux qui travaillent chez un usager ou un client. Le chantier est le lieu où les salariés la ressentent le moins (10%).

Les fonctions d'accueil et de secrétariat, de manutention et de logistique sont les plus favorables aux situations tendues : respectivement 37% et 34% des salariés assurant ces fonctions sont concernés.

Les secteurs d'activité les plus générateurs de situations tendues sont l'hébergement restauration, et les activités de santé. Certains secteurs cumulent une forte fréquence de situations de tension et de passivité : transports, activités de services administratifs et de soutien, hébergement restauration. L'édition, les activités informatiques, immobilières, juridiques et de recherche cumulent une forte part de salariés actifs et de salariés détendus. Ce qui est également le cas de la construction. Les salariés des activités financières sont à la fois plus actifs et plus tendus que la moyenne.

Secteurs d'activité dans lesquels la part de salariés par état est supérieure à la moyenne en Île-de-France (en %)

	actif		passif		détendu		tendu		très tendu
Ensemble	34.7		18.5		22.5		24.3		15.5
Télécommunications	55.7	Activités de services administratifs et de soutien	33.5	Autres activités de services	38.6	Hébergement et restauration	48.5	Administration publique (FPH)*	33.1
Activités informatiques et services d'information	50.0	Transports et entreposage	31.2	Construction	37.7	Administration publique (FPH)*	45.8	Activités de services administratifs et de soutien	21.2
Autres activités spécialisées, scientifiques et techniques	48.7	Enseignement	24.7	Recherche-développement scientifique	31.5	Activités pour la santé humaine	30.0	Hébergement et restauration	21.1
Activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques	48.0	Hébergement médico-social et social et action sociale sans hébergement	21.9	Activités informatiques et services d'information	27.9	Activités de services administratifs et de soutien	26.9	Activités pour la santé humaine	19.9
Edition, audiovisuel et diffusion	47.8	Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles	21.8	Enseignement	27.1	Transports et entreposage	25.7	Hébergement médico-social et social et action sociale sans hébergement	17.5
Fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques	47.6	Arts, spectacles et activités récréatives	20.9	Hébergement médico-social et social et action sociale sans hébergement	26.0	Hébergement médico-social et social et action sociale sans hébergement	25.7	Transports et entreposage	17.5
Industrie chimique	47.4	Hébergement et restauration	20.9	Activités immobilières	23.8	Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles	25.3	Industrie chimique	17.4
Fabrication de matériels de transport	47.0			Activités juridiques, comptables, de gestion, d'architecture, d'ingénierie, de contrôle et d'analyses techniques	22.7	Activités financières et d'assurance	25.1	Fabrication de matériels de transport	16.7
Activités financières et d'assurance	46.4			Commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles	22.7			Arts, spectacles et activités récréatives	16.3
Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et d'air conditionné	44.2			Edition, audiovisuel et diffusion	22.6			Fabrication de produits informatiques, électroniques et optiques	16.2
Activités immobilières	41.2							Activités financières et d'assurance	15.9
Recherche-développement scientifique	40.5								
Arts, spectacles et activités récréatives	39.2								
Enseignement	36.5								
Construction	36.2								

source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France 55.7% des salariés des télécommunications sont classés actifs, alors que la part moyenne des salariés actifs tous secteurs confondus est de 34.7%.

* voir encadré méthodologique

▲ Risques psychosociaux, comportements hostiles et agressions

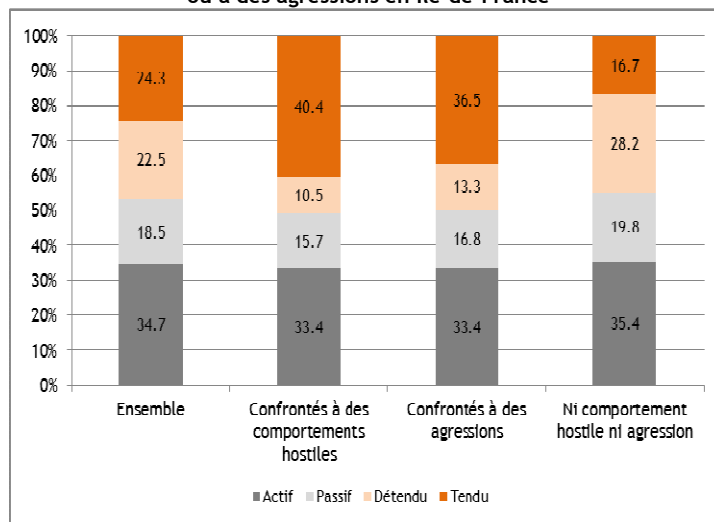
La situation des salariés au regard du modèle de Karasek est très différente selon qu'ils déclarent ou non être confrontés à des comportements hostiles ou à des agressions sur le lieu de travail (voir encadré 2 p.6).

Lorsqu'ils ne mentionnent aucun de ces comportements, 17% sont en situation de tension. Cette proportion passe à 37% en cas d'agression déclarée et à 40% en cas de comportement hostile. Le rapport actif/passif est moins perturbé. Surtout, la part de salariés actifs est relativement constante.

Confrontés à des comportements hostiles ou des agressions, les femmes, les jeunes et les employés sont les plus nombreux à être en situation de tension. Mais ce sont des catégories plus tendues dans tous les cas. Parmi les salariés déclarant des comportements hostiles, les professions intermédiaires et les ouvriers sont également nombreux en situation de tension.

Il n'est cependant pas aisé de clarifier le lien entre états actif, passif, détendu, tendu et les comportements hostiles ou les agressions. Les tensions peuvent avoir leur origine dans une organisation ou des conditions de travail qui génèrent à leur tour des comportements délétères. De tels comportements peuvent créer des situations de tension dans des conditions de travail « banales ». Ainsi, avoir affaire au public n'entraîne pas systématiquement une plus grande tension, cela dépend probablement des conditions dans lesquelles ce contact a lieu.

Etat des salariés confrontés à des comportements hostiles ou à des agressions en Ile-de-France



source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France parmi les salariés répondant à l'autoquestionnaire 24.3% sont tendus ; ils sont 40.4% lorsqu'ils sont confrontés à des comportements hostiles.

▲ Les situations d'isostrain : de fortes contraintes et peu de marges d'action

En Île-de-France, 15% des salariés sont en situation de forte tension au travail ou isostrain, situation la plus dégradée.

La forte tension au travail est étroitement corrélée à son organisation. Le rythme de travail en situation très tendue est plus fréquemment dépendant de tous les types de contraintes : techniques, de délais, humaines.

Les conditions de travail des salariés en situation de forte tension en Ile-de-France (en %)

		Très tendus	Autres salariés
Rythme de travail imposé par :	Surveillance humaine	45.4	24.6
	Collègues	40.5	28.0
	Délais<=1h	32.4	20.2
	Délais<=1j	49.4	38.3
	Contrôle informatique	39.6	29.5
	Réponse à la demande	67.5	62.5
	Contraintes techniques	15.5	12.6
Obligation de se dépêcher toujours ou souvent		63.2	39.9
Impossibilité de changer l'ordre des tâches		22.0	10.9
Interruption fréquente d'une tâche pour une autre		68.3	58.4
Polyvalence		45.1	38.3
Possibilité d'interrompre momentanément le travail		74.9	84.2
Possibilité de faire varier les délais		33.6	48.0
En cas de difficulté :	Discussion avec les collègues	85.6	92.0
	Discussion avec la hiérarchie	82.1	94.3
Pour travailler correctement :	Coopération	85.2	95.1
	Formation suffisante	72.7	87.6
	Collègues suffisants	56.6	72.5
	Moyens matériels adaptés suffisants	71.6	87.8
	Informations claires et suffisantes	66.7	87.4
En cas d'erreur	Risques pour l'emploi	56.5	46.2
	Risques pour la sécurité	33.1	28.6
Suivre des procédures de qualité		51.8	46.0

source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France parmi les salariés répondant à l'auto-questionnaire et en situation d'isostrain, 45.4% sont soumis à une surveillance humaine ; ils sont 24.6% parmi les autres salariés.

Les salariés concernés maîtrisent moins que les autres la gestion des délais et disposent de moins de moyens pour effectuer leur travail correctement, qu'il s'agisse de moyens humains, techniques ou de formation. Ils sont plus fréquemment que tous les autres soumis à l'obligation de toujours se dépêcher : 63% contre 40% des autres salariés.

Ils sont moins souvent que les salariés dits actifs, mais plus que les autres, contraints d'interrompre une tâche pour en effectuer une autre (68% contre 78% des « actifs » et 58% des autres salariés), mais cette interruption constitue une perturbation pour 44% d'entre eux alors qu'elle affecte des proportions bien moindres des autres salariés, actifs ou non. Le paradoxe de l'imprévu survenant dans un travail par ailleurs très contraint (ces salariés règlent plus fréquemment eux-mêmes les incidents, mais dans les cas précis et prévus) aggrave son caractère perturbateur.

Ces salariés sont les plus nombreux à être en contact uniquement téléphonique avec le public (19% contre 15% de l'ensemble des salariés) et à vivre en permanence des situations de tension avec ce public (4% contre 2% de l'ensemble des salariés).

Ce sont eux pour qui une erreur dans le travail génère le plus fréquemment un risque pour leur emploi ou une sanction (57% contre 46% des autres salariés).

Le collectif de travail ne présente pas de conditions favorables. L'absence de discussion avec la hiérarchie et les collègues y est la plus fréquente : 18% ne peuvent échanger avec leur chef en cas de difficulté contre 6% des autres salariés, 14% ne peuvent échanger avec leurs collègues contre 8% des autres salariés.

Des corrélations existent aussi entre forte tension au travail et contraintes physiques. C'est dans les situations d'isostrain que se trouve la plus forte proportion de salariés soumis à des nuisances sonores (28% contre 24% en moyenne), et au port de charges lourdes (35% contre 27% en moyenne). Ils sont

également plus souvent que la moyenne confrontés à des contraintes posturales (75% contre 69% en moyenne) et à des contraintes visuelles et thermiques, mais dans une moindre mesure.

▲ Les femmes, les employés et les ouvriers plus souvent en situation de forte tension au travail

Si la part des salariés en situation d'isostrain est la même quelle que soit la tranche d'âge considérée, elle varie selon le sexe et la catégorie socioprofessionnelle.

17% des femmes connaissent une forte tension au travail contre 14% des hommes. Les femmes sont en effet beaucoup plus présentes dans deux des catégories socioprofessionnelles les plus concernées : employés administratifs (qui incluent les employés de la fonction publique hospitalière) et employés de service. Les ouvriers qualifiés, autre catégorie où les situations de forte tension sont fréquentes, regroupent une forte majorité d'hommes. Mais cette catégorie socioprofessionnelle ne représente que 13% des salariés franciliens.

▲ La santé, l'hôtellerie restauration et les transports : des activités particulièrement exposées

C'est dans la fonction publique hospitalière (33%), les services aux entreprises et l'hébergement restauration (21%), la santé hors fonction publique (20%), l'action sociale (18%) et les transports (18%) que la part des salariés en situation de très forte tension est la plus élevée.

Les fonctions de manutention et magasinage, secrétariat et accueil sont particulièrement exposées, mais également les fonctions de gestion et comptabilité.

Les écarts déjà constatés entre les salariés tendus et les autres quant au fait d'être confrontés à des comportements hostiles et à des agressions physiques ou verbales s'amplifient très nettement pour les salariés en situation de forte tension.

Comportements hostiles et agressions selon la tension au travail en Ile-de-France (en %)

	Très tendus	Autres
Au moins un comportement hostile	53.3	20.6
- Mépris	38.7	13.8
- Dénî de reconnaissance	37.5	11.9
- Comportement dégradant	8.6	2.2
Au moins une agression	37.1	19.1
- De la part du public verbale	21.3	12.8
sexuelle	2.4	1.4
- De la part de collègues ou supérieurs verbale	23.6	8.7
sexuelle	0.8	0.4

source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France parmi les salariés répondant à l'auto-questionnaire et en situation d'isostrain, 53.3% sont confrontés à au moins un comportement hostile; ils sont 20.6% parmi les autres salariés.

Ce constat ne permet toutefois pas d'établir une relation de cause à effet car les interactions entre les « états » dans lesquels sont classés les salariés par leurs réponses au questionnaire de Karasek et un vécu hostile ou agressif sont très complexes.

Des agressions peuvent être déclarées sans pour autant que le salarié se trouve en situation de tension. Ainsi des salariés confrontés à un public difficile mais dont l'organisation du travail assure réaction immédiate, protection et soutien (voir à ce propos les accords sur la violence au travail conclus dans le secteur bancaire) ne seront pas systématiquement « tendus ». Il est probable également qu'un état de tension lié à l'organisation ou au contenu du travail sera accentué si s'y ajoutent des comportements hostiles, par exemple au sein de l'équipe de travail. Mais il conviendra alors de déterminer si

cette organisation du travail elle-même ne crée pas un environnement propice à des comportements hostiles (compétition entre salariés par exemple).

▲ Un état de santé plus dégradé pour les salariés très tendus

Les salariés en situation de forte tension cumulent plus d'arrêts de maladie et plus d'accidents du travail (y compris accidents bénins) que les autres.

Arrêts de maladie et accidents du travail selon la situation de tension en Île-de-France (en %)

	Très tendus	Autres
Nombre d'arrêts de maladie au cours des 12 derniers mois		
Aucun	50.4	65.4
1	29.2	22.4
2	11.9	7.5
3 ou plus	6.9	3.4
Nombre d'accidents du travail au cours des 12 derniers mois		
Aucun	85.7	91.6
1	9.2	5.5
2	1.2	0.7
3 ou plus	0.5	0.2
Interruption ou refus de tâche pour préserver la santé ou la sécurité	15.4	8.9

source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France parmi les salariés répondant à l'auto-questionnaire et en situation d'isostrain, 50.4% n'ont eu aucun arrêt de maladie au cours des 12 mois précédant l'enquête ; ils sont 65.4% parmi les autres salariés.

Ils sont plus souvent que les autres amenés à interrompre ou refuser une tâche pour des raisons de santé ou de sécurité.

Le regard des salariés en situation d'isostrain sur leur état de santé global est plus négatif : 5% le jugent mauvais ou très mauvais contre 1% des autres salariés. Ils se déclarent plus fréquemment sujets à des maladies chroniques (18% contre 12%) et limités dans des activités habituelles du fait de leurs problèmes de santé (8% contre 5%).

Encadré 2 : Les comportements hostiles dans l'enquête Sumer

Les comportements dits « hostiles » sont traités dans les questions 60 et 61 de l'autoquestionnaire administré à l'ensemble des salariés enquêtés. La définition des comportements hostiles au travail est issue de 9 situations tirées du questionnaire de Leymann, qui en comporte 45, correspondant aux modalités de la question 60. Trois classes de situations sont considérées comme représentatives des comportements hostiles.

Les situations dégradantes

De façon systématique :

- on laisse entendre que vous êtes dérangé
- on vous dit des choses obscènes ou dégradantes
- on vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante

Les situations de déni de reconnaissance

De façon systématique :

- on critique injustement votre travail
- on vous charge de tâches inutiles ou dégradantes, on sabote votre travail
- on vous empêche de travailler correctement

Les situations de comportements méprisants

De façon systématique :

- on vous ignore, on fait comme si vous n'étiez pas là,
- on vous empêche de vous exprimer,
- on tient sur vous des propos désobligeants.

*Nicolas Sandret, Catherine Daniel
DIRECCTE d'Île-de-France / MIRT, SESE*

Précisions méthodologiques

L'enquête SUMER nationale

L'enquête Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels (Sumer) dresse une cartographie des expositions des salariés aux principaux risques professionnels en France. Elle permet de réaliser des outils d'aide au repérage des expositions et de définir des actions de prévention prioritaires pour les acteurs impliqués dans le domaine du travail et de la santé au travail. Elle a été lancée et gérée conjointement par la Direction générale du travail (et en son sein l'inspection médicale du travail) et la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares). La Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) a également participé au financement de l'enquête, dans le cadre d'un élargissement aux trois versants de la fonction publique.

Cette enquête présente le double intérêt de reposer, d'une part sur l'expertise professionnelle du médecin du travail qui peut administrer un questionnaire parfois très technique, et d'autre part sur le grand nombre de salariés enquêtés, ce qui permet de quantifier des expositions à des risques relativement rares. Le médecin-enquêteur s'appuie à la fois sur les déclarations du salarié lors de la visite médicale et sur son expertise. L'enquête s'est déroulée de janvier 2009 à avril 2010. En Île-de-France 517 médecins ont recueilli 11 736 questionnaires.

Les pondérations régionales

La pondération nationale a été réalisée en plusieurs étapes : redressement en fonction des caractéristiques des médecins-enquêteurs, correction du biais induit par la corrélation entre la fréquence des visites et les fréquences des expositions, correction de la non-réponse totale et enfin calage sur marge des salariés. C'est cette dernière phase qui est réalisée sur la base de données régionales, le nombre important de questionnaires pour la région Île-de-France permettant une extrapolation de l'échantillon régional. Les critères utilisés sont le sexe, la tranche d'âge, le type de temps de travail, la catégorie socioprofessionnelle, le secteur d'activité et la taille de l'établissement. Les données de calage sont collectées par type de secteur d'exercice des médecins. Les distributions de référence sont issues des déclarations annuelles de données sociales (DADS), de l'enquête Emploi de l'Insee et de sources spécifiques pour certains secteurs professionnels (groupes EDF et GDF-Suez, SNCF, La Poste, Air France, la FPH).

Le champ analysé

La fonction publique de l'Etat, la fonction publique territoriale, les salariés relevant de la MSA et les intérimaires ont été exclus de l'analyse régionale.

Ainsi le secteur d'activité « Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale » ne comprend pas l'administration publique à l'exception de la fonction publique hospitalière, mais il conserve son intitulé.

Les agents à statut sont les salariés qui travaillent dans des entreprises publiques ou anciennement publiques et qui bénéficient d'un statut particulier (d'EDF GDF Suez, de la SNCF etc.)

Les comparaisons Île-de-France / autres régions sont effectuées à champ constant.

L'autoquestionnaire

Il s'agit d'un questionnaire auto administré proposé à chaque salarié interrogé dans l'enquête. 46 975 personnes ont répondu à cet autoquestionnaire au niveau national. Il a fait l'objet d'un redressement particulier car la structure des non réponses était quelque peu différente de celle du questionnaire principal. On a utilisé la même méthode de pondération avec les mêmes critères de calage.

Outre le questionnaire de Karasek, l'autoquestionnaire comporte le questionnaire de Siegrist, le questionnaire Hospital Anxiety Depression Scale (HAD) et des questions sur les accidents, les arrêts maladie, la satisfaction au travail, la santé perçue, la relation santé-travail et les comportements de maltraitance subis dans le cadre professionnel.

Direction régionale des entreprises, de la concurrence et de la consommation, du travail et de l'emploi d'Île-de-France

19, rue Madeleine Vionnet – 93300 Aubervilliers – Tél. 01 70 96 13 00

Directeur de la publication : Laurent Vilboeuf

Réalisation : Service études, statistiques et évaluation / dr-idf.statistiques@direccte.gouv.fr

Site internet : www.ile-de-france.direccte.gouv.fr

Diffusion : Service communication et documentation