

Des risques professionnels contrastés selon les métiers : Enquête SUMER 2010*

AUTEURS :

S. Amira, D. Ast, Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques, ministère chargé du Travail

EN RÉSUMÉ

Les conditions de travail varient fortement d'un secteur d'activité à l'autre. Mais le métier exercé, abordé ici au travers des familles professionnelles, semble avoir encore plus d'influence que le secteur d'activité sur plusieurs aspects des conditions de travail. Dix groupes de métiers peuvent être dégagés qui se différencient du point de vue des conditions de travail, avec un clivage entre ceux qui impliquent une forte demande psychologique et beaucoup de marges de manœuvre, et ceux qui exposent à des contraintes physiques intenses, ou à des risques chimiques ou biologiques.

MOTS CLÉS

Enquête SUMER / évaluation des risques / conditions de travail

Les conditions de travail des salariés sont très variables d'un métier à l'autre. Les résultats de l'enquête SUMER 2010 font notamment apparaître un clivage entre les métiers qui impliquent une forte demande psychologique et beaucoup de marges de manœuvre – tels les métiers de cadres – et ceux qui imposent des contraintes physiques importantes et exposent à des risques chimiques ou biologiques – tels les métiers d'ouvriers non qualifiés des industries de process et de la manutention.

Dans l'enquête, qui ne couvre pas les enseignants de la Fonction publique, les tensions avec le public sont particulièrement fortes pour les professionnels de l'armée, de la police, les pompiers ainsi que pour les agents de gardiennage et de sécurité. Les ouvriers du BTP ou les coiffeurs et esthéticiens sont soumis à des contraintes physiques ainsi qu'à des risques chimiques, mais bénéficient de soutien social et font état d'un vécu favorable de leur travail. Des métiers de la santé, comme les aides-soignants, les infirmiers et les sages-femmes se déclarent particulièrement « sous pression ». Le travail « isolé » caractérise agriculteurs, viticulteurs et jardiniers mais aussi les aides à domicile, les aides ménagères et les agents d'entretien.

Au total, sur le champ de l'enquête SUMER 2010, dix groupes de métiers peuvent être dégagés, qui se différencient du point de vue des conditions de travail qui les caractérisent.

*Comme pour les éditions précédentes, l'enquête SUMER est réalisée sur la base des données recueillies par les médecins du travail (cf. : « SUMER. Pourquoi une nouvelle enquête en 2009 ». *Études et enquêtes TF 177*. Doc Méd Trav. 2008 ; 116 : 521-24).*

* Ce texte a déjà fait l'objet d'une publication dans *Dares Anal*. Mai 2014, n° 39 : 1-17.

SUMER 2010 : des risques professionnels contrastés selon les métiers

L'enquête Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels (SUMER) de 2010 permet de décrire de nombreux aspects des conditions de travail des salariés du secteur privé et, en partie, du secteur public¹ (encadré 1). Au-delà de l'exposition aux

risques professionnels (contraintes physiques, risques chimiques ou biologiques, contraintes organisationnelles, risques psychosociaux), l'enquête aborde également les rapports sociaux et le ressenti au travail.

Les conditions de travail varient fortement d'un secteur d'activité à l'autre [1], du fait des spécificités de chacun d'eux. Mais le métier exercé, abordé ici à travers des

familles professionnelles (Fap) (encadré 2), semble avoir encore plus d'influence que le secteur d'activité sur plusieurs aspects des conditions de travail (encadré 3). Dans la Fonction publique, les conditions de travail diffèrent également d'un versant à l'autre (État, territoriale, hospitalière) et les risques professionnels sont souvent attachés à des métiers spécifiques [5].

1. Le champ de l'enquête SUMER en 2010 couvre 92 % des salariés de France métropolitaine et de la Réunion (salariés du secteur concurrentiel, des fonctions publiques hospitalière et territoriale et environ 40 % des agents de la Fonction publique d'État, à l'exception des enseignants de l'Éducation nationale, des agents des ministères sociaux et de celui de la Justice).

↓ Encadré 1

> L'ENQUÊTE SUMER

L'enquête 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 (DGT, et en son sein l'inspection médicale du travail) et la direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES), en collaboration avec la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP). 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 d'une part sur les déclarations du salarié lors de la visite médicale, d'autre part sur son expertise. Cette expertise se fonde généralement sur sa connaissance du terrain et des procédés de travail spécifiques au poste, à l'entreprise ou au métier du salarié. En cas de doute sur une déclaration du salarié, le médecin peut réaliser une visite du poste de travail chaque fois qu'il le juge nécessaire et possible.

En outre le salarié remplit, seul dans la salle d'attente, un autoquestionnaire qui porte sur son vécu du travail et permet d'évaluer les facteurs psychosociaux de risque rencontrés sur le poste de travail. La dernière enquête s'est déroulée sur le terrain de janvier 2009 à avril 2010. Deux mille quatre cents médecins du travail, soit plus de 20 % des médecins du travail en exercice, ont tiré au sort, selon une méthode aléatoire, 53 940 salariés parmi ceux qu'ils voyaient en visite périodique, dont 47 983 (soit 89 %) ont répondu. Ces salariés sont représentatifs de près de 22 millions de salariés, soit 92 % du nombre total de salariés. En moyenne vingt-deux questionnaires ont été réalisés par médecin-enquêteur.

Le protocole de l'enquête SUMER 2010 est identique à celui des enquêtes de 1994 et 2003 afin de permettre les comparaisons dans le temps. Toutefois, pour l'édition de 2010, des efforts particuliers ont été consentis pour tenir compte des limites possibles liées à certaines caractéristiques de l'enquête, notamment celles susceptibles de découler du volontariat des médecins-enquêteurs. Au final, l'enquête SUMER 2010 est entrée dans le cadre des grandes enquêtes statistiques reconnues par le conseil national de l'information statistique (CNIS) puisqu'un avis d'opportunité et le label de qualité statistique lui ont été accordés respectivement en 2007 et 2008.

Un champ plus large qu'en 2003

En 1994, l'enquête couvrait l'ensemble des salariés surveillés par la médecine du travail du régime général et de la Mutualité sociale agricole. En 2003, le champ a été étendu aux hôpitaux publics, à EDF-GDF, La Poste, la SNCF et Air France. Les salariés de la RATP, les gens de mer, les agents de la fonction publique territoriale et environ 40 % des agents de la fonction publique de l'État ont été intégrés à l'enquête SUMER 2010, à l'exception des enseignants de l'Éducation nationale (dont le réseau de médecine de prévention ne dispose pas de la couverture suffisante), des agents des ministères sociaux et de celui de la Justice.

L'autoquestionnaire a été proposé à tous les salariés enquêtés alors qu'il ne concernait qu'un salarié sur deux dans l'enquête de 2003 ; 97 % des salariés répondants à l'enquête l'ont rempli.

La pondération 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. Pour cette dernière étape, les critères utilisés sont le sexe, la tranche d'âge, la nationalité, le type de temps de travail, la catégorie

socioprofessionnelle, le secteur d'activité et la taille de l'établissement. Les distributions de référence sont issues des déclarations annuelles de données sociales (DADS), de l'enquête Emploi de l'Institut national de la statistique et des études économiques (INSEE) et de sources spécifiques pour certains secteurs professionnels (groupes EDF et GDF-Suez, SNCF, La Poste, Air France, les trois versants de la Fonction publique et la Mutualité sociale agricole).

Une exposition aux risques, mais quand ?

Horaires, rythmes de travail, autonomie, relations avec le public, les collègues ou la hiérarchie, les questions relatives

à l'organisation du travail font référence à la situation habituelle de travail.

En revanche, toutes les expositions à des pénibilités physiques, à des agents biologiques ou des produits chimiques sont recensées sur la dernière semaine travaillée, afin de cerner au plus près la réalité concrète du travail des salariés enquêtés. Cette méthode a comme effet de sous-évaluer les expositions liées à des activités ponctuelles ou irrégulières, qui ont moins de chances d'avoir eu lieu au cours de cette période que les activités régulières. Cette sous-évaluation diffère probablement selon le métier considéré.

↓ Encadré 2

> LA NOMENCLATURE DES FAMILLES PROFESSIONNELLES (FAP, VERSION 2009)

La nomenclature des familles professionnelles (Fap) permet d'analyser simultanément l'emploi et la situation sur le marché du travail par métier. Cette nomenclature établit en effet une correspondance entre le répertoire opérationnel des métiers et des emplois (Rome), utilisé par Pôle emploi pour classer les offres et les demandes d'emploi, et la nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS), utilisée par l'INSEE dans ses enquêtes.

Dans cette publication, les métiers sont analysés à l'aide de la nomenclature des Fap-2009, avec toutefois quelques aménagements (tableau A). Certaines familles professionnelles n'ont pas été étudiées, notamment les familles comprenant une majorité de non-salariés, ces derniers n'étant pas interrogés dans l'enquête SUMER (en grisé). Ces familles représentent moins de 2 % de l'ensemble des salariés du champ de l'enquête SUMER. En outre, certaines familles ont été regroupées afin d'améliorer la précision des estimations. En définitive, 61 postes sont analysés sur le champ 2010 et, pour certains, les résultats sont à considérer avec précautions en raison de la taille de l'échantillon (*).

Dans le cadre de l'enquête SUMER 2010, menée partiellement pour la première fois dans les trois versants de la Fonction publique dans le cadre de l'accord du 20 novembre 2009 sur la santé et la sécurité au travail dans la Fonction publique, les expositions aux risques professionnels peuvent être analysées, dans la Fonction publique comme dans le secteur privé, sous l'angle des métiers [2] et des familles professionnelles. Les familles professionnelles, fondées en partie sur les codes PCS de l'INSEE, présentent l'avantage de comparer de manière homogène les agents de la Fonction publique aux salariés du privé. L'utilisation de la PCS présente néanmoins des limites pour décrire les emplois de la Fonction publique. En effet, elle agrège des situations hétérogènes (en classant en « professions intermédiaires » des agents de catégorie A et B par exemple) et ne prend pas en compte les requalifications opérées depuis une vingtaine d'années pour un nombre croissant de corps. Il est donc important de garder à l'esprit qu'il n'existe pas de correspondance stricte entre la PCS agrégée ou la famille professionnelle et les catégories A, B ou C de la Fonction publique.

↓ Tableau A

> LES AMÉNAGEMENTS DE LA NOMENCLATURE DES FAMILLES PROFESSIONNELLES*

FAP (OU REGROUPEMENTS)	LIBELLÉS
A0Z	Agriculteurs, éleveurs, sylviculteurs, bûcherons
A1Z	Maraîchers, jardiniers, viticulteurs
A2Z	Techniciens et cadres de l'agriculture
A3Z	Marins, pêcheurs, aquaculteurs
B0Z, B1Z, B2Z, B5Z (désignées par BGO)	Ouvriers du gros œuvre du bâtiment, des travaux publics, du béton et de l'extraction, conducteurs d'engins du bâtiment et des travaux publics
B3Z, B4Z (désignées par BSO)	Ouvriers du second œuvre du bâtiment

FAP (OU REGROUPEMENTS)	LIBELLÉS
B6Z, B7Z (désignées par B67)	Techniciens, agents de maîtrise, cadres du bâtiment et des travaux publics ★
C0Z, C1Z (désignées par C01)	Ouvriers de l'électricité et de l'électronique ★
C2Z	Techniciens et agents de maîtrise de l'électricité et de l'électronique ★
D0Z, D3Z, F2Z (désignés par DNQ)	Ouvriers non qualifiés de la métallurgie, de la mécanique, du bois
D2Z, F3Z (désignés par DQ1)	Ouvriers qualifiés travaillant par formage de métal, ouvriers qualifiés du travail du bois et de l'ameublement
D1Z, D4Z, F4Z (désignés par DQ2)	Ouvriers qualifiés travaillant par enlèvement de métal, ouvriers qualifiés de la mécanique, des industries graphiques
D6Z, F5Z (désignées par DFT)	Techniciens et agents de maîtrise des industries mécaniques, des matériaux souples, du bois et des industries graphiques
E0Z	Ouvriers non qualifiés des industries de process
E1Z	Ouvriers qualifiés des industries de process
E2Z	Techniciens et agents de maîtrise des industries de process
F0Z, F1Z (désignées par F01)	Ouvriers du textile et du cuir ★
G0A	Ouvriers qualifiés de la maintenance
G0B	Ouvriers qualifiés de la réparation automobile
G1Z	Techniciens et agents de maîtrise de la maintenance
H0Z	Ingénieurs et cadres techniques de l'industrie ★
J0Z	Ouvriers non qualifiés de la manutention
J1Z	Ouvriers qualifiés de la manutention
J3Z	Conducteurs de véhicules
J4Z	Agents d'exploitation des transports
J5Z	Agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme
J6Z	Cadres des transports, de la logistique et navigants de l'aviation ★
K0Z	<i>Artisans et ouvriers artisanaux</i>
L0Z	Secrétaires
L1Z	Employés de la comptabilité
L2Z	Employés administratifs d'entreprise
L3Z	Secrétaires de direction
L4Z	Techniciens des services administratifs, comptables et financiers
L5Z	Cadres des services administratifs, comptables et financiers
L6Z	<i>Dirigeants d'entreprises</i>
M0Z, M1Z (désignées par M01)	Employés, opérateurs, techniciens de l'informatique
M2Z	Ingénieurs de l'informatique
N0Z	Personnels d'études et de recherche
P0Z	Employés administratifs de la Fonction publique
P1Z	Professions intermédiaires administratives de la Fonction publique
P2Z	Cadres de la Fonction publique
P3Z	<i>Professionnels du droit (hors juristes en entreprise)</i>
P4Z	Professionnels de l'armée, policiers, pompiers ★

FAP (OU REGROUPEMENTS)	LIBELLÉS
Q0Z	Employés de la banque et des assurances
Q1Z	Techniciens de la banque et des assurances
Q2Z	Cadres de la banque et des assurances
R0Z	Caissiers, employés de libre service
R1Z	Vendeurs
R2Z	Attachés commerciaux et représentants
R3Z	Maitrise des magasins et intermédiaires du commerce
R4Z	Cadres commerciaux et technico-commerciaux
S0Z	Bouchers, charcutiers, boulangers ★
S1Z	Cuisiniers
S2Z	Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration
S3Z	<i>Patrons et cadres d'hôtels, cafés, restaurants</i>
T0Z	Coiffeurs, esthéticiens ★
T1Z	<i>Employés de maison</i>
T2A	Aides à domicile et aides ménagères
T2B	<i>Assistantes maternelles</i>
T3Z	Agents de gardiennage et de sécurité
T4Z	Agents d'entretien
T6Z	<i>Employés des services divers</i>
U0Z	Professionnels de la communication et de l'information
U1Z	Professionnels des arts et des spectacles ★
V0Z	Aides-soignants
V1Z	Infirmiers, sages-femmes
V2Z	Médecins salariés du privé ★
V3Z	Professions paramédicales
V4Z, V5Z (désignées par V45)	Professionnels de l'action sociale et de l'orientation, de l'action culturelle, sportive et surveillants
W0Z, W1Z	Enseignants du privé, formateurs ★
X0Z	<i>Professionnels de la politique et clergé</i>

* Les professions grisées ne sont pas prises en compte dans l'étude. Pour les professions dont le libellé est suivi d'une étoile (★), les résultats sont à considérer avec précautions en raison de la taille de l'échantillon.



↓ Encadré 3

> QUELQUES DÉTERMINANTS DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Les conditions de travail des salariés varient en fonction de nombreux paramètres. Elles dépendent notamment du secteur d'activité, du métier exercé et de la taille de l'établissement. Une mesure de liaison, le V de Cramer, a été calculée afin d'évaluer l'influence de ces trois paramètres sur les conditions de travail des salariés (tableau B). Le V de Cramer est un indicateur dérivé du chi-deux qui permet de mesurer

l'intensité de la liaison entre deux variables qualitatives. Il est compris entre 0 et 1 et, plus la valeur est proche de 1, plus la liaison entre les deux variables est forte. Dans l'ensemble, les conditions de travail paraissent assez sensiblement liées au métier exercé et au secteur d'activité de l'établissement, l'influence du métier exercé étant plus marquée. Les horaires longs (plus de 40 heures par semaine), l'exposition à des contraintes physiques intenses

ou encore la latitude décisionnelle paraissent ainsi sensiblement plus liés au métier exercé qu'au secteur d'activité. Pour certaines dimensions des conditions de travail, le métier, le secteur d'activité et la taille de l'établissement semblent avoir une influence similaire : ainsi, le fait de vivre un comportement hostile (actuellement) est relativement peu lié à ces trois facteurs. Il en est de même pour le soutien social.

↓ Tableau B

> LIEN ENTRE LES CONDITIONS DE TRAVAIL D'UNE PART ET LE MÉTIER, LE SECTEUR D'ACTIVITÉ OU LA TAILLE DE L'ÉTABLISSEMENT D'AUTRE PART (MESURE DU V DE CRAMER)

CONDITIONS DE TRAVAIL	MÉTIER (FAP)	SECTEUR D'ACTIVITÉ (NA 64)**	TAILLE DE L'ÉTABLISSEMENT
Travail de nuit (même occasionnellement)	0,33	0,28	0,14
Travail le dimanche (même occasionnellement)	0,42	0,39	0,05
Travail plus de 40h durant la dernière semaine travaillée	0,37	0,17	0,04
Avoir au moins trois contraintes de rythme de travail	0,25	0,22	0,13
Une erreur pourrait entraîner des conséquences graves	0,26	0,18	0,06
Devoir atteindre des objectifs chiffrés, précis	0,36	0,28	0,09
Travail en contact avec le public	0,49	0,40	0,17
Vivre au moins un comportement hostile actuellement	0,08	0,08	0,08
Vu tous mes efforts, mon salaire est satisfaisant	0,13	0,11	0,06
Votre travail influence votre santé (non ; il est bon pour ma santé ; il est mauvais pour ma santé)	0,13	0,09	0,04
Dans l'ensemble, je suis satisfait de mon travail	0,10	0,09	0,04
Être exposé à des bruits supérieurs à 85 dB(A)	0,57	0,47	0,06
Subir au moins une contrainte physique intense	0,49	0,33	0,11
Être exposé à au moins un agent chimique	0,63	0,40	0,08
Être exposé à au moins un agent biologique	0,60	0,54	0,07
Demande psychologique*	0,24	0,16	0,11
Latitude décisionnelle*	0,36	0,18	0,08
Soutien social*	0,11	0,10	0,09

* Pour ces dimensions, la variable utilisée pour le calcul du V de Cramer a deux modalités indiquant si le score de Karasek (encadré 4, p. 41) est supérieur ou inférieur à la médiane.

** Le secteur d'activité est appréhendé à l'aide de la nomenclature agrégée A 64. Cette nomenclature comprend 64 positions, et présente donc un niveau de détail pour le secteur d'activité similaire au niveau de détail pour le métier dans la nomenclature des familles professionnelles utilisée dans cette étude (en 61 positions).

Lecture : le travail du dimanche est corrélé avec le métier exercé autant qu'avec le secteur d'activité (V de Cramer d'environ 0,4) mais pas du tout avec la taille de l'établissement (V de Cramer presque nul).

DES CONTRAINTES PHYSIQUES INTENSES POUR LES OUVRIERS DE L'INDUSTRIE, DE LA MANUTENTION, DU BTP...

En 2010, en moyenne 38 % des salariés sont exposés à au moins une contrainte physique intense² dans le cadre de leur travail. Les contraintes physiques intenses concernent davantage les métiers d'ouvriers, comme ceux de la mécanique, du

travail des métaux, du bois, des industries graphiques, les ouvriers qualifiés de la réparation automobile, les ouvriers des industries de process³ ou encore les ouvriers non qualifiés de la manutention. Ainsi, 82 % des ouvriers qualifiés travaillant par formage de métal et des ouvriers qualifiés du travail du bois et de l'ameublement sont exposés à au moins une contrainte physique intense (tableau I).

Les ouvriers du bâtiment et des travaux publics sont aussi particuliè-

rement exposés à des contraintes physiques (plus de 70 %) : ils subissent fréquemment des contraintes posturales et doivent souvent porter des charges lourdes dans le cadre de leur travail. Dans le domaine de l'agriculture, les maraîchers, les jardiniers, les viticulteurs (70 %) et, dans une moindre mesure, les agriculteurs, les éleveurs, les sylviculteurs et les bûcherons (50 %) sont eux aussi nombreux à subir des contraintes physiques.

2. Indicateur synthétique prenant en compte : la position debout ou le piétinement 20 heures ou plus par semaine, la manutention manuelle de charges 20 heures ou plus par semaine, les gestes répétitifs 10 heures ou plus par semaine, les vibrations transmises aux membres supérieurs 10 heures ou plus par semaine, les contraintes posturales (à genoux, bras en l'air, accroupi ou en torsion) 2 heures ou plus par semaine [6]

3. Industries chimiques, agro-alimentaires, pharmaceutiques, papetières...

↓ Tableau I

➤ LES QUINZE MÉTIERS LES PLUS EXPOSÉS À DES CONTRAINTES PHYSIQUES INTENSES

Fap	Libellé	Au moins une contrainte physique intense* (en %)
DQ1	Ouvriers qualifiés travaillant par formage de métal, ouvriers qualifiés du travail du bois et de l'ameublement	82
TOZ	Coiffeurs, esthéticiens	81
G0B	Ouvriers qualifiés de la réparation automobile	80
BSO	Ouvriers du second œuvre du bâtiment	79
SOZ	Bouchers, charcutiers, boulangers	77
E0Z	Ouvriers non qualifiés des industries de process	74
BGO	Ouvriers du gros œuvre du bâtiment, des travaux publics, du béton et de l'extraction ; conducteurs d'engins du bâtiment et travaux publics	74
DNQ	Ouvriers non qualifiés de la métallurgie, de la mécanique, du bois	74
A1Z	Maraîchers, jardiniers, viticulteurs	70
R0Z	Caissiers, employés de libre service	69
J0Z	Ouvriers non qualifiés de la manutention	67
S1Z	Cuisiniers	63
DQ2	Ouvriers qualifiés travaillant par enlèvement de métal, ouvriers qualifiés de la mécanique, des industries graphiques	63
T2A	Aides à domicile et aides ménagères	61
V0Z	Aides-soignants	61
Ensemble tous métiers		38

* Indicateur synthétique prenant en compte : position debout ou piétinement 20 heures ou plus par semaine, manutention manuelle de charges 20 heures ou plus par semaine, gestes répétitifs 10 heures ou plus par semaine, vibrations transmises aux membres supérieurs 10 heures ou plus par semaine, contraintes posturales (à genoux, bras en l'air, accroupi ou en torsion) 2 heures ou plus par semaine [6].

Champ : salariés de France métropolitaine et de la Réunion, champ SUMER 2010.

Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010.

... MAIS AUSSI POUR CERTAINS MÉTIERS DU TERTIAIRE

Les contraintes physiques touchent aussi certains métiers du tertiaire, comme les coiffeurs et les esthéticiens ou les bouchers, les charcutiers et les boulangers par exemple. Dans ces métiers, les professionnels doivent notamment rester longtemps en station debout. Les coiffeurs et les esthéticiens sont particulièrement nombreux à être exposés à au moins trois contraintes physiques intenses : c'est le cas pour près de 31 % d'entre eux (contre 7 % sur l'ensemble des salariés). Par ailleurs, les caissiers et les employés de libre-service, ainsi que les aides-soignants, figurent parmi les professionnels les plus concernés par le port fréquent de charges lourdes (10 heures ou plus par semaine).

UNE FORTE EXPOSITION AU BRUIT POUR LES OUVRIERS DU BTP ET DE L'INDUSTRIE

Les métiers d'ouvriers du BTP, ainsi que de nombreux métiers d'ouvriers de l'industrie (ouvriers de la mécanique, du travail des métaux, ouvriers du textile et du cuir, du bois, des industries graphiques, ouvriers des industries de process) sont fréquemment exposés à des bruits supérieurs à 85 dB(A)⁴. Les ouvriers qualifiés travaillant par formage de métal et les ouvriers qualifiés du travail du bois et de l'ameublement sont les plus exposés : plus de 80 % d'entre eux subissent des bruits supérieurs à 85 dB(A) (contre 18 % pour l'ensemble des salariés) et plus de 40 % y sont exposés 20 heures ou plus par semaine (contre 5 % pour l'ensemble).

4. 85 dB est un seuil réglementaire au-delà duquel l'employeur doit prendre des mesures spécifiques de prévention.

UN TRAVAIL PROLONGÉ SUR ÉCRAN DANS LES MÉTIERS ADMINISTRATIFS, LES MÉTIERS DE LA BANQUE ET DE L'ASSURANCE ET LES MÉTIERS DE L'INFORMATIQUE

Du fait du développement de l'informatique, le travail sur ordinateur s'est largement diffusé et, en 2010, plus de 50 % des salariés travaillent sur écran de façon continue ou discontinue. Le travail prolongé sur écran (au moins 20 heures par semaine) concerne particulièrement les métiers administratifs (secrétaires, employés de comptabilité...), les métiers de la banque et de l'assurance, les métiers de l'informatique et des télécommunications. Plus de 45 % des salariés exerçant ces métiers sont concernés (contre 22 % pour l'ensemble des salariés) et cette proportion s'élève même à près de 60 % pour les techniciens de la banque et des assurances. Dans les métiers de l'industrie et du BTP, les professionnels les plus qualifiés sont aussi très nombreux à passer plus de 20 heures par semaine devant un écran.

UNE FORTE EXPOSITION AUX RISQUES CHIMIQUES POUR LES MÉTIERS DE LA MAINTENANCE

Trente-trois pour cent des salariés sont exposés à au moins un produit chimique dans le cadre de leur travail en 2010 (tableau II), mais cette proportion varie fortement selon le métier exercé. Les professionnels de la maintenance sont très exposés et, en particulier, les ouvriers qualifiés de la réparation automobile : 90 % d'entre eux sont exposés

à au moins un produit chimique. En outre, ils sont de loin les professionnels le plus en contact, parmi les produits chimiques, avec des produits cancérogènes (près de 80 % d'entre eux, contre 10 % sur l'ensemble des métiers), en grande partie du fait de leur forte exposition aux gaz d'échappement diesel. L'exposition à des produits chimiques est aussi très fréquente pour de nombreux métiers industriels, comme ceux de la mécanique et du travail des métaux, du textile et du cuir, du bois, des industries graphiques, des industries de process. Les ouvriers du bâtiment sont aussi souvent exposés à des agents chimiques.

Certains professionnels des services aux particuliers et aux collectivités, comme les coiffeurs et les esthéticiens, les aides à domicile et les aides ménagères ou les agents d'entretien sont également concernés par les risques chimiques. Sont également fréquemment touchés certains professionnels de la santé, et plus particulièrement les infirmiers et les sages-femmes ainsi que les aides-soignants. Ces professions figurent parmi les métiers qui exigent le plus fréquemment de travailler avec des solvants.

Parmi les métiers fortement exposés aux produits chimiques, deux formes d'exposition se distinguent : la multi-exposition (c'est-à-dire l'exposition à au moins trois agents chimiques) et l'exposition intense ou prolongée. La multi-exposition concerne notamment les métiers de la maintenance, en premier lieu les ouvriers qualifiés de la réparation automobile (81 % de salariés concernés contre 14 % pour l'ensemble), les coiffeurs et les esthéticiens (63 %), les métiers d'ouvriers du second œuvre du bâtiment, les aides-soignants, les infirmiers et les sages-femmes. Les cas d'exposition longue ou intense touchent entre autres les

Tableau II

> LES QUINZE MÉTIERS LES PLUS EXPOSÉS À DES AGENTS CHIMIQUES

Fap	Libellé	Part des salariés exposés à au moins un agent chimique (en %)	Part des salariés exposés à au moins trois agents chimiques (en %)	Part des salariés exposés à au moins un produit chimique de manière importante par sa durée et/ou par son intensité* (en %)
G0B	Ouvriers qualifiés de la réparation automobile	91	81	31
DQ1	Ouvriers qualifiés travaillant par formage de métal, ouvriers qualifiés du travail du bois et de l'ameublement	90	44	51
T0Z	Coiffeurs, esthéticiens	88	63	24
T2A	Aides à domicile et aides ménagères	83	24	8
BGO	Ouvriers du gros œuvre du bâtiment, des travaux publics, du béton et de l'extraction et conducteurs d'engins du bâtiment et des travaux publics	80	34	38
DQ2	Ouvriers qualifiés travaillant par enlèvement de métal, ouvriers qualifiés de la mécanique, des industries graphiques	76	42	34
DNQ	Ouvriers non qualifiés de la métallurgie, de la mécanique, du bois	74	37	36
T4Z	Agents d'entretien	74	24	12
BSO	Ouvriers du second œuvre du bâtiment	72	42	24
GOA	Ouvriers qualifiés de la maintenance	72	49	19
E1Z	Ouvriers qualifiés des industries de process	71	37	24
V1Z	Infirmiers, sages-femmes	69	29	10
S1Z	Cuisiniers	66	15	3
VOZ	Aides-soignants	66	28	9
E2Z	Techniciens et agents de maîtrise des industries de process	60	34	14
Ensemble tous métiers		33	14	8

* Indicateur synthétique construit en croisant l'intensité (en 4 niveaux) et la durée hebdomadaire de l'exposition (en 4 tranches). Pour plus de précision, voir encadré 5 de la publication [1].

Champ : salariés de France métropolitaine et de la Réunion, champ SUMER 2010.
Source : DARES-DGT-DGAPP, enquête SUMER 2010.

ouvriers qualifiés travaillant par formage de métal et les ouvriers qualifiés du travail du bois et de l'ameublement : dans ces métiers 51 % des ouvriers sont exposés à au

moins un produit chimique de manière importante par sa durée et/ou par son intensité⁵ (contre 8 % pour l'ensemble des métiers) ; les métiers d'ouvriers du gros œuvre du bâti-

5. Il s'agit d'un indicateur synthétique construit en croisant l'intensité et la durée hebdomadaire de l'exposition [1].

ment, des travaux publics, du béton et de l'extraction sont également exposés de façon intense ou longue mais dans une moindre mesure (38 % des cas).

SUMER 2010 : des risques professionnels contrastés selon les métiers

UNE EXPOSITION PARTICULIÈREMENT IMPORTANTE AUX RISQUES BIOLOGIQUES POUR LES AIDES-SOIGNANTS, LES INFIRMIERS ET LES SAGES-FEMMES

Vingt-deux pour cent des salariés travaillent au contact d'agents biologiques (tableau III). Les salariés des métiers de la santé et de l'action sociale (aides-soignants, infirmiers et sages-femmes, médecins, professions paramédicales...) sont particulièrement exposés. Toutefois, le degré d'exposition dépend fortement du métier exercé. Les aides-soignants, les infirmiers et les sages-femmes sont de loin ceux qui font le plus face à ce type de risques, puisque 95 % d'entre eux sont exposés à des agents biologiques émanant d'autres personnes («réservoir humain»). En particulier, ils sont nettement plus exposés au risque de contamination respiratoire que tous les autres salariés. Les médecins salariés et les professions paramédicales sont eux aussi régulièrement en contact avec des agents biologiques (63 % des salariés).

Les risques biologiques concernent aussi les métiers de services aux particuliers et aux collectivités, et plus particulièrement les aides à domicile et les aides ménagères (83 % d'entre eux) ainsi que les coiffeurs et les esthéticiens (78 %). Les agriculteurs, les éleveurs, les sylviculteurs et les bûcherons y sont eux aussi confrontés, pour près de 60 % d'entre eux, notamment du fait du travail au contact d'animaux («réservoir animal»). Les professionnels de l'armée, la police, les pompiers et les salariés des métiers de l'hôtellerie, de la restauration et de l'alimentation (en particulier les bouchers, les char-

cutiers, les boulangers et les cuisiniers) sont également exposés aux agents biologiques (pour plus de 40 % d'entre eux).

DES HORAIRES ATYPIQUES POUR LES MÉTIERS DE LA SÉCURITÉ-DÉFENSE, DE LA SANTÉ ET DE L'HÔTELLERIE-RESTAURATION, LONGS ET SURTOUT MOINS PRÉVISIBLES POUR LES CONDUCTEURS DE VÉHICULES ET POUR LES CADRES

De nombreux salariés ont des horaires atypiques, de façon régulière ou occasionnelle : en 2010, 50 % des salariés travaillent le samedi, 33 % travaillent le dimanche ou les jours fériés et 15 % travaillent la nuit (tableau IV). Les horaires atypiques concernent différemment les personnels selon les métiers [4, 6]. Le travail de nuit ou le week-end touche particulièrement les métiers de la sécurité (les agents de gardiennage et de sécurité ainsi que la police, l'armée et les pompiers), les métiers de la santé (surtout les aides-soignants, les infirmiers et les sages-femmes) mais aussi ceux de l'hôtellerie-restauration et les conducteurs de véhicules. Les ouvriers travaillent peu le dimanche (à part les ouvriers qualifiés de la maintenance et ceux des industries de process) mais en revanche assez souvent la nuit (20 % d'entre eux, contre 15 % pour l'ensemble des salariés) : c'est par exemple le cas de 50 % des ouvriers qualifiés et 33 % des ouvriers non qualifiés des industries de process, ou bien de 31 % des ouvriers qualifiés de la maintenance.

Effectuer des horaires longs (plus de 40 heures hebdomadaires), non prévisibles d'un jour ou d'une semaine à l'autre, ou encore dépasser

les horaires habituels de travail sans compensation sont des pratiques très fréquentes dans les métiers de cadres, surtout pour les cadres commerciaux et technico-commerciaux, ceux des services administratifs, comptables et financiers, les ingénieurs et cadres techniques de l'industrie, les ingénieurs de l'informatique et les personnels d'études et de recherche. Les cadres sont en effet peu concernés par les heures supplémentaires, près de 50 % d'entre eux étant au forfait annuel en jours [7].

C'est parmi les conducteurs de véhicules que les horaires sont les moins prévisibles : 24 % ne connaissent pas leurs horaires de travail pour le lendemain et 38 % ne les connaissent pas pour la semaine suivante (contre respectivement 5 % et 10 % pour l'ensemble des salariés). Ils sont par ailleurs 32 % à effectuer plus de 40 heures de travail par semaine (contre 18 % pour l'ensemble). À l'inverse, dans certains métiers, les salariés sont épargnés par ces contraintes d'horaires à la fois longs et imprévisibles : c'est le cas en particulier des aides à domicile et des aides ménagères, des agents d'entretien, des vendeurs, des caissiers et des employés de libre service ainsi que des secrétaires.

6. Parmi lesquelles : le déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce, la cadence automatique d'une machine, d'autres contraintes techniques, la dépendance immédiate vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues, des normes de production ou des délais à respecter en une journée au plus, des normes de production ou des délais à respecter en une heure au plus, une demande extérieure obligeant à une réponse immédiate, des contrôles ou surveillances permanents exercés par la hiérarchie, un contrôle ou un suivi informatisé.

DES CONTRAINTES MACHINIQUES OU DE DÉLAIS TRÈS PRÉGNANTES DANS LES MÉTIERS D'OUVRIERS DE L'INDUSTRIE

En moyenne, 39 % des salariés sont soumis à au moins trois contraintes de rythmes de travail⁶, cette proportion dépassant 50 % pour une vingtaine de métiers, notamment les ouvriers des industries de process (pour 77 % des ouvriers non qualifiés), de l'enlèvement du métal,

↓ **Tableau III**

> **LES QUINZE MÉTIERS LES PLUS EXPOSÉS À DES AGENTS BIOLOGIQUES**

Fap	Libellé	(en %)
V1Z	Infirmiers, sages-femmes	95
V0Z	Aides-soignants	95
T2A	Aides à domicile et aides ménagères	83
T0Z	Coiffeurs, esthéticiens	78
V2Z	Médecins et assimilés	63
V3Z	Professions paramédicales	63
A0Z	Agriculteurs, éleveurs, sylviculteurs, bûcherons	59
T4Z	Agents d'entretien	56
S0Z	Bouchers, charcutiers, boulangers	55
S1Z	Cuisiniers	54
V45	Professionnels action sociale et orientation + action culturelle sportive et surveillants	46
P4Z	Professionnels de l'armée, policiers, pompiers	44
S2Z	Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration	37
T3Z	Agents de gardiennage et de sécurité	26
G0A	Ouvriers qualifiés de la maintenance	21
Ensemble tous métiers		22

Champ : salariés de France métropolitaine et de la Réunion, champ SUMER 2010.

Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010.

↓ **Tableau IV**

> **LES MÉTIERS LES PLUS CONCERNÉS PAR LES HORAIRES ATYPIQUES**

Fap	Libellé	(en %)
Travail les dimanches et jours fériés (même occasionnellement)		
P4Z	Professionnels de l'armée, policiers, pompiers	86
S2Z	Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration	77
T3Z	Agents de gardiennage et de sécurité	75
V1Z	Infirmiers, sages-femmes	73
S1Z	Cuisiniers	70
Ensemble tous métiers		33
Travail de nuit (même occasionnellement)		
T3Z	Agents de gardiennage et de sécurité	54
E1Z	Ouvriers qualifiés des industries de process	50
P4Z	Professionnels de l'armée, policiers, pompiers	49
V1Z	Infirmiers, sages-femmes	40
J3Z	Conducteurs de véhicules	38
Ensemble tous métiers		15
Travail plus de 40 heures par semaine (dernière semaine travaillée)		
R4Z	Cadres commerciaux et technico-commerciaux	62
H0Z	Ingénieurs et cadres techniques de l'industrie	57
J6Z	Cadres des transports, de la logistique et navigants de l'aviation	53
Q2Z	Cadres de la banque et des assurances	50
N0Z	Personnels d'études et de recherche	49
Ensemble tous métiers		18

Champ : salariés de France métropolitaine et de la Réunion, champ SUMER2010.

Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010.

SUMER 2010 : des risques professionnels contrastés selon les métiers

de la mécanique et des industries graphiques, ainsi que les ouvriers de la manutention (tableau V). Ces salariés sont en général soumis à des contraintes machiniques et à une surveillance quotidienne, voire permanente de la hiérarchie. Les cuisiniers, les techniciens et agents de maîtrise des industries de process et de la maintenance, ainsi que les employés et les techniciens de la banque et des assurances subissent aussi, pour plus de la moitié d'entre eux, au moins trois contraintes de rythme de travail, ces contraintes étant plutôt liées à la demande extérieure, à des normes de production à respecter dans l'heure ou la journée, à la surveillance de la hiérarchie, voire à un contrôle informatisé.

D'autres métiers sont plutôt concernés par un travail intense et morcelé. Il s'agit des métiers de cadres où les salariés estiment beaucoup plus que la moyenne que leur travail nécessite de longues périodes de concentration intense (65 % à 77 % selon le métier de cadre, contre 50 % pour l'ensemble des salariés), qu'ils n'ont pas assez de temps pour faire correctement leur travail (entre 36 % et 46 % des cadres, contre 33 % en moyenne), qu'ils doivent fréquemment interrompre une tâche pour en effectuer une autre non prévue (entre 76 % et 86 %, contre 59 % en moyenne), ou qu'ils doivent « toujours » ou « souvent » se dépêcher pour faire leur travail (plus de 45 % contre 37 % en

moyenne). Le travail est de ce point de vue particulièrement intense pour les cadres de la banque et des assurances, les cadres des services administratifs (privés ou publics), les ingénieurs et les cadres de l'industrie ainsi que les ingénieurs informaticiens. C'est aussi le cas pour les infirmiers et les sages-femmes et, dans une moindre mesure, pour les médecins.

DAVANTAGE DE MARGES DE MANŒUVRE POUR LES CADRES

Soixante-seize pour cent des salariés disent pouvoir influencer le

↓ **Tableau V**

➤ **LES QUINZE MÉTIERS LES PLUS CONCERNÉS PAR LES CONTRAINTES DE RYTHME DE TRAVAIL - (PART DES SALARIÉS SOUMIS À AU MOINS TROIS CONTRAINTES DE RYTHME DE TRAVAIL ^{note 6, p. 38})**

Fap	Libellé	(en %)
EOZ	Ouvriers non qualifiés des industries de process	77
DQ2	Ouvriers qualifiés travaillant par enlèvement de métal, ouvriers qualifiés de la mécanique, des industries graphiques	69
EIZ	Ouvriers qualifiés des industries de process	61
DNQ	Ouvriers non qualifiés de la métallurgie, de la mécanique, du bois	60
C01	Ouvriers non qualifiés de l'électricité et de l'électronique	59
J0Z	Ouvriers non qualifiés de la manutention	59
S1Z	Cuisiniers	57
Q1Z	Techniciens de la banque et des assurances	55
Q0Z	Employés de la banque et des assurances	55
J4Z	Agents d'exploitation des transports	55
J5Z	Agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme	54
M01	Employés et opérateurs + techniciens de l'informatique	54
J1Z	Ouvriers qualifiés de la manutention	52
G1Z	Techniciens et agents de maîtrise de la maintenance	51
C2Z	Techniciens et agents de maîtrise de l'électricité et de l'électronique	51
Ensemble tous métiers		39

Champ : salariés de France métropolitaine et de la Réunion, champ SUMER 2010.
Source : DARES-DGT-DGAPP, enquête SUMER 2010.

déroulement de leur travail, 58 % règlent seuls le problème en cas d'incident, 34 % peuvent changer l'ordre des tâches. Les marges de manœuvre sont particulièrement fortes dans les métiers de cadres, en particulier parmi les cadres commerciaux et technico-commerciaux, les cadres des services administratifs, comptables et financiers et les personnels d'études et de recherche mais aussi dans certains métiers moins qualifiés. Tel est le cas dans les métiers de techniciens et les agents de maîtrise du BTP, de la maintenance, des industries mécaniques, des textiles et du cuir, du bois et des industries graphiques. À l'opposé, les métiers les moins dotés de marges de manœuvre sont ceux d'ouvriers, les ouvriers non qualifiés de la manutention et des industries de process étant les plus contraints à ce titre.

Dans certains métiers, comme par exemple pour les infirmiers et les sages-femmes, l'autonomie est faible (on ne peut y régler seuls les incidents ou changer l'ordre des tâches) mais il est possible d'influencer le déroulement de son travail et souvent de faire varier les délais. Les salariés de ces métiers considèrent en outre fréquemment que leur travail leur permet d'apprendre des choses nouvelles.

CERTAINS MÉTIERS COMBINENT UNE FAIBLE LATITUDE DÉCISIONNELLE ET UNE FORTE DEMANDE PSYCHOLOGIQUE

Les risques psychosociaux sont définis comme « *les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engen-*

drés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental »⁷. D'après les travaux de Karasek, les salariés exposés à une forte demande psychologique et ayant une faible latitude décisionnelle (situation de « *jobstrain* ») sont particulièrement exposés à ces risques, et encore plus s'ils manquent de soutien social au sein de leur environnement professionnel (situation d'« *isostrain* »).

La latitude décisionnelle mesurée dans l'enquête SUMER 2010 selon la grille de Karasek (encadré 4) reflète les marges de manœuvre du salarié ainsi que l'utilisation et le développement de ses compétences [8]. La demande psychologique regroupe quant à elle trois dimensions : celle de la quantité-rapidité, celle de la complexité-intensité et celle du morcellement-prévisibilité.

7. Rapport du collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail (page 13). www.college-risquespsychosociaux-travail.fr/site/Rapport-College-SRPST.pdf

↓ Encadré 4

> LE QUESTIONNAIRE DE KARASEK

Pour décrire certains facteurs psychosociaux de risque au travail, est utilisé notamment le questionnaire de Karasek, du nom de son principal initiateur, un sociologue nord-américain [3]. Ce questionnaire évalue trois dimensions de l'environnement psychosocial au travail : la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le soutien social. Il comporte 26 questions : 9 pour la demande psychologique qui comprend l'aspect quantité-rapidité (par exemple « *on me demande d'effectuer une quantité de travail excessive* », « *mon travail demande de travailler très vite* »), l'aspect intensité-complexité (« *mon travail me demande de travailler intensément* », « *je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes* ») et l'aspect morcellement-prévisibilité (« *mon travail est très bousculé* », « *mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard* ») ; 9 pour la latitude décisionnelle qui comprend les marges de manœuvre (par exemple

« *mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même* », l'utilisation et le développement des compétences (par exemple « *dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives* », « *dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles* ») ; 8 pour le soutien social de la part des collègues, du supérieur hiérarchique (par exemple « *mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés* », « *les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents* »). 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 [4]. Est calculée ensuite la valeur de la médiane de chacun des scores, c'est-à-dire la valeur qui partage la population enquêtée en deux parties égales : la moitié des salariés se situe au-dessus de ce score et l'autre moitié au-dessous.

Un salarié est considéré comme exposé à une situation de « *job-strain* » ou « *tension au travail* » s'il a dans son travail à la fois une faible latitude décisionnelle (score inférieur à la médiane) et une forte demande psychologique (score supérieur à la médiane). De nombreuses études épidémiologiques ont montré que le *jobstrain* est associé à un risque plus élevé de troubles cardiovasculaires, de troubles musculosquelettiques et de troubles dépressifs. Lorsque les deux critères décrivant la demande psychologique et les marges de manœuvre sont indépendants, le *job-strain* concerne 25 % des salariés car chaque critère concerne chacun, par construction, la moitié de la population. Ici, le *jobstrain* concerne 22 % de la population, signe qu'il existe une légère corrélation négative entre le fait d'être soumis à une demande psychologique forte et des marges de manœuvre limitées. L'intérêt de l'indicateur est qu'il permet de comparer les situations relatives de différentes catégories de salariés.

SUMER 2010 : des risques professionnels contrastés selon les métiers

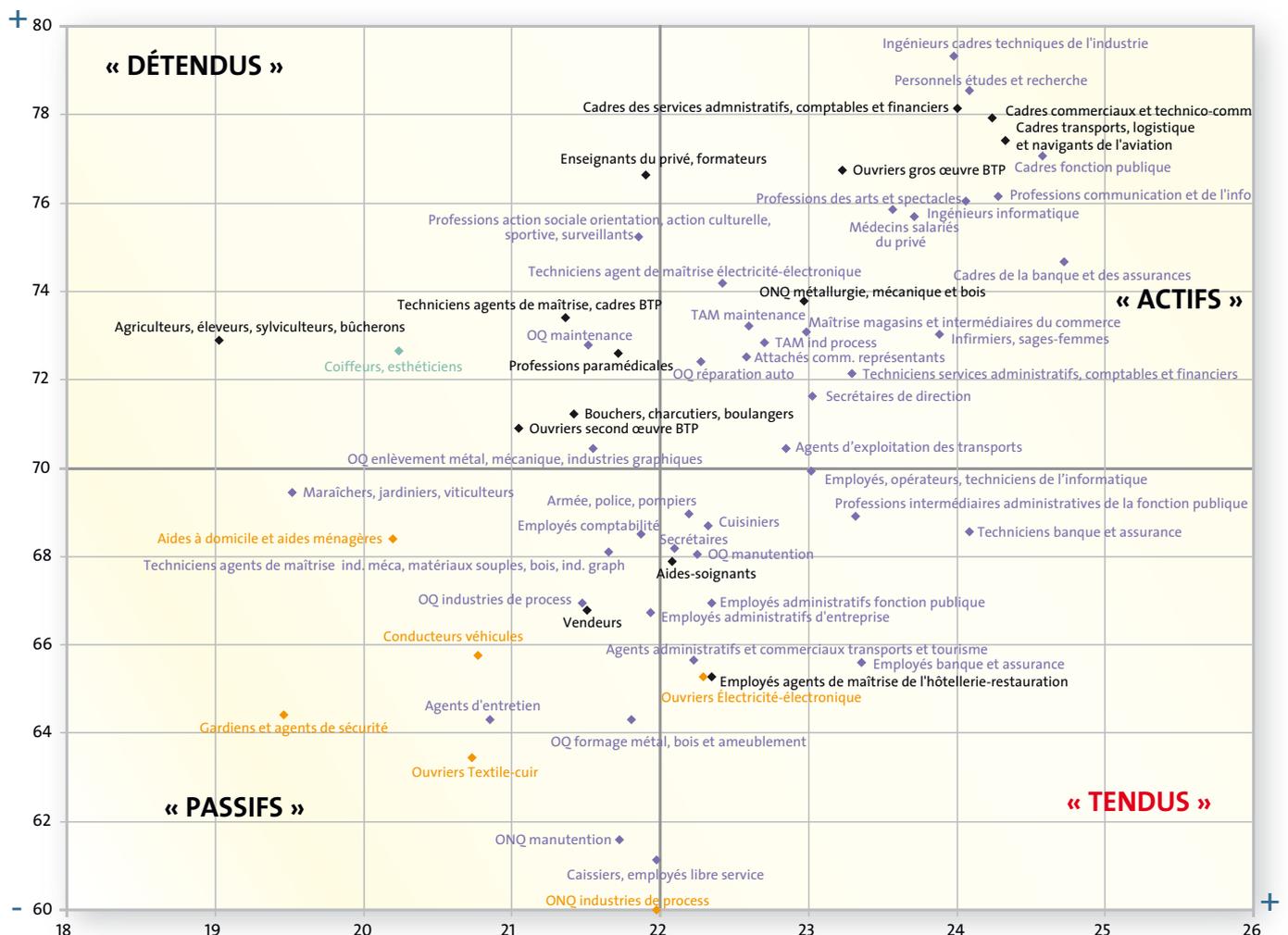
Selon cette grille, les employés et les techniciens de la banque et des assurances apparaissent les plus « tendus », dans le sens où leur travail combine une forte demande psychologique et une faible latitude décisionnelle. Les métiers de cadres, surtout les ingénieurs et les cadres techniques de l'industrie et les personnels d'études et de

recherche sont soumis à une forte demande psychologique mais bénéficient d'une grande latitude décisionnelle. Les professions des arts et spectacles et les ouvriers du gros œuvre du BTP se situent aussi dans ce même quadrant des « actifs » (graphique 1). La grille de Karasek fournit en outre une mesure du soutien social. Les

métiers d'employés et de techniciens de la banque, notamment, cumulent ainsi situation de tension au travail (« jobstrain ») et faible soutien social. Les différences entre métiers sont néanmoins relativement moins marquées pour le soutien social que pour la demande psychologique ou la latitude décisionnelle.

↓ Graphique 1

Position des métiers* selon la demande psychologique et la latitude décisionnelle : scores de Karasek.



* Les couleurs indiquent le degré de soutien social ; les métiers pour lesquels le score est le plus faible (inférieur à 23) sont indiqués en orange, ceux dont le score est entre 23 et 24 (qui est la médiane) sont indiqués en violet ; entre la médiane (24) et 25, les métiers sont indiqués en noir et au-dessus de 25, en vert.

Lecture : les coiffeurs sont qualifiés de « détendus » car ils combinent à la fois une forte latitude décisionnelle et une faible demande psychologique.

Champ : salariés de France métropolitaine et de la Réunion, champ SUMER 2010. Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010.

ERREURS DANS LE TRAVAIL : PLUS DE CONSÉQUENCES POTENTIELLEMENT GRAVES POUR LES MÉTIERS LES PLUS QUALIFIÉS DE L'INDUSTRIE ET LES MÉTIERS DE LA SANTÉ

Pour 81 % des salariés, une erreur dans le travail peut entraîner des conséquences graves pour la qualité du produit ou du service, dangereuses pour leur sécurité ou celle d'autres personnes, des coûts financiers importants pour l'entreprise ou des sanctions à leur égard. Ces conséquences peuvent d'ailleurs souvent se cumuler. Les salariés exerçant des métiers de l'industrie sont particulièrement nombreux à indiquer qu'une erreur peut avoir un impact grave, et notamment ceux exerçant des métiers plutôt qualifiés. Pour les professionnels de la santé, et parmi eux les infirmiers, les sages-femmes et les aides-soignants, une erreur au travail pourrait entraîner des conséquences dangereuses pour leur sécurité ou celles d'autres personnes dans plus de 80 % des cas, contre 39 % pour l'ensemble des salariés (tableau VI). Les agents d'exploitation des transports et les conducteurs de véhicules sont eux aussi très nombreux à considérer qu'une erreur pourrait avoir des conséquences néfastes ; ils indiquent souvent risquer des sanctions en cas d'erreur dans leur travail. Ces métiers dans lesquels les erreurs peuvent avoir des conséquences graves sont aussi ceux pour lesquels les professionnels sont les plus nombreux à devoir suivre des procédures de qualité strictes.

↓ Tableau VI

> LES CONSÉQUENCES D'UNE ERREUR DANS LEUR TRAVAIL : LES CINQ MÉTIERS LES PLUS CONCERNÉS PAR...

Fap	Libellé	(en %)
... des conséquences graves pour la qualité du produit ou du service		
DQ2	Ouvriers qualifiés travaillant par enlèvement de métal, ouvriers qualifiés de la mécanique, des industries graphiques	89
E1Z	Ouvriers qualifiés des industries de process	89
V2Z	Médecins et assimilés du privé	88
V1Z	Infirmiers, sages-femmes	88
G0B	Ouvriers qualifiés de la réparation automobile	87
Ensemble tous métiers		67
... des coûts financiers importants pour l'entreprise en cas d'erreur		
DQ2	Ouvriers qualifiés travaillant par enlèvement de métal, ouvriers qualifiés de la mécanique, des industries graphiques	84
B67	Techniciens, agents de maîtrise, cadres du bâtiment et des travaux publics	82
G0A	Ouvriers qualifiés de la maintenance	82
E1Z	Ouvriers qualifiés des industries de process	82
J6Z	Cadres des transports, de la logistique et navigants de l'aviation	81
Ensemble tous métiers		56
... des conséquences dangereuses pour la sécurité du salarié ou celle d'autres personnes		
V1Z	Infirmiers, sages-femmes	90
P4Z	Professionnels de l'armée, policiers, pompiers	86
T3Z	Agents de gardiennage et de sécurité	80
G0A	Ouvriers qualifiés de la maintenance	79
V0Z	Aides-soignants	79
Ensemble tous métiers		39
... des sanctions à leur égard en cas d'erreur (diminution importante de la rémunération, changement de poste, risque pour l'emploi...)		
P4Z	Professionnels de l'armée, policiers, pompiers	83
V1Z	Infirmiers, sages-femmes	82
T3Z	Agents de gardiennage et de sécurité	75
V0Z	Aides-soignants	71
V2Z	Médecins et assimilés du privé	71
Ensemble tous métiers		49

Champ : salariés de France métropolitaine et de la Réunion, champ SUMER2010.
Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010.

LES AGENTS DE LA FONCTION PUBLIQUE DÉCLARENT PLUS DE DIFFICULTÉS POUR « EXERCER LEUR TRAVAIL CORRECTEMENT »

Quarante-quatre pour cent des salariés déclarent avoir des difficultés pour « effectuer leur travail correctement », du fait du manque d'informations claires et suffisantes, de moyens matériels adaptés ou suffisants, d'une formation suffisante et adaptée, de la possibilité de coopérer ou du fait d'un nombre de collègues ou de collaborateurs insuffisant. Les agents de la Fonction publique couverts par l'enquête, et particulièrement les professionnels de l'armée et de la police, les pompiers et les aides-soignants, sont respectivement 63 % et 57 % à déclarer avoir des difficultés pour effectuer leur travail correctement, les premiers étant de loin les plus nombreux à déclarer manquer de moyens matériels adaptés ou suffisants (respectivement 41 %, contre 17 % pour l'ensemble des métiers) et/ou manquer d'une formation suffisante et adaptée (31 % contre 16 % pour l'ensemble).

Les aides à domicile et les aides ménagères, les professionnels de la communication et de l'information, les caissiers et les employés de libre-service, les infirmiers et les sages-femmes, les professions intermédiaires administratives de la Fonction publique, les cadres de la fonction publique (essentiellement administratifs ou techniques), les agents de gardiennage et de sécurité, figurent aussi parmi les salariés qui déclarent le plus souvent rencontrer des difficultés pour effectuer leur travail correctement (plus de 50 % d'entre eux).

DES OBJECTIFS CHIFFRÉS PRÉCIS À ATTEINDRE DANS LES MÉTIERS DU COMMERCE, DE LA BANQUE ET DES ASSURANCES

L'obligation d'« atteindre des objectifs chiffrés précis » va souvent de pair avec le fait d'avoir des entretiens individuels d'évaluation annuels, destinés notamment à fixer ces objectifs. Cette pratique est plus répandue dans les grandes entreprises que dans les plus petites. Ainsi, dans celles de 500 salariés ou plus, 87 % des salariés passent des entretiens d'évaluation annuels, contre 56 % pour l'ensemble des entreprises et seulement 28 % dans les petites entreprises de moins de 10 salariés. Les professionnels du commerce (à l'exception des caissiers et des employés de libre-service), de la banque et des assurances sont particulièrement nombreux à avoir des objectifs chiffrés précis et à être concernés par des entretiens individuels d'évaluation annuels. Dans ces métiers, plus de 50 % des salariés doivent atteindre des objectifs chiffrés précis, proportion qui atteint 74 % pour les cadres commerciaux et technico-commerciaux, contre 34 % en moyenne pour l'ensemble des métiers. En outre, l'obligation d'atteindre des objectifs chiffrés précis concerne davantage les métiers les plus qualifiés, notamment dans les domaines professionnels de l'industrie, du BTP, des transports et de la logistique.

Dans la Fonction publique, les entretiens individuels d'évaluation annuels se sont répandus depuis leur instauration par le décret du 29 avril 2002 et ils concernent, en 2010, plus de 85 % des professions intermédiaires administratives et des cadres de la Fonction publique.

À l'inverse, dans les métiers de services aux particuliers et aux collectivités (aides à domicile et aides ménagères, agents de gardiennage et de sécurité, agents d'entretien...), les salariés sont moins nombreux que la moyenne à devoir atteindre des objectifs chiffrés précis et à passer des entretiens individuels d'évaluation annuels. Il en est de même pour les métiers de l'agriculture et les métiers d'ouvriers du BTP ainsi que pour les métiers de la santé et de l'action sociale (aides-soignants, infirmiers et sages-femmes, médecins).

LES MÉTIERS EN CONTACT AVEC LE PUBLIC : DAVANTAGE EXPOSÉS À DES SITUATIONS DE TENSION OU À DES COMPORTEMENTS HOSTILES AU TRAVAIL

Sur le champ de l'enquête SUMER 2010 (excluant notamment les enseignants du public), 75 % des salariés travaillent en contact avec le public (de vive voix ou par téléphone). Cela fait partie intégrante du métier pour les professions de la santé et de l'action sociale, culturelle et sportive, les métiers de services aux particuliers et aux collectivités (coiffeurs et esthéticiens, aides à domicile et aides ménagères, agents de gardiennage et de sécurité...) ou encore les métiers du commerce. À l'inverse, certains métiers d'ouvriers de l'industrie ou du BTP impliquent rarement de travailler en contact avec le public.

Les professionnels qui travaillent en contact avec le public sont davantage exposés à des situations de tension ou à des agressions dans le cadre de leur travail [9]. Le travail en contact avec le public n'est toutefois pas toujours synonyme de tensions.

Ainsi, les coiffeurs et les esthéticiens, par exemple, subissent rarement des situations de tension ou des comportements hostiles.

Les professionnels de l'armée, de la police, les pompiers et les agents de gardiennage et de sécurité sont particulièrement exposés aux tensions avec le public : sur le champ de l'enquête SUMER 2010, 33 % des premiers et 26 % des seconds déclarent vivre en permanence ou régulièrement des situations de tension dans leur rapport avec le public, contre

9 % pour l'ensemble des salariés. Plus de 40 % déclarent avoir été victimes d'une agression verbale de la part du public au cours des douze derniers mois (contre 15 % pour l'ensemble des salariés) et plus de 10 % d'une agression physique ou sexuelle (contre moins de 2 % pour l'ensemble). Les agents de gardiennage et de sécurité sont particulièrement nombreux à déclarer subir des comportements hostiles durant le travail, c'est-à-dire des comportements méprisants (par exemple

« on me ridiculise en public »), un déni de reconnaissance du travail (« on critique injustement mon travail ») ou des atteintes dégradantes (« on me dit des choses obscènes ou dégradantes »), de la part du public, de personnes de leur entreprise ou de salariés d'autres entreprises. Trente six pour cent de ces agents sont concernés, contre 22 % pour l'ensemble des salariés (tableau VII). Ce constat a déjà été dressé à partir de la vague précédente de l'enquête SUMER [10].

↓ Tableau VII

➤ LES QUINZE MÉTIERS LES PLUS EXPOSÉS À DES COMPORTEMENTS HOSTILES OU DES AGRESSIONS VERBALES DANS LE CADRE DU TRAVAIL

Fap	Libellé	Part des salariés déclarant au moins un comportement hostile ou une agression verbale (%)	Part des salariés exposés à au moins un comportement hostile* (%)	Agression verbale dans le cadre du travail au cours des douze derniers mois (%)	
				De la part des collègues ou des supérieurs	De la part du public
P4Z	Professionnels de l'armée, policiers, pompiers	64	25	16	48
T3Z	Agents de gardiennage et de sécurité	61	36	15	40
V2Z	Médecins salariés du privé	60	31	20	31
V1Z	Infirmiers, sages-femmes	59	21	19	45
Q0Z	Employés de la banque et des assurances	52	22	11	35
J5Z	Agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme	47	26	8	31
U0Z	Professionnels de la communication et de l'information	47	33	22	8
V45	Professionnels de l'action sociale et de l'orientation, de l'action culturelle, sportive et surveillants	46	25	15	28
P0Z	Employés administratifs de la fonction publique	46	22	16	25
ROZ	Caissiers, employés de libre service	45	28	6	26
Q1Z	Techniciens de la banque et des assurances	44	22	8	27
P1Z	Professions intermédiaires administratives de la fonction publique	42	25	13	21
S2Z	Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration	42	29	10	17
J4Z	Agents d'exploitation des transports	41	26	12	18
L2Z	Employés administratifs d'entreprise	40	22	12	21
Ensemble tous métiers		35	22	11	15

* Part des salariés déclarant vivre au moins un comportement hostile actuellement, c'est-à-dire un comportement méprisant (par exemple « on me ridiculise en public »), un déni de reconnaissance du travail (« on critique injustement mon travail ») ou des atteintes dégradantes (« on me dit des choses obscènes ou dégradantes »).

Champ : salariés de France métropolitaine et de la Réunion, champ SUMER 2010. Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010.

SUMER 2010 : des risques professionnels contrastés selon les métiers

Les professionnels de la santé et de l'action sociale, culturelle et sportive subissent eux aussi souvent des tensions ou des comportements hostiles au travail. Parmi eux, les infirmiers et les sages-femmes sont particulièrement exposés : 45 % indiquent avoir été victimes d'une agression verbale de la part du public au cours de l'année écoulée et 10 % environ d'une agression physique ou sexuelle. Ils sont en outre parmi ceux qui sont le plus souvent victimes d'agressions verbales de la part de leurs collègues ou de leurs supérieurs : 19 % d'entre eux, contre 11 % de l'ensemble des salariés.

Certains métiers peu en contact avec le public sont néanmoins exposés à des comportements agressifs dans le cadre de leur travail. Les professionnels des industries de process, les ouvriers non qualifiés de la manutention ou encore les ouvriers non qualifiés de la métallurgie, de la mécanique, du bois, moins fréquemment en contact avec le public que la moyenne, se heurtent plus souvent à des comportements hostiles ou des agressions de la part de leurs collègues ou de relations de travail. C'est le cas par exemple pour 28 % des techniciens des industries de process, dont 16 % déclarent subir des agressions verbales de la part de collègues ou de supérieurs hiérarchiques.

UN MANQUE DE RECONNAISSANCE DANS LE TRAVAIL POUR LES PROFESSIONNELS DES INDUSTRIES DE PROCESS ET LES OUVRIERS DE LA MÉCANIQUE ET DU TRAVAIL DES MÉTAUX

Un certain déficit de reconnaissance au travail caractérise les métiers des

industries de process, les métiers d'ouvriers de la mécanique et du travail des métaux, du textile et du cuir, du bois, des industries graphiques, et les métiers des transports, de la logistique, du tourisme (à l'exception des cadres). Ces professionnels sont en effet plus nombreux que la moyenne à considérer que « *vu tous leurs efforts, ils ne reçoivent pas le respect et l'estime qu'ils méritent à leur travail* », que leur travail n'est pas « *apprécié à sa juste valeur* » par leurs supérieurs ou leurs collègues, qu'on les « *traite injustement dans leur travail* », ou encore que leurs perspectives de promotion sont faibles. Par exemple, 26 % des ouvriers qualifiés de la manutention estiment qu'on les traite injustement dans leur travail, contre 17 % pour l'ensemble des salariés, et 76 % indiquent que leurs perspectives de promotion sont faibles (contre 66 % de l'ensemble des salariés).

Les employés et les techniciens de la banque et des assurances s'estiment également peu reconnus dans leur travail. En particulier, 47 % des techniciens de la banque et des assurances considèrent qu'ils ne reçoivent pas le respect et l'estime qu'ils méritent à leur travail vu tous leurs efforts (35 % pour l'ensemble des salariés) et 40 % jugent que leur travail n'est pas apprécié à sa juste valeur par leurs supérieurs (contre 27 % pour l'ensemble des salariés).

Certains métiers peuvent correspondre à des situations de travail où les questions sur la reconnaissance ou les récompenses au travail, telles que formulées dans l'enquête SUMER, n'ont pas de sens. Les aides à domicile et les aides ménagères, par exemple, ont souvent du mal à répondre aux questions portant sur les perspectives de promotion, certainement du fait que ces métiers n'en offrent pas forcément. Ils rencontrent aussi des difficultés pour

répondre aux questions portant sur le respect et l'estime de la part des collègues, car ils sont nombreux à travailler seuls, au contact de clients. Les agents d'entretien ou encore les aides-soignants sont également plus nombreux que la moyenne à ne pas s'exprimer sur les questions portant sur la reconnaissance au travail, sans que l'on ne puisse interpréter la raison du défaut de réponse.

LES OUVRIERS DE L'INDUSTRIE, DU GROS ŒUVRE DU BTP ET LES PROFESSIONNELS DU TRANSPORT ET DE LA LOGISTIQUE : RELATIVEMENT NOMBREUX À JUGER QUE LE TRAVAIL EST MAUVAIS POUR LEUR SANTÉ

La majorité (56 %) des salariés estime que leur travail n'a pas d'influence sur leur santé, 18 % pensent qu'il est bénéfique et 26 % considèrent qu'il est mauvais pour leur santé ([tableaux VIII a et VIII b](#)).

Les salariés sont plus nombreux que la moyenne à estimer que leur travail est mauvais pour leur santé dans beaucoup de métiers d'ouvriers de l'industrie (ouvriers de la mécanique, du travail des métaux, des matériaux souples, bois, industries graphiques, ouvriers des industries de process, ouvriers qualifiés de la maintenance, de la réparation automobile). Dans ces métiers, plus d'un salarié sur 3 juge que son travail est mauvais pour sa santé, proportion qui atteint près d'un sur 2 pour les ouvriers qualifiés des industries de process. Les métiers d'ouvriers du gros œuvre du bâtiment, des travaux publics, du béton et de l'extraction, les professions de

↓ Tableau VIII a

➤ LES CINQ MÉTIERS OÙ LES SALARIÉS SONT LES PLUS NOMBREUX À CONSIDÉRER QUE LEUR TRAVAIL EST PLUTÔT MAUVAIS POUR LEUR SANTÉ

Fap	Libellé	(en %)
E1Z	Ouvriers qualifiés des industries de process	47
DQ1	Ouvriers qualifiés travaillant par enlèvement de métal, ouvriers qualifiés de la mécanique, des industries graphiques	44
G0B	Ouvriers qualifiés de la réparation automobile	43
DNQ	Ouvriers qualifiés travaillant par formage de métal, ouvriers qualifiés du travail du bois et de l'ameublement	40
J6Z	Cadres des transports, de la logistique et navigants de l'aviation *	39
Ensemble tous métiers		26

↓ Tableau VIII b

➤ LES CINQ MÉTIERS OÙ ILS SONT LE PLUS NOMBREUX À CONSIDÉRER QUE LEUR TRAVAIL EST PLUTÔT BON POUR LEUR SANTÉ

Fap	Libellé	(en %)
V45	Professionnels action sociale et orientation + action culturelle sportive et surveillants	34
L3Z	Secrétaires de direction	30
W01	Enseignants du privé + formateurs	27
V1Z	Infirmiers, sages-femmes	27
P2Z	Cadres de la Fonction publique	26
Ensemble tous métiers		18

Champ : salariés de France métropolitaine et de la Réunion, champ SUMER 2010.
Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010.

l'armée, de la police, des pompiers et les métiers du transport et de la logistique (surtout les cadres) sont aussi relativement fréquemment jugés néfastes pour la santé. Cette opinion est aussi plus répandue qu'en moyenne chez les cadres de la banque et des assurances et les ingénieurs de l'informatique. À l'inverse, certains métiers sont plus enclins à juger que leur travail est bon pour leur santé : les professionnels de l'action sociale et de l'orientation, de l'action culturelle ou sportive, et les surveillants, les secrétaires, les enseignants du privé et formateurs, les infirmiers et les sages-femmes, les cadres

(administratifs et techniques) de la Fonction publique ou encore les professionnels de l'agriculture.

L'EXPRESSION D'UNE SATISFACTION AU TRAVAIL POUR PRÈS DE 90 % DES SALARIÉS

En moyenne, 88 % des salariés indiquent qu'ils sont dans l'ensemble satisfaits de leur travail. Le degré de satisfaction est cependant variable selon les professions. Ainsi, les caissiers et les employés de libre-service, les employés et les techniciens

de la banque et des assurances et les professions intermédiaires administratives de la Fonction publique figurent parmi les salariés les moins satisfaits de leur travail avec près de 20 % d'entre eux non satisfaits. À l'inverse, 95 % des agriculteurs, des sylviculteurs, des bûcherons, des bouchers, des charcutiers et des boulangers déclarent être satisfaits de leur travail.

BIBLIOGRAPHIE, POUR EN SAVOIR PLUS ET FOCUS PAGES SUIVANTES



BIBLIOGRAPHIE

1 | ARNAUDO B, LÉONARD M, SANDRET N, CAVET M ET AL. - Les risques professionnels en 2010 : de fortes différences d'exposition selon les secteurs. *Dares Analyses*. 2013 ; 010 :12 p.

2 | ARNAUDO B, LÉONARD M, SANDRET N, CAVET M ET AL. - L'évolution des risques professionnels dans le secteur privé entre 1994 et 2010 : premiers résultats de l'enquête SUMER. *Dares Analyses*. 2012 ; 023 : 10 p.

3 | KARASEK RA - Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*. 1979 ; 24 : 285-308.

4 | ROUSSEAU C - Horaires atypiques de travail. Éditions INRS ED 5023. INRS : Paris ; 2004 : 4 p.

5 | DAVIE E - L'exposition aux risques professionnels dans la fonction publique : une première analyse par métier à partir de l'enquête SUMER 2009-2010. Rapport annuel sur l'état de la Fonction publique. 2013.

6 | BUÉ J, COUTROT T - Horaires atypiques et contraintes dans le travail : une typologie en six catégories. *Premières Synthèses, Dares*. 2009 ; 22 (2): 7 p.

7 | DEMOLY E - Heures supplémentaires et rachat de jours de congé : les dispositifs d'allongement du temps de travail vus par les salariés. *Dares Analyses*. 2011 ; 054 : 11 p.

8 | GUIGNON N, NIEDHAMMER I, SANDRET N - Les facteurs psychosociaux au travail : une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête SUMER 2003. *Premières Synthèses, Dares*. 2008 ; 22 (1) : 8 p.

9 | BUÉ J, SANDRET N - Contact avec le public : près d'un salarié sur quatre subit des agressions verbales. *Premières Synthèses, Dares*. 2007 ; 15.1 : 4 p.

10 | BUÉ J, SANDRET N - Un salarié sur six estime être l'objet de comportements hostiles dans le cadre de son travail. *Premières Synthèses, Dares*. 2008 ; 22 (2) : 8 p.

11 | AMIRA S - Les risques professionnels par métiers à partir de SUMER 2010. *Synthèse.Stat' Dares*. 2014 ; 5 : 221 p.

POUR EN SAVOIR +

- VINCK L - Les risques professionnels par secteurs à partir de SUMER 2010. *Synthèse.Stat' Dares*. 2014 ; n° 6 : 147 p.
- DEJOURS C - L'évaluation du travail à l'épreuve du réel. Critique des fondements de l'évaluation. Éditions de l'INRA. 2003
- BÈQUE M - Les risques psychosociaux au travail : un panorama d'après l'enquête Santé et itinéraire professionnel 2010. *Dares Analyses*. 2014 ; 31 : 11 p.

FOCUS

Un regroupement des métiers selon les conditions de travail des salariés en 2010

L'analyse descriptive des conditions de travail par famille professionnelle à partir des données de l'enquête SUMER met en évidence des similitudes et des oppositions entre ces familles permettant de distinguer dix groupes de métiers parmi les soixante et un considérés, en fonction de leur exposition à huit dimensions des conditions de travail : les contraintes physiques, les contraintes de rythme de travail, les risques chimiques, les risques biologiques, les contraintes organisationnelles, les marges de manœuvre, les relations dans le travail, le vécu et la reconnaissance au travail (tableau IX).

↓ [Tableau IX](#)

➤ DIX GROUPES DE MÉTIERS EN FONCTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

COMPOSITION DU GROUPE	DESCRIPTION
Métiers « de bureau » (20 %)*	
→ Secrétaires	<p>Ces métiers regroupent des salariés qui ont des horaires « de bureau », c'est-à-dire des horaires en général identiques d'un jour à l'autre et rarement atypiques (peu de travail le week-end, en soirée ou de nuit). Les « métiers de bureau » sont peu concernés par les contraintes physiques intenses, mais ils impliquent souvent un travail prolongé sur écran. Ils sont par ailleurs très rarement exposés à des agents chimiques ou biologiques.</p> <p>Dans la plupart de ces métiers, les erreurs entraînent moins souvent que la moyenne des conséquences graves.</p> <p>Les salariés travaillent généralement en contact avec du public.</p> <p>Les salariés de cette classe ne sont pas forcément épargnés par les risques psychosociaux. Les employés et techniciens de la banque et des assurances et les professions intermédiaires administratives de la Fonction publique sont les professions les plus concernées par les situations de « <i>jobstrain</i> » et d'« <i>iso-strain</i> » (<i>graphique 1, p. 42</i>).</p> <p>Cette classe regroupe des métiers plutôt féminisés (à l'exception des employés, opérateurs et techniciens de l'informatique, plutôt masculins).</p>
→ Employés de la comptabilité	
→ Employés administratifs d'entreprise	
→ Secrétaires de direction	
→ Techniciens des services administratifs, comptables et financiers	
→ Employés, opérateurs et techniciens de l'informatique	
→ Employés administratifs de la Fonction publique (catégorie C et assimilés)	
→ Professions intermédiaires administratives de la Fonction publique (catégorie B et assimilés)	
→ Employés de la banque et des assurances	
→ Techniciens de la banque et des assurances	
Métiers « intermédiaires » de l'industrie et du transport-logistique (7 %)	
→ Techniciens et agents de maîtrise de l'électricité et l'électronique	<p>Il s'agit d'une classe « moyenne » pour ce qui est des conditions de travail. Elle ne se caractérise pas par des conditions particulières pour ce qui est des contraintes horaires, des risques physiques, chimiques (sauf les ouvriers qualifiés de la maintenance) ou biologiques, ou encore des relations dans le travail.</p> <p>Quelques caractéristiques peuvent néanmoins être relevées : ces salariés sont nombreux à subir au moins trois contraintes de rythme et ils ont souvent des contraintes organisationnelles. Ils estiment très souvent qu'une erreur pourrait entraîner des conséquences graves à plusieurs niveaux (pour la qualité du produit ou du service, des coûts financiers importants pour l'entreprise, voire même des conséquences dangereuses pour leur sécurité ou celle d'autres personnes, ou des sanctions). Ils doivent souvent suivre des procédures de qualité strictes et ils sont relativement nombreux à devoir atteindre des objectifs chiffrés précis et passer des entretiens individuels d'évaluation annuels.</p> <p>Par ailleurs, ces professionnels sont moins nombreux que la moyenne à estimer recevoir le respect et l'estime qu'ils méritent à leur travail vu tous leurs efforts.</p> <p>Cette classe regroupe des métiers plutôt masculins (à l'exception des agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme, plutôt féminins).</p>
→ Techniciens et agents de maîtrise des industries mécaniques, des matériaux souples, du bois et des industries graphiques	
→ Techniciens et agents de maîtrise des industries de process	
→ Ouvriers qualifiés de la maintenance	
→ Techniciens et agents de maîtrise de la maintenance	
→ Agents d'exploitation des transports	
→ Agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme	

↓ Tableau IX (suite)

> DIX GROUPES DE MÉTIERS EN FONCTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

COMPOSITION DU GROUPE	DESCRIPTION
Professions intellectuelles supérieures « actives » (19 %)	
→ Techniciens, agents de maîtrise, cadres du bâtiment et des travaux publics	<p>Ces métiers se caractérisent par une charge de travail importante et un travail intense. Les professionnels sont nombreux à devoir atteindre des objectifs chiffrés précis, notamment dans les métiers du commerce, de la banque et des assurances. Dans beaucoup de ces métiers, les salariés considèrent très souvent qu'une erreur pourrait entraîner des coûts financiers importants.</p> <p>Ils ont en outre beaucoup de marges de manœuvre : il s'agit ainsi de professions « actives » au sens de la grille de Karasek (graphique 1).</p> <p>Ces métiers sont par ailleurs peu physiques et peu exposés à des produits chimiques ou biologiques. Ils impliquent néanmoins souvent d'être sur écran plus de 20 heures par semaine.</p> <p>Ces professionnels considèrent un peu plus souvent que l'ensemble des salariés que leur salaire est suffisant vu tous leurs efforts. En outre, ils sont un peu plus nombreux que la moyenne à estimer qu'ils reçoivent le respect qu'ils méritent de leurs collègues, que ceux-ci sont amicaux et qu'ils apprécient leur travail à sa juste valeur.</p>
→ Ingénieurs et cadres techniques de l'industrie	
→ Cadres des transports, de la logistique et navigants de l'aviation	
→ Cadres des services administratifs, comptables et financiers	
→ Ingénieurs de l'informatique	
→ Personnels d'études et de recherche	
→ Cadres de la fonction publique	
→ Cadres de la banque et des assurances	
→ Attachés commerciaux et représentants	
→ Maîtrise des magasins et intermédiaires du commerce	
→ Cadres commerciaux et technico-commerciaux	
→ Professionnels de la communication et de l'information	
→ Professionnels des arts et des spectacles	
Métiers à risques physiques et chimiques, mais avec un bon vécu au travail (7 %)	
→ Ouvriers du gros œuvre du bâtiment, des travaux publics, du béton et de l'extraction, conducteurs d'engins du bâtiment et des travaux publics	<p>Les métiers de ce groupe se caractérisent par des contraintes physiques intenses et souvent multiples (notamment des contraintes posturales et du travail en station debout), ainsi qu'au bruit (à l'exception des coiffeurs et esthéticiens). Ils figurent en outre parmi les métiers les plus exposés aux produits chimiques, et notamment à des produits chimiques cancérigènes. Les professionnels sont particulièrement concernés par la multi-exposition (au moins trois produits chimiques) et par une exposition importante par sa durée ou son intensité.</p> <p>Par ailleurs, ces professionnels ont un bon vécu au travail. Ils bénéficient d'un soutien social important et sont peu exposés à des comportements hostiles ou à des agressions dans le cadre de leur activité. Ils sont plus nombreux que la moyenne à juger que leurs perspectives de promotion sont satisfaisantes vu leurs efforts, que leur position actuelle correspond bien à leur formation et qu'ils reçoivent le respect et l'estime qu'ils méritent. Ils sont enfin plus nombreux que la moyenne à déclarer qu'ils sont satisfaits de leur travail dans l'ensemble.</p> <p>Les salariés de cette classe sont plutôt jeunes et travaillent en général dans de petites entreprises (moins de 50 salariés).</p>
→ Ouvriers du second œuvre du bâtiment	
→ Ouvriers qualifiés de la réparation automobile	
→ Coiffeurs, esthéticiens	

Tableau IX (suite)

COMPOSITION DU GROUPE	DESCRIPTION
Métiers d'ouvriers « passifs » et peu reconnus (12 %)	
→ Ouvriers de l'électricité et de l'électronique	<p>Les métiers de ce groupe se caractérisent par des contraintes physiques intenses et par une forte exposition au bruit. Ces métiers, souvent ouvriers, sont en outre souvent exposés à des produits chimiques (à l'exception des ouvriers de la manutention).</p> <p>Ils se caractérisent par une charge de travail peu élevée et une faible demande psychologique, ainsi que par de faibles marges de manœuvre : nombre d'entre eux sont « passifs » au sens de la grille de Karasek.</p> <p>Ils ont souvent un travail posté et une majorité d'entre eux occupe différents postes, dans le cadre d'une rotation régulière ou en cas d'urgence ou d'absence d'un collègue.</p> <p>Ils sont particulièrement nombreux à subir au moins trois contraintes de rythme de travail et à ne pas pouvoir faire varier les délais fixés. Les erreurs dans le travail entraînent souvent des conséquences graves, notamment pour la qualité du produit ou du service, ou des coûts importants pour l'entreprise, et ces ouvriers doivent souvent suivre des procédures de qualité stricte.</p> <p>Ils sont rarement en contact avec le public, mais ils subissent relativement fréquemment des comportements méprisants.</p> <p>Ils portent un jugement plutôt négatif sur leur travail. Ils considèrent relativement souvent que leur travail est mauvais pour leur santé. En outre, ils se sentent particulièrement peu reconnus dans leur travail : ils sont nombreux à estimer qu'ils sont traités injustement, qu'ils ne reçoivent pas le respect qu'ils méritent, que leurs perspectives de promotion sont faibles, ou encore que leur sécurité d'emploi est menacée.</p> <p>Les ouvriers de cette catégorie travaillent souvent dans des entreprises d'au moins 50 salariés. Le travail temporaire est plus fréquent dans ces métiers que sur l'ensemble des professions.</p> <p>Les métiers de ce groupe s'opposent nettement aux professions intellectuelles supérieures « actives ».</p>
→ Ouvriers non qualifiés de la métallurgie, de la mécanique, du bois	
→ Ouvriers qualifiés travaillant par formage de métal, ouvriers qualifiés du travail du bois et de l'ameublement	
→ Ouvriers qualifiés travaillant par enlèvement de métal, ouvriers qualifiés de la mécanique, des industries graphiques	
→ Ouvriers non qualifiés des industries de process	
→ Ouvriers qualifiés des industries de process	
→ Ouvriers du textile et du cuir	
→ Ouvriers non qualifiés de la manutention	
→ Ouvriers qualifiés de la manutention	
Métiers de la vente et de l'hôtellerie-restauration (10 %)	
→ Caissiers, employés de libre service	<p>Ces métiers se caractérisent par des conditions horaires particulières : les salariés travaillent souvent le week-end et n'ont pas toujours 48 h consécutives de repos dans la semaine. En outre, ils ont moins souvent les mêmes horaires tous les jours que la moyenne. Les salariés sont très nombreux à indiquer qu'ils doivent souvent ou toujours se dépêcher pour faire leur travail, mais ils considèrent relativement rarement que leur travail nécessite de longues périodes de concentration intense. Ils sont souvent amenés à occuper différents postes, dans le cadre d'une rotation régulière ou en cas d'urgence ou d'absence d'un collègue. Ils ont des marges de manœuvre relativement limitées.</p> <p>Par ailleurs, il s'agit de métiers plutôt physiques qui impliquent notamment de travailler longtemps debout.</p> <p>Les salariés sont moins nombreux que la moyenne à indiquer qu'une erreur pourrait avoir des conséquences graves pour la qualité du produit ou du service ou des coûts financiers importants pour l'entreprise.</p> <p>En outre, ils considèrent souvent que leurs supérieurs apprécient leur travail à sa juste valeur et les respectent, et ils estiment relativement rarement que leur sécurité d'emploi est menacée.</p> <p>Ces salariés sont plutôt jeunes et travaillent souvent dans des entreprises de moins de 50 salariés. Ils travaillent plus souvent à temps partiel que la moyenne (sauf les bouchers, charcutiers, boulangers).</p>
→ Vendeurs	
→ Bouchers, charcutiers, boulangers	
→ Cuisiniers	
→ Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration	

↓ **Tableau IX (suite)**

➤ **DIX GROUPES DE MÉTIERS EN FONCTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL**

COMPOSITION DU GROUPE	DESCRIPTION
Métiers de la santé, l'action sociale, culturelle et sportive, l'enseignement privé (5 %)	
→ Médecins salariés du privé	<p>Les métiers de cette classe se caractérisent par des conditions de travail plutôt « dans la moyenne », au même titre que les métiers « intermédiaires » de l'industrie et du transport-logistique.</p> <p>Quelques caractéristiques peuvent néanmoins être relevées. Ces salariés sont plus nombreux que la moyenne à indiquer qu'ils doivent toujours ou souvent emporter du travail chez eux en raison de leur charge de travail. Ils ont peu de contraintes de rythme et sont moins nombreux que la moyenne à déclarer que leur travail demande de travailler très vite. En outre, une erreur dans le travail entraîne plutôt rarement des coûts financiers importants pour l'entreprise.</p> <p>Par ailleurs, ils sont souvent exposés à des agents biologiques dans le cadre de leur travail.</p> <p>Ils subissent relativement souvent des agressions verbales de la part de leurs collègues ou de leurs supérieurs et sont moins nombreux que la moyenne à estimer que leur supérieur les aide à mener leur tâche à bien.</p> <p>Ils considèrent en général que leur position actuelle correspond bien à leur formation et ils considèrent plus souvent que la moyenne que leur travail est bon pour leur santé.</p> <p>Ces professionnels travaillent relativement souvent à temps partiel.</p>
→ Professions paramédicales	
→ Professionnels de l'action sociale et de l'orientation, de l'action culturelle, sportive et surveillants	
→ Enseignants du privé, formateurs	
Métiers d'aides-soignants, d'infirmiers et sages-femmes « sous pression » (4 %)	
→ Aides-soignants	<p>Ces professionnels sont les plus concernés par l'exposition à des agents biologiques dans le cadre du travail et ils sont fréquemment exposés à des produits chimiques, notamment des solvants. En outre, ils sont nombreux à subir au moins une contrainte physique intense.</p> <p>Ils ont des horaires atypiques : ils travaillent très souvent le week-end et souvent en soirée, voire de nuit. Ils ont fréquemment un travail posté et sont relativement peu nombreux à avoir les mêmes horaires tous les jours.</p> <p>Ces métiers se caractérisent en outre par une demande psychologique plutôt forte : ils sont nombreux à considérer qu'ils manquent de temps pour exécuter correctement leur travail, ou qu'ils ne peuvent pas interrompre momentanément leur travail quand ils le souhaitent. De plus, ils doivent fréquemment interrompre une tâche pour en effectuer une autre non prévue et cela perturbe leur travail.</p> <p>Ils doivent souvent suivre des procédures de qualité strictes et ils sont nombreux à indiquer qu'une erreur dans le travail pourrait entraîner des conséquences graves. Par ailleurs, ils sont relativement nombreux à estimer qu'ils ne disposent pas des moyens matériels adaptés et suffisants ou qu'ils n'ont pas assez de collègues ou collaborateurs pour effectuer correctement leur travail.</p> <p>En outre, ils sont particulièrement exposés à des situations de tension avec le public et à des agressions verbales voire physiques ou sexuelles.</p> <p>Néanmoins, ils estiment très souvent que leurs collègues les aident à mener les tâches à bien. Ils considèrent en général que leur position correspond bien à leur formation et ils estiment rarement que leur sécurité d'emploi est menacée.</p> <p>Ces métiers sont largement féminisés et sont souvent exercés dans la fonction publique hospitalière.</p>
→ Infirmiers, sages-femmes	



↓ **Tableau IX (suite)**

COMPOSITION DU GROUPE	DESCRIPTION
Métiers « isolés » de l'agriculture et des services aux particuliers (9 %)	
→ Agriculteurs, éleveurs, sylviculteurs, bûcherons	<p>Ces métiers se caractérisent par des conditions de travail particulières, et notamment par un travail souvent « isolé » : les salariés sont nombreux à ne pas avoir de collègues.</p> <p>Ils sont souvent exposés à des agents biologiques, ou à des produits chimiques (sauf les maraîchers, jardiniers, viticulteurs, qui sont moins concernés). Le travail implique souvent au moins une contrainte physique intense, et notamment des contraintes posturales.</p> <p>Ces métiers se caractérisent en outre par une faible demande psychologique : ils sont peu nombreux à estimer qu'ils ont un travail « bousculé », ou qu'ils doivent travailler très vite et ils ont peu de contraintes de rythme de travail. Une erreur dans le travail entraîne plutôt rarement des conséquences graves pour la qualité du produit ou du service ou des coûts importants pour l'entreprise. Les salariés ont peu fréquemment à suivre des procédures de qualité strictes ou à atteindre des objectifs chiffrés précis.</p> <p>Les salariés de ces métiers sont nombreux à ne pas s'exprimer sur les questions relatives aux relations avec les collègues, à la reconnaissance, ou même à certaines questions concernant le déroulement du travail, ce qui est lié à leurs conditions de travail particulières. Ils sont toutefois plus nombreux que la moyenne à estimer qu'ils reçoivent le respect et l'estime qu'ils méritent, ou que leurs supérieurs apprécient leur travail à sa juste valeur. Ils déclarent un peu plus fréquemment que la moyenne qu'ils sont satisfaits de leur travail.</p>
→ Maraîchers, jardiniers, viticulteurs	
→ Aides à domicile et aides ménagères	
→ Agents d'entretien	
Métiers en horaires décalés et en tension avec le public (5 %)	
→ Conducteurs de véhicules	<p>Les métiers de cette classe se caractérisent par des relations fréquemment conflictuelles avec le public : situations de tensions, comportements hostiles, agressions verbales voire même physiques ou sexuelles. Ils se sentent en outre moins souvent aidés par leurs collègues ou supérieurs que l'ensemble des salariés.</p> <p>Les métiers de cette catégorie se distinguent également par des conditions d'horaires particulières. Les salariés ont très souvent des horaires atypiques (travail de nuit, le soir, le week-end, astreintes). Ils ont relativement rarement les mêmes horaires tous les jours et leurs horaires ne sont pas toujours prévisibles.</p> <p>Par ailleurs, ils ont une demande psychologique relativement faible : ils estiment en général qu'ils disposent du temps nécessaire pour exécuter correctement leur travail. Les erreurs dans le travail peuvent souvent entraîner des conséquences graves, particulièrement des sanctions ou des conséquences dangereuses pour leur sécurité ou celle d'autres personnes.</p> <p>Ils ont des marges de manœuvre limitées et ils sont nombreux à estimer qu'ils ont très peu de liberté pour décider comment faire leur travail.</p> <p>En outre, ils considèrent relativement souvent qu'ils sont traités injustement dans leur travail.</p>
→ Professionnels de l'armée, policiers, pompiers	
→ Agents de gardiennage et de sécurité	

* Les métiers « de bureau » représentent 20 % des salariés du champ de l'enquête SUMER. La somme des pourcentages des différentes classes n'est pas égale à 100 % du fait des arrondis et de la non-prise en compte de certains métiers dans l'analyse (encadré 2).

Champ : salariés de France métropolitaine et de la Réunion, champ SUMER 2010.

Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010.

Une typologie des métiers réalisée sur ces mêmes données et donnant la même importance à chacun des thèmes (encadré 5) corrobore ce regroupement : l'analyse des conditions de travail dans leurs différents aspects fait notamment apparaître un clivage entre les métiers qui impliquent un travail intense et beaucoup de marges de manœuvre et les métiers qui imposent des contraintes physiques importantes et des risques chimiques ou biologiques (tableau IX). Ainsi, par exemple le groupe des professions intellectuelles supérieures « actives » (19 % des salariés) s'oppose nettement à celui des ouvriers « passifs » et qui bénéficient de peu de reconnaissance (12 % des salariés). Parmi les métiers de la santé, les infirmiers, sages-femmes et les aides-soignants forment à eux seuls un groupe de salariés « sous pression » alors que les médecins salariés du privé, les professions paramédicales font partie d'un autre groupe de métiers dont les conditions de travail se situent « dans la moyenne ». Dans cette typologie, les métiers sont regroupés en fonction de caractéristiques communes, qui sont celles mises en exergue dans la description des groupes. Mais ce regroupement ne signifie pas que tous les métiers d'un même groupe présentent des caractéristiques similaires en tout point sur l'ensemble des thématiques. Des disparités peuvent donc exister sur telle ou telle caractéristique au sein d'un même groupe de métiers [11].

↳ Encadré 5

➤ CLASSIFICATION DES MÉTIERS EN FONCTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Une analyse factorielle multiple a été menée dans l'optique de réaliser une classification des métiers en fonction des conditions de travail telles qu'elles sont abordées dans l'enquête SUMER 2010. L'analyse factorielle multiple est une technique qui permet de réaliser une analyse à partir de données recouvrant plusieurs thématiques tout en évitant qu'un thème soit surpondéré par rapport à un autre (du fait d'un plus grand nombre de variables par exemple).

Huit thèmes ont été pris en compte dans l'analyse

- Les contraintes horaires : travail plus de 40 heures par semaine, horaires atypiques (travail le week-end, le soir, la nuit), même horaires tous les jours...
- Les contraintes de rythme de travail : rythme de travail imposé par au moins 3 contraintes de rythme, intensité du travail (devoir se dépêcher toujours ou souvent, devoir travailler très vite, devoir travailler intensément...).
- Les marges de manœuvre : possibilité de régler personnellement les incidents, de changer l'ordre des tâches, pouvoir influencer le déroulement de son travail...
- Les contraintes organisationnelles : conséquences en cas

d'erreur dans le travail, moyens pour effectuer correctement son travail, objectifs chiffrés précis, procédures de qualité strictes...

- Les relations dans le travail : aide, soutien des collègues et des supérieurs, contact avec le public, comportements hostiles, situations de tension ou agressions.
 - Le vécu et la reconnaissance au travail : respect, estime dans le travail, perspectives de promotion, satisfaction vis-à-vis du travail, influence du travail sur la santé...
 - Les contraintes physiques : être exposé au bruit, avoir au moins une contrainte physique intense, travailler 20 heures ou plus sur écran...
 - Les risques chimiques ou biologiques : être exposé à au moins un produit chimique, être exposé à des produits chimiques cancérigènes, être exposé à au moins un produit chimique de manière importante par sa durée et/ou son intensité, être exposé à au moins un agent biologique...
- Les caractéristiques des salariés (sexe, âge, taille de l'entreprise...) ont été ajoutées à l'analyse en tant que variables illustratives. Une classification ascendante hiérarchique a ensuite été réalisée, ce qui a permis de retenir 10 groupes de métiers aux conditions de travail variées à partir de l'enquête SUMER 2010.