

L'organisation du travail à l'épreuve des **risques psychosociaux***



AUTEURS :

S. Memmi, N. Sandret : Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES), Ministère du Travail, Paris,
M. Niezborala : Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) Midi Pyrénées,
T. Lesuffleur, I. Niedhammer : Institut national de la santé et de la recherche médicale (INSERM)

EN RÉSUMÉ

Certaines situations de travail, comme le *job strain* ou le manque de reconnaissance au travail, accroissent les risques d'exposition aux facteurs psychosociaux avec des retentissements sur la santé physique et mentale. Des différences sont observées selon le sexe, l'autonomie, les marges de manœuvres laissées aux salariés, le secteur d'activité. Les modes d'organisation du travail, les contacts avec le public influencent également les facteurs de risques psychosociaux (RPS). Les salariés les plus exposés au *job strain* se déclarent en moins bonne santé. Les RPS augmentent le risque d'absentéisme et d'accident du travail.

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).

MOTS CLÉS

Enquête SUMER / risque psychosocial / organisation du travail / stress / conditions de travail

Les risques psychosociaux auxquels sont exposés certains salariés sont susceptibles de dégrader leur santé physique et mentale. L'enquête SUMER de 2010 permet de repérer les situations de travail qui accroissent ces risques, comme la tension au travail (*job strain*) ou le manque de reconnaissance. Les salariés qui exercent des fonctions d'exécutants sont davantage exposés aux risques psychosociaux que les autres. Le *job strain* concerne plus les femmes en raison d'une plus faible autonomie dans le travail et de marges de manœuvre réduites. Les hommes qui exercent des fonctions occupées majoritairement par des femmes sont plus touchés par le manque de reconnaissance de leur travail. La fonction publique hospitalière s'avère particulièrement concernée par les risques psychosociaux.

Les modes d'organisation du travail, comme les contraintes de rythme, influencent le risque d'exposition aux facteurs psychosociaux. Ces derniers sont fortement liés à l'impossibilité de faire correctement son travail par manque d'information, de coopération et de moyens. Travailler en contact direct avec le public est en revanche un facteur protecteur, à condition qu'il n'y ait pas de tension avec le public.

Les salariés les plus exposés au *job strain* ou au manque de reconnaissance se déclarent en moins bonne santé que les autres et sont plus souvent concernés par des symptômes dépressifs et anxieux. Les risques psychosociaux augmentent aussi le risque d'accident du travail et d'absentéisme, notamment pour les hommes qui déclarent un manque de reconnaissance.

* Ce texte a déjà fait l'objet d'une publication dans *Dares Anal.* 2016, 004 : pp 1-8.

L'organisation du travail à l'épreuve des risques psychosociaux

Depuis une trentaine d'années, le travail a connu des mutations importantes dans ses modes d'organisation et de management. Ces évolutions ont eu notamment pour conséquence un accroissement des formes de travail flexible (contrats à durée déterminée, temps partiel), une intensification ainsi qu'une complexification du travail et une individualisation croissante de la gestion des ressources humaines. Ces changements ont contribué à l'émergence de risques psychosociaux en milieu professionnel. Ils sont, par nature, liés à la perception que le salarié a de son activité de travail. Selon le Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, ils peuvent être définis comme « *les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental* » [1]. Le suivi statistique de ces risques repose sur l'analyse de six dimensions : les exigences du travail, les exigences émotionnelles, l'autonomie et les marges de manœuvre, les rapports sociaux et les relations de travail, les conflits de valeurs et l'insécurité économique.

1. Cet autoquestionnaire intitulé « votre opinion sur votre situation de travail » est rempli par le salarié lui-même, sans médiation du médecin du travail.

2. Dans son modèle, Siegrist parle d'équilibre entre les efforts du salarié et les récompenses attendues (encadré 2). Il semble plus opportun ici d'utiliser le terme de « reconnaissance ».

Dans l'enquête SUMER 2010 (encadré 1), deux outils permettent d'appréhender les risques psychosociaux et de recueillir le plus fidèlement possible la perception que le salarié a de son travail à partir d'un autoquestionnaire⁽¹⁾ (encadré

↓ Encadré 1

> MÉTHODOLOGIE DE L'ENQUÊTE SUMER 2010

L'enquête Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels (SUMER) dresse une cartographie des expositions des salariés aux principaux risques professionnels en France. Elle s'est déroulée en France métropolitaine et à la Réunion, de janvier 2009 à avril 2010 : 47 983 salariés ont répondu, interrogés par 2 400 médecins du travail ou de prévention. Quatre-vingt dix-sept pourcent d'entre eux ont accepté de répondre à l'autoquestionnaire. Ces salariés sont représentatifs de près de 22 millions de salariés et le champ de l'édition de 2010 couvre 92 % des salariés. Ne sont pas couverts les enseignants de l'Éducation nationale ainsi que les agents des ministères sociaux et de celui de la Justice.

L'enquête a été lancée et gérée conjointement par la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES) et la Direction générale du travail (DGT), et en son sein l'inspection médicale du travail. La Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) a également participé au financement de l'enquête, dans le cadre d'un élargissement aux trois versants de la Fonction Publique.

Cette enquête présente le double intérêt de reposer d'une part sur l'expertise professionnelle du médecin du travail qui peut administrer un questionnaire parfois très technique et, d'autre part, sur le grand nombre de salariés enquêtés, ce qui permet de quantifier des expositions à des risques relativement rares. 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 rencontrés sur le poste de travail.

2 pp. 56-57). Le modèle de Karasek permet d'évaluer, pour chaque salarié, l'intensité de la demande psychologique à laquelle il est soumis, la latitude décisionnelle dont il dispose et le soutien social qu'il reçoit sur son lieu de travail. L'association d'une forte demande psychologique et d'une faible latitude décisionnelle (situation de « *job strain* » ou de tension au travail) représente un risque pour la santé physique ou psychique ; cette situation est aggravée en cas de faible soutien social. Il y a tension lorsque les exigences du travail sont importantes et les marges de manœuvre disponibles

pour y faire face insuffisantes. La seconde approche, développée par Siegrist, repose sur les efforts professionnels consentis par le salarié (liés aux contraintes physiques ou temporelles, aux responsabilités...) et « *la reconnaissance* »⁽²⁾ attendue en retour (en termes d'estime perçue, de perspectives de promotion, de sécurité de l'emploi et de satisfaction par rapport au salaire). Cette étude s'intéresse ainsi aux facteurs associés aux risques psychosociaux en milieu professionnel, tels qu'ils sont décrits par les salariés interrogés dans le cadre de l'enquête SUMER 2010, afin d'améliorer leur prévention.

↓ Tableau I

➤ LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX SELON LES CARACTÉRISTIQUES DU SALARIÉ ET DE L'ÉTABLISSEMENT (en %)

	« Actifs »	« Passifs »	« Détendus »	« Tendus »	Manque de reconnaissance
	Forte demande psychologique et forte latitude décisionnelle	Faible demande psychologique et faible latitude décisionnelle	Faible demande psychologique et forte latitude décisionnelle	Forte demande psychologique et faible latitude décisionnelle	
ENSEMBLE	22	26	29	23	49
SEXE					
Hommes	24	28	27	21	49
Femmes	20	22	32	26	49
CATÉGORIE SOCIALE					
Cadres et professions intellectuelles supérieures	51	27	7	15	46
Professions intermédiaires	28	30	20	22	51
Employés administratifs	15	21	34	30	55
Employés de commerce et de service	11	22	41	26	47
Ouvriers qualifiés	16	30	33	21	50
Ouvriers non qualifiés, ouvriers agricoles	8	20	45	27	47
SECTEUR D'ACTIVITÉ					
Agriculture (secteur privé)	10	39	40	11	28
Construction (secteur privé)	24	37	24	15	33
Industrie (secteur privé)	23	23	29	25	57
Tertiaire (secteur privé)	22	24	30	24	49
Fonction publique hospitalière	29	22	19	30	52
Fonction publique de l'État	22	26	27	25	55
Fonction publique territoriale	19	27	33	21	50

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

LES FONCTIONS D'EXÉCUTANTS, PLUS CONCERNÉES PAR LE JOB STRAIN ET LE MANQUE DE RECONNAISSANCE

Les salariés sont inégalement exposés au *job strain* (ou tension au travail) selon leur catégorie socio-professionnelle. Ainsi, les em-

ployés administratifs, les ouvriers non qualifiés et les employés de commerce et de service sont plus souvent en situation d'être « *tendus* » : ils cumulent une forte demande psychologique avec une faible latitude décisionnelle. À l'inverse, les métiers de cadres, notamment les ingénieurs et les cadres techniques de l'industrie, sont soumis à une forte exigence

au travail, donc au stress, mais bénéficient davantage de marges de manœuvre pour y répondre. Ils sont donc sur-représentés dans le groupe des « *actifs* » (tableau I, encadré 2).

Une approche en termes de familles professionnelles permet une appréhension plus fine des conditions de travail. Le *job strain* touche particulièrement les em-

↓ Encadré 2

➤ LES MODÈLES DE KARASEK ET DE SIEGRIST : DEUX APPROCHES PRIVILÉGIÉES
POUR DÉCRIRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La mesure du « *job strain* »

Les facteurs psychosociaux au travail sont décrits ici à partir d'un outil internationalement utilisé, le questionnaire de Karasek, du nom de son principal initiateur, un sociologue nord-américain. 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 : neuf pour la demande psychologique (quantité, intensité et morcellement), neuf pour la latitude décisionnelle (autonomie, marge de manœuvre et développement des compétences), huit pour le soutien social (soutien professionnel et émotionnel). 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. On calcule ensuite la valeur de la médiane de chacun des scores, c'est-à-dire la valeur qui partage l'ensemble de la population enquêtée en deux parties égales. Le « *job strain* » est défini comme une situation où la demande psychologique est supérieure à la médiane et la latitude décisionnelle inférieure à la médiane, ce qui constitue une situation à risque pour la santé.

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

→ **Quantité - rapidité**

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

→ **Complexité - intensité**

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

→ **Morcellement, prévisibilité**

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

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

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

→ **Latitude ou marges de manœuvre :**

- Q4 - Mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même

- Q6 - Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail

- Q8 - J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail

→ **Utilisation actuelle des compétences**

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

→ **Développement des compétences**

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

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

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

→ **Le soutien professionnel**

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

→ **Le soutien émotionnel**

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

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

Le « *job strain* » ou tension au travail est la combinaison d'une faible latitude décisionnelle et d'une forte demande psychologique. En pratique, si le score de demande psychologique est supérieur à 21,5 et le score de latitude décisionnelle inférieur à 69,8, le salarié est « *tendu* », et donc considéré en situation de « *job strain* ». Les salariés dits « *actifs* » sont ceux qui combinent une forte demande psychologique et une forte latitude décisionnelle. Les salariés dits « *passifs* » combinent une faible demande et une faible latitude

décisionnelle, et les « *détendus* » une faible demande et une forte latitude (graphique A).

Une étude a évalué les qualités psychométriques de cette version française du questionnaire et l'a validée d'un point de vue statistique [2]. L'enquête SUMER permet donc de disposer d'une base de données pertinente sur les facteurs psychosociaux en France, permettant des comparaisons au niveau international.

Une étude transversale comme SUMER ne peut pas répondre à la question de savoir si « *des difficultés psychologiques* » altèrent la perception de certains salariés sur leurs charges psychologiques et sur leurs marges de manœuvre au travail. Par contre, des études longitudinales apportent des réponses à cette question. Si on entend par « *difficultés psychologiques* » des traits de personnalité, des études épidémiologiques ont montré qu'en prenant compte des facteurs relatifs à la personnalité, les associations entre facteurs psychosociaux au travail et indicateurs de santé étaient inchangés. Des études prospectives ont montré les effets prédictifs du *job strain* sur le développement d'une symptomatologie anxio-dépressive sur les risques cardiovasculaires et les troubles musculosquelettiques.

La mesure du manque de reconnaissance

Le modèle efforts/récompenses développé par Siegrist permet d'élargir l'évaluation des facteurs psychosociaux au travail en couvrant d'autres dimensions du contexte socio-économique du travail. Le modèle postule que les efforts réalisés au travail s'inscrivent dans un contrat de réciprocité sociale dans lequel des récompenses sont obtenues en retour. Il propose donc de s'intéresser au déséquilibre entre deux composantes de l'environnement psychosocial du travail : les efforts et les récompenses. La notion d'efforts est proche du concept de demande psychologique développé par Karasek (contraintes de temps, interruption, responsabilités, charges physiques). Afin d'éviter la redondance avec les questions du Karasek, cette partie du questionnaire de Siegrist n'a pas été intégrée dans SUMER sur décision du comité scientifique. Seule la partie reconnaissance a été utilisée dans cette étude.

La dimension reconnaissance (11 questions : cinq questions pour l'estime, deux questions pour la sécurité de l'emploi et quatre questions pour les perspectives de promotion) a été mesurée en utilisant la version française validée de cette échelle [3]. Le salarié situé au dessus de la médiane du facteur récompense et de ses sous-dimensions est considéré comme percevant une faible récompense ou un manque de reconnaissance.

→ Estime

Q27- Je reçois le respect que je mérite de mes supérieurs

Q28- Je reçois le respect que je mérite de mes collègues

Q29- Au travail je bénéficie d'un soutien satisfaisant dans les situations difficiles

Q30- On me traite injustement dans mon travail

Q35- Vu tous mes efforts je reçois le respect et l'estime que je mérite à mon travail

→ Sécurité de l'emploi

Q31- Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans la situation de travail

Q33- Ma sécurité d'emploi est menacée

→ Perspective de promotion

Q32- Mes perspectives de promotion sont faibles

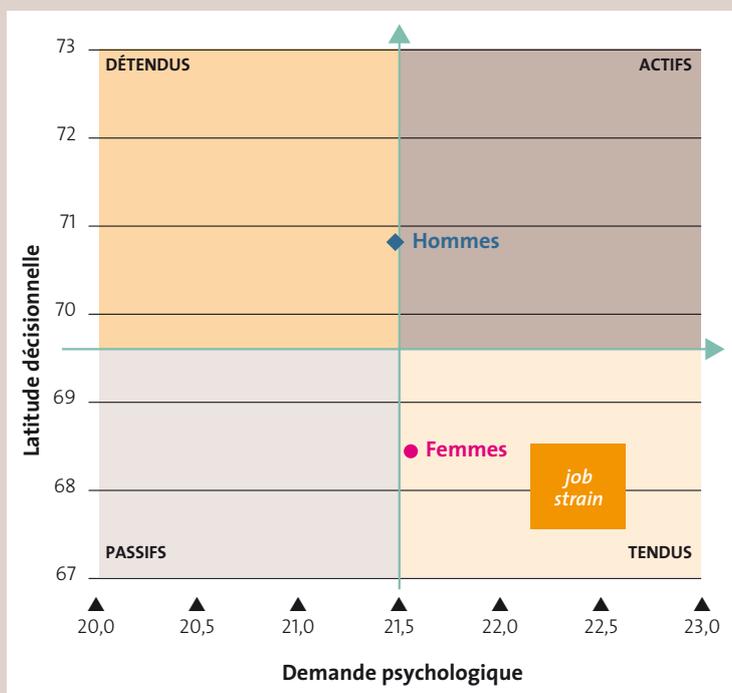
Q34- Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation

Q36- Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes

Q37- Vu tous mes efforts, mon salaire est satisfaisant

↓ Graphique A

SCORE DE DEMANDE PSYCHOLOGIQUE ET DE LATITUDE DÉCISIONNELLE PAR SEXE



Lecture : le graphique est structuré par deux axes représentant les valeurs médianes de la demande psychologique d'une part, de la latitude décisionnelle d'autre part.
 Champ : salariés France métropolitaine et Réunion.
 Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010.

L'organisation du travail à l'épreuve des risques psychosociaux

3. Pour certains métiers, la formulation des questions dans l'enquête SUMER sur la reconnaissance au travail n'a pas de sens. Pour ne citer qu'un exemple, les aides à domicile ou aides ménagères rencontrent des difficultés à répondre aux questions relatives aux perspectives de promotion car ces métiers n'en offrent pas nécessairement.

ployés de la banque et des assurances, les ouvriers non qualifiés de l'électricité et de l'électronique ainsi que ceux des industries de process (tableau II).

Le manque de reconnaissance touche principalement 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)⁽³⁾. Ces salariés sont 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.

Certains métiers cumulent plusieurs facteurs de risques. Ainsi, les ouvriers non qualifiés de l'électricité et de l'électronique sont particulièrement exposés au *job strain* (39 % ont un score supérieur au score médian) et au manque de reconnaissance (70 % ont un score supérieur au score médian). Ce

phénomène de double exposition concerne également les techniciens et les employés de la banque et de l'assurance (respectivement 41 % pour le *job strain* et 60 % pour la faible reconnaissance).

LA FONCTION PUBLIQUE HOSPITALIÈRE, UN SECTEUR PARTICULIÈREMENT À RISQUE

L'exposition aux facteurs psychosociaux dépend aussi fortement du secteur d'activité du salarié (tableau I). Dans la fonction pu-

↓ Tableau II

➤ LES 10 MÉTIERS LES PLUS EXPOSÉS AU "JOB STRAIN" PAR TYPES DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX

FAP	Libellé	Part des salariés en situation de tension au travail (en %)	Part des salariés déclarant un manque de reconnaissance au travail (en %)
C01	Ouvriers non qualifiés de l'électricité et de l'électronique	39	70
DQ2	Ouvriers qualifiés travaillant par enlèvement de métal, ouvriers qualifiés de la mécanique, des industries graphiques		64
DNQ	Ouvriers qualifiés travaillant par formage de métal, ouvriers qualifiés du travail du bois et de l'ameublement	33	
E0Z	Ouvriers non qualifiés des industries de process	38	63
E1Z	Ouvriers qualifiés des industries de process		62
E2Z	Techniciens et agents de maîtrise des industries de process		60
J1Z	Ouvriers qualifiés de la manutention		59
J5Z	Agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme	29	60
L2Z	Employés administratifs d'entreprise		61
M01	Employés, opérateurs, techniciens de l'informatique	30	
P0Z	Employés administratifs de la Fonction publique	29	
Q1Z	Techniciens de la banque et des assurances	35	61
Q0Z	Employés de la banque et des assurances	41	60
R0Z	Caissiers, employés de libre service	31	
S2Z	Employés et agents de maîtrise de l'hôtellerie et de la restauration	36	
ENSEMBLE TOUS MÉTIERS		23	49

Note : les cases sont laissées vides lorsque l'exposition aux facteurs de risque ne fait pas partie des 10 métiers les plus exposés.

Champ : salariés de France métropolitaine et la Réunion.

Source : DARES-DGT-DGAFF, enquêtes SUMER 2010.

↓ Tableau III

> LES DIMENSIONS DU MODÈLE DE KARASEK ET SIEGRIST SELON LE SEXE

	Forte demande psychologique	Faible latitude décisionnelle	Faible soutien social	Tension au travail ou "Job strain"	Faible estime	Forte instabilité de l'emploi	Faible perspective de promotion	Manque de reconnaissance
Hommes	45	47*	43	21*	46*	41	42	49
Femmes	46	58*	42	26*	44*	41	42	49
Ensemble	45	52	43	23	45	41	42	49

* Indique une différence hommes-femmes statistiquement significative.
 Champ : salariés de France métropolitaine et la Réunion.
 Source : DARES-DGT-DGAFP, enquêtes SUMER 2010.

blique hospitalière par exemple, les agents sont plus nombreux que la moyenne à déclarer un manque de reconnaissance professionnelle. Les salariés y sont particulièrement exposés au *job strain* : la demande psychologique y serait beaucoup plus marquée que dans l'ensemble du secteur privé [4]. Ces salariés apparaissent également plus tendus : ils sont plus nombreux à penser qu'on leur demande d'effectuer une quantité de travail excessive. Parmi eux, les aides-soignant(e)s et les infirmier(e)s sont particulièrement concerné(e)s [5, 6]. Ces résultats peuvent s'expliquer par des modifications organisationnelles fortes dans la fonction publique hospitalière [7]. Liées à la recherche d'un équilibre financier, ces transformations auraient eu des répercussions importantes sur les modes de travail des personnels soignants. Dans le secteur privé, les salariés de l'industrie sont les plus exposés au *job strain* : 25 % sont dans le groupe des « *tendus* » et 57 % ont un score de manque de reconnaissance supérieur au score médian. À l'inverse, 37 % de ceux qui travaillent dans la construction appartiennent au groupe des « *passifs* » (demande psychologique et latitude décisionnelle re-

lativement faibles, encadré 2) et ils sont beaucoup moins nombreux à déclarer que leur travail n'est pas reconnu.

FEMMES ET HOMMES NE SONT PAS EXPOSÉS DE LA MÊME MANIÈRE

Les inégalités observées en matière d'exposition sont aussi des inégalités entre hommes et femmes. En 2010, 26 % des femmes et 21 % des hommes sont dans une situation de *job strain*⁽⁴⁾. Cette différence est surtout due à un écart significatif concernant le manque d'autonomie et les marges de manœuvre, qui touchent davantage les femmes que les hommes (encadré 2). Si les femmes et les hommes⁽⁵⁾ déplorent de façon similaire la faiblesse de la sécurité de l'emploi et de leurs perspectives de promotion, les hommes signalent plus souvent que les femmes un manque d'estime pour leur travail (tableau III). Les différences entre sexes sont particulièrement marquées selon les fonctions principales exercées. La proportion de femmes qui indiquent être en situation de *job strain* est supérieure à celle des hommes pour l'ensemble des fonctions, à l'exception du secré-

riat (tableau IV page suivante). Les écarts entre les deux sexes sont particulièrement marqués pour la production (12 points) et pour l'installation, la réparation, la maintenance (9 points). Par ailleurs, les hommes affectés à des postes d'exécutants occupés majoritairement par des femmes font état plus fréquemment d'un manque de reconnaissance : c'est le cas notamment pour le nettoyage, le gardiennage, l'entretien ménager, le secrétariat et l'accueil. Selon une autre étude, les femmes seraient beaucoup plus nombreuses que les hommes à déclarer des comportements à caractère sexiste en milieu professionnel lorsque l'emploi est plutôt à dominante masculine [8]. Ces résultats donnent à voir les représentations *générées* de certaines professions qui peuvent participer à l'accroissement des risques professionnels en général et psychosociaux en particulier [9].

DES RISQUES RENFORCÉS PAR LES CONTRAINTES DE RYTHME ET LES TENSIONS AVEC LE PUBLIC

Les modes d'organisation du travail jouent fortement sur la probabilité de se trouver dans une

4. Par construction, le *job strain* concerne environ un quart de l'ensemble des salariés, puisqu'il est la combinaison d'une demande psychologique supérieure à la médiane et d'une latitude décisionnelle inférieure à la médiane. Pour plus de détails, voir encadré 2.

5. La moitié de la population étudiée concernée par construction, du fait de la définition même de la médiane.

L'organisation du travail à l'épreuve
des risques psychosociaux

↓ Tableau IV

> LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX SELON LA FONCTION PRINCIPALE (en %)

Fonction principale exercée	SALARIÉS EXPOSÉS AU MANQUE DE RECONNAISSANCE			SALARIÉS EXPOSÉS AU "JOB STRAIN"		
	Homme	Femme	Ensemble	Homme	Femme	Ensemble
Production, fabrication, chantier	47	54	49	21	33	23
Installation, réparation, maintenance	51	57	51	17	26	18
Nettoyage, gardiennage, entretien ménager	48	44	45	18	23	22
Manutention, magasinage, logistique	55	56	55	28	29	28
Secrétariat, saisie, accueil	57	51	52	32	29	29
Gestion, comptabilité	46	49	48	22	27	25
Commerce, vente, technico-commercial	49	47	48	21	27	25
Études, recherche et développement, méthodes	49	54	51	15	16	16
Autres	52	49	50	20	25	22

Champ : salariés de France métropolitaine et la Réunion.
Source : DARES-DGT-DGAFF, enquêtes SUMER 2010.

situation de tension au travail (tableau V p. 62), en 2010 comme en 2003 [10]. Les salariés exposés à au moins trois contraintes de rythme, ceux qui travaillent au-delà des horaires officiels ou encore ceux qui sont exposés à des pénibilités physiques⁶⁾ sont davantage soumis au risque de *job strain* (tableau V).

L'organisation du travail a également un impact sur le sentiment de ne pas être reconnu dans son travail. Cela concerne principalement les salariés contraints dans leur rythme de travail, qui doivent

se dépêcher ou encore qui doivent constamment interrompre une tâche pour une autre non prévue (tableau V).

Soixante-quatorze pour cent des salariés travaillent en contact direct avec le public, de vive voix ou par téléphone. Parmi eux, 10 % signalent vivre des tensions avec le public ; dans ce cas, le risque de *job strain* est plus important (tableau V), notamment pour les femmes (tableau VI). Le fait de travailler avec du public sans vivre de tension apparaît, au contraire, comme un facteur protecteur.

NE PAS POUVOIR FAIRE CORRECTEMENT SON TRAVAIL, FACTEUR DE RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Les risques psychosociaux au travail peuvent également résulter d'une inadéquation entre les objectifs fixés aux salariés et les moyens dont ils disposent pour faire un travail de qualité. Les salariés qui déclarent ne pas avoir assez de moyens matériels, d'informations ou de coopération avec leurs collègues pour « *faire correctement leur travail* »⁷⁾ ont une probabilité plus forte d'être tendus (tableau V). Les efforts produits pour atteindre les objectifs malgré le manque de moyens favorisent aussi la perception d'un manque de reconnaissance de leur travail. Ce lien entre le fait d'avoir les moyens de faire correctement son travail et la qualité de vie au

6. La pénibilité physique renvoie ici à deux mesures : « l'exposition physique » définie par au mois 20h d'exposition à des nuisances sonores, à des contraintes thermiques ou à des radiations et « l'exposition biomécanique » définie par 20h d'exposition à la manutention manuelle de charges, à des contraintes posturales et articulaires, à des vibrations ou à la conduite.

7. Cela fait référence à trois principaux indicateurs : avoir des informations claires et suffisantes, avoir la possibilité de coopérer (échanges d'informations, entraide...) et avoir les moyens matériels adaptés et suffisants.

8. Il s'agit là de cibles quantitatives que le salarié doit atteindre à un rythme régulier, qu'il soit quotidien, hebdomadaire, mensuel, trimestriel ou annuel et ce, notamment en matière de volume de production, de qualité ou de rentabilité.

↓ Tableau VI

➤ PROPORTION DE SALARIÉS EXPOSÉS AU "JOB STRAIN" OU AU MANQUE DE RÉCOMPENSE SELON LE TYPE DE RAPPORT AVEC LE PUBLIC

	MANQUE DE RÉCOMPENSE			TENSION OU "JOB STRAIN"		
	Homme	Femme	Ensemble	Homme	Femme	Ensemble
Le salarié travaille en tension avec le public	63	65	64	28	40	34
Le salarié travaille sans tension avec le public	47	47	53	18	24	21
Ne travaille pas avec le public	51	51	49	23	27	25

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

travail figure dans l'Accord National Interprofessionnel de 2013 sur la qualité de vie au travail sous le terme de « *faire du bon travail* ».

FIXATION DES OBJECTIFS ET ÉVALUATION DU TRAVAIL DES SALARIÉS, DES EFFETS CONTRASTÉS

Le risque de tension au travail et de manque de reconnaissance est plus élevé pour les 34 % de salariés qui ont des « *objectifs chiffrés précis à atteindre* »⁽⁹⁾ (tableau V). Il est possible que les objectifs chiffrés augmentent la pression ressentie par les salariés. Ces objectifs sont peut-être aussi mis en place dans les entreprises soumises à une concurrence sévère ou à des exigences fortes en termes de rentabilité ou de productivité [11]. L'entretien d'évaluation individuel et annuel des salariés par leur hiérarchie concerne 56 % des salariés. Dans plus des trois quarts des cas, cette évaluation repose sur des critères jugés « *précis et mesurables* ». Lorsque les entretiens sont menés rigoureusement et s'ils ne sont pas liés à des objectifs chiffrés, l'évaluation individualisée est un facteur protecteur du manque de

reconnaissance (tableau V). La discussion engagée entre le salarié et son supérieur hiérarchique sur les moyens et les conditions de travail permettrait donc de renforcer certaines ressources (autonomie, soutien), sans pour autant agir sur l'intensité du travail.

UNE « SANTÉ PERÇUE » MOINS BONNE POUR LES SALARIÉS SOUMIS À DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Interrogés sur la façon dont ils perçoivent leur état de santé, les salariés les plus exposés aux risques psychosociaux signalent une santé mentale et physique dégradée, faisant de ces risques un enjeu majeur de santé au travail et plus largement de santé publique. En

dépit de sa simplicité, cet indicateur de « *santé perçue* »⁽⁹⁾ constitue un prédicteur robuste de l'incapacité fonctionnelle, de la morbidité et de la mortalité [12]. Les femmes (20 %) sont plus nombreuses que les hommes (16 %) à considérer que leur état de santé est altéré⁽¹⁰⁾. Le fait d'être en situation de *job strain* augmente de façon significative la probabilité de déclarer une santé altérée⁽¹¹⁾, pour les hommes comme pour les femmes (tableau VII p. 63). Il en va de même pour le manque de reconnaissance qui multiplie par trois la probabilité de signaler un état de santé général moyen, mauvais ou très mauvais. L'enquête SUMER 2010 permet d'établir des corrélations entre expositions aux risques psychosociaux et santé mentale grâce à

9. La santé perçue est mesurée à l'aide de cinq modalités de réponse : très bon, bon, moyen, mauvais et très mauvais à la question « comment est votre état de santé général ? ». Pour plus de comparabilité avec les autres études et comme certaines classes contenaient très peu d'effectifs, il a été décidé de fusionner les réponses « moyen, mauvais et très mauvais » afin de ne former qu'une modalité « moyen ou mauvais », de la même manière les catégories « très bon » et « bon » ont été fusionnées afin de ne former qu'une modalité « bon ou très bon ». La variable santé perçue a donc été étudiée comme une variable binaire.

10. La santé est dite « altérée » pour les personnes qui répondent « moyen », « mauvais » ou « très mauvais » à la question « comment est votre état de santé général ? ».

11. Une précaution doit être prise. Il s'agit d'une étude transversale, ce qui peut conduire à un phénomène de causalité inverse. En effet, les salariés en mauvaise santé pourraient évaluer leurs conditions de travail plus négativement que les autres. Ce phénomène doit être pris en compte dans l'interprétation de ce résultat et des suivants.

L'organisation du travail à l'épreuve
des risques psychosociaux

↓ Tableau V

➤ PROBABILITÉ D'ÊTRE EXPOSÉ AU *JOB STRAIN* ET AU MANQUE DE RECONNAISSANCE*

Contraintes organisationnelles ⁽²⁾	Être dans le cadran « <i>tendu</i> » ("job strain") <i>Odd ratio</i> ⁽³⁾	Déclarer un manque de récompense <i>Odds ratio</i> ⁽⁴⁾
Travailler en équipe 3x8, 4x8, 2x12	ns	0,87
Travailler le dimanche ou les jours fériés (plus de 10 fois/an)	ns	ns
Travailler de nuit (plus de 50 fois/an)	ns	ns
Avoir plusieurs périodes de travail dans la journée ou la nuit (si 3h d'interruption)	ns	ns
Travail au delà des horaires officiels prévus sans compensation (toujours ou souvent)	1,32	1,27
Avoir moins de 48h consécutives de repos / semaine	ns	ns
Avoir au moins 3 contraintes de rythme de travail	2,03	1,22
Devoir souvent interrompre son travail	⁽⁵⁾	1,16
Être obligé de se dépêcher pour faire son travail	⁽⁵⁾	1,46
Devoir emporter du travail à la maison	⁽⁵⁾	ns
Peut changer l'ordre des tâches à accomplir	0,7	ns
Peut régler personnellement un incident dans le travail		
Oui, la plupart du temps	ns	ns
Oui mais dans des cas bien précis, prévus d'avance	ns	1,15
Non (faire appel à d'autres)	ref.	ref.
Ne pas disposer d'informations claires et suffisantes pour faire correctement son travail	2,02	2,4
Ne pas avoir la possibilité de coopérer (échanges d'informations, entraide...) pour faire correctement son travail	1,42	1,72
Ne pas disposer de moyens matériels adaptés et suffisants pour faire correctement son travail	1,74	2,18
Avoir des salariés sous ses ordres	0,61	0,67
Salarié en contact avec le public (de vive voix, par téléphone)		
Travailler avec du public et subir des tensions	1,31	1,27
Travailler avec le public sans tension	0,95	ns
Ne pas travailler avec le public	ref.	ref.
Devoir atteindre des objectifs chiffrés, précis	1,23	1,16
Évaluation des salariés par la hiérarchie		
Évaluation avec critère précis et mesurable	ns	0,78
Pas d'évaluation	ns	ns
Évaluation sans critère précis et mesurable	ref.	ref.
Exposition biomécanique ⁽⁴⁾	1,12	ns
Exposition physique ⁽⁴⁾	1,1	1,16
Être exposé à au moins un agent biologique	ns	ns
Être exposé à au moins un produit chimique	ns	ns
Être dans le cadran <i>tendu</i> ("job strain")	–	2,91

* L'analyse a été faite en contrôlant par le sexe, la tranche d'âge, la nationalité, la catégorie socioprofessionnelle, le secteur d'activité du salarié, la fonction principale exercée, l'ancienneté dans l'établissement et la taille de l'établissement.

Lecture: La probabilité de déclarer être en *job strain* (ou en manque de reconnaissance) est analysée à l'aide d'un modèle de type logit qui inclut toutes les variables présentes dans le tableau. « *Toutes choses égales par ailleurs* », une femme a une probabilité de 21 % de plus que celle des hommes d'être exposée au *job strain*.

1. Odds ratio significatif à 5 %

2. Certains indicateurs d'organisation du travail recueillis dans le questionnaire rempli par le médecin du travail sont directement liés aux dimensions du modèle de Karasek. Ces indicateurs renvoient à la demande psychologique (par exemple « *être obligé de se dépêcher dans son travail* ») ou à la latitude décisionnelle (« *ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches* ») : ils sont par nature très fortement corrélés avec les variables de Karasek. On ne les a donc pas inclus dans l'analyse « *toutes choses égales par ailleurs* » du *job strain*.

3. Ces variables ne sont pas utilisées dans l'analyse du *job strain* car elles sont directement liées aux dimensions du modèle de Karasek.

4. Les expositions physiques et biomécaniques renvoient à la pénibilité physique, voir note 6 p. 60.

Champ : salariés France métropolitaine et Réunion.

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

↓ Tableau VII

➤ ASSOCIATIONS ENTRE FACTEURS PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL ET SANTÉ MENTALE ET PHYSIQUE POUR LES DEUX SEXES

	SANTÉ PERÇUE (MAUVAISE À TRÈS MAUVAISE)		SANTÉ MENTALE				ACCIDENTS DU TRAVAIL	
	Homme (odds-ratio*)	Femme (odds-ratio*)	Symptômes dépressifs		Symptômes anxieux		Homme (odds-ratio*)	Femme (odds-ratio*)
			Homme (coefficient**)	Femme (coefficient**)	Homme (coefficient**)	Femme (coefficient**)		
Faible latitude décisionnelle	1,81	1,82	1,24	1,32	0,58	0,77	ns	ns
Forte demande psychologique	2,22	2,61	1,48	1,5	1,97	2,14	1,38	1,82
Faible soutien social	2,43	2,53	1,86	1,91	1,33	1,54	1,47	1,39
Tension au travail "Job strain"	2,51	2,74	1,92	1,91	1,88	2,04	1,33	1,68
Manque d'estime	2,87	3,09	2,13	2,19	1,92	2,2	1,66	1,61
Insécurité de l'emploi	2,41	2,05	1,67	1,42	1,66	1,68	1,39	1,34
Faibles perspectives de promotion	2,43	2,61	1,79	1,68	1,67	1,81	1,42	1,42
Manque de reconnaissance	3,06	3,02	2,08	1,94	1,91	2,06	1,62	1,73

Note: résultats issus de régressions logistiques pondérées, chaque facteur étant étudié séparément avec ajustements sur les covariables: l'âge, la profession, le secteur d'activité et les autres expositions professionnelles.

* : odds-ratio significatif à 5 %

** : coefficients des facteurs psychosociaux dans une régression linéaire multiple où la variable expliquée est le score de santé mentale.

Lecture: "toutes choses égales par ailleurs", les hommes en job strain ont 2,51 fois plus de risques d'avoir une mauvaise perception de leur santé.

Champ : salariés de France métropolitaine et la Réunion.

Source : DARES-DGT-DGAFF, enquêtes SUMER 2010.

↓ Tableau VIII

➤ ASSOCIATIONS ENTRE FACTEURS PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL ET ABSENCE POUR LES DEUX SEXES

Nb d'épisodes d'absence (vs pas d'absence)	Homme (odds-ratio*)			Femme (odds-ratio*)		
	1	2	3 et plus	1	2	3 et plus
Faible latitude décisionnelle	1,26	1,64	2,26	1,24	1,61	1,97
Forte demande psychologique	1,17	1,42	ns	1,28	1,45	2,18
Faible soutien social	1,27	1,58	2,41	1,37	1,72	2,35
Tension au travail "Job strain"	1,34	1,81	2,38	1,38	1,66	2,47
Manque d'estime	1,41	1,87	3,47	1,51	1,89	2,64
Insécurité de l'emploi	1,29	1,81	2,33	1,28	1,54	2,37
Faibles perspectives de promotion	1,41	1,98	3,51	1,45	1,76	2,81
Manque de reconnaissance	1,43	2,04	4,28	1,51	1,89	3,17

Note: résultats issus de régressions logistiques pondérées, chaque facteur étant étudié séparément avec ajustements sur les covariables: l'âge, la profession, le secteur d'activité et les autres expositions professionnelles.

* : Odds-ratio significatif à 5 %

Lecture: "toutes choses égales par ailleurs", le risque de déclarer trois absences dans l'année est multiplié par 2,38 pour les hommes et 2,47 pour les femmes en tension au travail.

Champ : salariés de France métropolitaine et la Réunion.

Source : DARES-DGT-DGAFF, enquêtes SUMER 2010.

L'organisation du travail à l'épreuve des risques psychosociaux

l'échelle HAD (*Hospital Anxiety and Depression Scale*)⁽¹²⁾. Être exposé au *job strain* ou au manque de reconnaissance augmente le risque de présenter des symptômes dépressifs et anxieux, quel que soit le sexe (tableau VII).

ABSENTÉISME ET MANQUE DE RECONNAISSANCE, UN LIEN PLUS MARQUÉ POUR LES HOMMES

En 2010, 7 % des hommes et 4 % des femmes ont déclaré un accident du travail dans les 12 mois précédents l'enquête. La probabilité

d'avoir connu un accident du travail est plus élevée parmi les salariés exposés au *job strain* ou au manque de reconnaissance, pour les deux sexes avec une intensité relativement similaire (tableau VII).

En revanche, la relation entre absentéisme et risques psychosociaux n'est pas tout à fait identique pour les femmes et pour les hommes. Trente-deux pourcent des hommes et 38 % des femmes ont déclaré avoir au moins une absence pour maladie (hors maternité) dans l'année écoulée. Les salariés exposés aux facteurs psychosociaux déclarent plus souvent

des absences pour maladie et en nombre plus important (tableau VIII). Le risque de déclarer trois arrêts de travail dans l'année est plus que doublé pour les hommes et les femmes qui subissent des tensions. Ce risque est multiplié par 3 pour les femmes et par 4 pour les hommes qui déclarent manquer de reconnaissance. Ce résultat vient confirmer un rapport au travail différent entre hommes et femmes, dû notamment aux rôles sociaux qui leurs sont attribués.

12. L'échelle du HAD (*Hospital Anxiety and Depression Scale*). Cette échelle permet l'évaluation de la présence et de la sévérité des symptômes anxieux (sous-échelle HAD-A ; 7 questions) et des symptômes dépressifs (sous-échelle HAD-D ; 7 questions). Chaque sous-échelle permet d'obtenir un score allant de 0 à 21 : afin de garder l'ensemble de l'information sur ces deux échelles, les deux scores ont été étudiés de manière quantitative.

BIBLIOGRAPHIE

1 | ASKENARZ P, BAUDELLOT C, BROCHARD P, BRUN JP ET AL. - Mesurer les facteurs psychosociaux de risques au travail pour les maîtriser. Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail faisant suite à la demande du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé. Ministère du Travail, de l'Emploi et du Dialogue social, 2011 (http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/rapport_SRPST_definitif_rectifie_11_05_10.pdf).

2 | NIEDHAMMER I, CHASTANG JF, GENDREY L, DAVID S ET AL. - Propriétés psychométriques de la version française des échelles de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du « *Job Content Questionnaire* » de Karasek : résultats de l'enquête nationale SUMER. *Santé Publique*. 2006 ; 3 : 413-27.

3 | NIEDHAMMER I, SIEGRIST J, LANDRE MF, GOLDBERG M ET AL. - Psychometric properties of the French version of the Effort-Reward Imbalance Model. *Rev Epidemiol Santé Publique*. 2000 ; Octo ; 48 (5) : 419-37.

4 | DAVIE E - Les risques psychosociaux dans la Fonction Publique. Rapport annuel sur l'état de la Fonction Publique. 2014 : 34 p.

5 | COHEN C, GILLES M, KAUFFMAN P - 2013-2014. Les risques professionnels dans la fonction publique hospitalière à partir de l'enquête SUMER. ENSAI.

6 | LORIOL M - La construction de la fatigue sociale au travail : l'exemple du *burn-out* des infirmières hospitalières. *Travail et Emploi*. 2003 ; 94.

7 | MIHAI DINU G, MOATTY F - L'emploi et le travail hospitaliers à l'épreuve des réformes. *Connaissance de l'emploi*. 2014 ; 109 : 4 p.

8 | ALGAVA E - Les comportements sexistes au travail : les apports de l'enquête Conditions de travail 2013. *Dares analyses*. 2016.

9 | VOGEL L - La santé des femmes au travail en Europe : des inégalités non reconnues. Bureau technique syndical européen pour la santé et la sécurité. 2003 ; 387 p.

10 | 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 : 1-8.

11 | COUTROT T, SANDRET N - Pilotage du travail et risques psychosociaux. *Dares Analyses*. 2015 ; 003 : 1-10.

12 | KAPLAN GA, GOLDBERG DE, EVERSON SA, COHEN RD ET AL. - Perceived health status and morbidity and mortality: evidence from the Kuopio ischaemic heart disease risk factor study. *Int J Epidemiol*. 1996 ; 25 (2) : 259-65.

POUR EN SAVOIR +

■ Lesuffleur T, Chastang JF, Sandret N, Niedhammer I - Psychosocial factors at work and sickness absence: results from the French national SUMER survey. *Am J Ind Med*. 2014 ; 57 (6) : 695-708.

■ Lesuffleur T, Chastang JF, Sandret N, Niedhammer I - Psychosocial factors at work and occupational injury : results from the French national SUMER survey. *Occu. Environ Med*. 2015 ; 57 : 262-69.

■ Lesuffleur T, Chastang JF, Cavet M, Niedhammer I - Facteurs psychosociaux au travail et santé perçue dans l'enquête nationale SUMER. *Santé Publique*. 2015 ; 27 : 177-86.

■ Niedhammer I, Lesuffleur T, Algava E, Chastang JF - Classic and emergent psychosocial work factors and mental health. *Occup Med*. 2015 ; 65 : 126-34.