



Subir un comportement hostile dans le cadre du travail : plus de 20 % des salariés s'estiment concernés*

AUTEURS :

R. Rivalin Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques, Ministère en charge du travail

N. Sandret Inspection médicale du travail, direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi d'Ile-de-France.

EN RÉSUMÉ

Les comportements hostiles concernent un peu plus d'un salarié sur 5. Pouvant se manifester de plusieurs façons (marques de mépris, dénis de reconnaissance du travail, voire atteintes dégradantes), ils émanent le plus souvent des collègues ou de la hiérarchie. Les employés de commerce et de services, les fonctionnaires et agents à statuts, les jeunes et les salariés étrangers hors Union européenne se déclarent plus touchés. Les comportements hostiles sont plus souvent déclarés quand il existe des dysfonctionnements dans l'organisation du travail. Les salariés concernés expriment plus souvent un mauvais état de santé.

MOTS CLÉS

Enquête SUMER / Risque psychosocial / Violence

En 2010, d'après l'enquête SUMER, 22 % des salariés déclarent que, dans le cadre de leur travail, ils sont confrontés systématiquement à un ou des comportements hostiles.

Ceux-ci peuvent prendre la forme de marques de mépris (plus souvent évoquées par les femmes), de dénis de reconnaissance du travail (davantage cités par les hommes) ou, plus rarement, d'atteintes dégradantes.

Ils émanent le plus souvent de personnes appartenant au collectif de travail (collègues ou hiérarchie). Les employés de commerce et de services, les fonctionnaires et agents à statut, les jeunes et les salariés étrangers ressortissants de pays hors de l'Union européenne se déclarent plus souvent touchés que la moyenne.

Les comportements hostiles apparaissent plus fréquents quand l'organisation du travail est marquée par des horaires atypiques ou par des dysfonctionnements, en particulier le manque de moyens pour effectuer correctement son travail et le manque d'autonomie. Les salariés concernés par ces comportements se déclarent plus souvent en mauvaise santé, ont davantage d'accidents du travail et sont plus souvent absents de leur travail que l'ensemble des salariés.

* Ce texte a déjà fait l'objet d'une publication dans *Dares Anal.* Juin 2014, n° 44, pp. 1-12

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).

Subir un comportement hostile dans le cadre du travail : plus de 20 % des salariés s'estiment concernés

L'enquête Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels (SUMER) 2010 permet de décrire de nombreux aspects des conditions de travail des salariés du secteur privé et, en partie, du secteur public (encadré 1). Elle comporte un questionnaire auto-administré permettant notamment aux enquêtés d'indiquer s'ils vivent ou ont vécu par le passé, certaines « situations difficiles au travail ». La question à laquelle ils répondent est formulée de la manière suivante : « vous arrive-t-il de vivre au travail les situations difficiles décrites ci-dessous ? Une personne ou plusieurs personnes se comporte(nt) systématiquement avec vous de la façon suivante... ». Neuf types de situa-

tions difficiles sont alors énoncées, reprises du questionnaire de Leymann, qui est le plus utilisé en la matière [1, 2]. Le salarié coche celles qu'il estime subir ou avoir subi (encadré 2).

L'objectif est de quantifier les comportements hostiles subis par les salariés sur leur lieu de travail et ayant un caractère systématique. Cette étude ne porte pas sur les situations que la loi qualifie de « harcèlement moral »⁽¹⁾. Elle fournit des indications sur l'évolution de la fréquence des déclarations de comportements hostiles entre 2003 et 2010 (encadré 3), sur les catégories de salariés les plus touchées et sur les liens entre ces situations et les contraintes de l'organisation du travail.

22 % DES SALARIÉS INDIQUENT FAIRE FACE À DES COMPORTEMENTS HOSTILES SUR LEUR LIEU DE TRAVAIL

Dans leur emploi actuel, 22 % des salariés couverts par l'enquête SUMER 2010 déclarent subir un ou des comportements hostiles dans le cadre de leur travail. Les comportements hostiles auxquels ils déclarent être le plus souvent confrontés sont « on critique injustement mon travail » (10 %) et « on m'ignore, on fait comme si je n'étais pas là » (12 %) (tableau 1).

Trois pour cent des salariés indiquent subir au moins une situation que l'on peut qualifier d'« atteinte dégradante », regroupant ici les trois situations suivantes : on laisse « entendre que vous êtes mentalement dérangé(e) », on « vous dit des choses obscènes ou dégradantes », on « vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante ».

Les situations de « déni de reconnaissance » concernent 12 % des salariés au moment de l'enquête. Ces derniers ne déclarent pas d'atteinte dégradante mais se disent concernés par les faits suivants : on « critique injustement votre travail », on « vous charge de tâches inutiles ou dégradantes », on « sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement ».

¹⁾ L'article L.1152-1 du Code du travail définit le harcèlement moral comme « le fait de harceler autrui par des agissements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel ». Le questionnaire de l'enquête SUMER décrit certaines situations qui peuvent correspondre à cette définition mais ne rend pas compte de leur qualification juridique. C'est pourquoi le terme de harcèlement moral n'est pas utilisé dans cette étude.

↓ Encadré 1

> L'ENQUÊTE SUMER

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. Quarante-deux pour cent d'entre eux ont accepté de répondre à l'auto-questionnaire. Ces salariés sont représentatifs de près de 22 millions de salariés⁽¹⁾ et le champ de l'édition de 2010 couvre 92 % des salariés. Ne sont pas couverts les enseignants de l'Éducation nationale (dont le réseau de médecine de prévention ne dispose pas de la couverture suffisante), ainsi que les agents des ministères sociaux et de celui de la Justice. L'enquête permet de réaliser des outils d'aide au repérage des expositions et de définir des actions de prévention prioritaires pour les acteurs impliqués dans le domaine du travail et de la santé au travail. Elle a

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

Cette enquête présente le double intérêt de reposer d'une part sur l'expertise professionnelle du médecin du travail qui peut administrer un questionnaire parfois très technique et, d'autre part, sur le grand nombre de salariés enquêtés, ce qui permet de quantifier des expositions à des risques relativement rares. En outre le salarié remplit, seul dans la salle d'attente, un auto-questionnaire qui porte sur son vécu du travail et permet d'évaluer les facteurs psychosociaux de risque rencontrés sur le poste de travail.

(1) Pour plus de détails concernant les modalités de pondération de l'enquête, se reporter au document de travail de la DARES : Méthodologie du redressement de l'enquête Sumer 2010, http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/Methodologie_de_redressement_des_donnees_Sumer_2010.pdf

↓ Encadré 2

> COMPORTEMENTS HOSTILES ET SANTÉ

Les comportements hostiles décrits dans l'étude sont une des formes possibles d'exposition à la violence morale au travail. Celle-ci peut en effet prendre des formes très différentes : il peut s'agir de conflits entre le salarié et des personnes extérieures à l'entreprise (clients, usagers, patients...) ou de comportements internes au collectif de travail (collègues, hiérarchie). Il peut également s'agir d'agressions verbales ou physiques [3], ou bien, comme ceux ici décrits, d'incidents prenant une forme plus insidieuse et se développant sur une longue période [4]. Ces comportements hostiles envers une personne se caractérisent alors par leur durée et leur répétition.

Les associations ici présentées entre comportements hostiles et santé dégradée, en lien avec le sentiment de ne pas avoir les moyens de réaliser correctement son travail, recourent des connaissances apportées par la psychodynamique du travail [5]. Il est en effet important pour la santé physique et mentale d'avoir le

sentiment du « *travail bien fait* » afin de se reconnaître dans son travail et d'en recevoir la reconnaissance par le « *jugement d'utilité* » apporté par la hiérarchie et/ou le client, ainsi que par le « *jugement de beauté* » apporté par les pairs. Le « *jugement d'utilité* » porte sur l'utilité sociale, économique et technique du travail réalisé par le travailleur. Le « *jugement de beauté* » porte sur le respect par le travailleur des « *règles de l'art* », formelles ou informelles, portées par les pairs et la communauté de travail. Les comportements hostiles, en niant la dignité de la personne et/ou la qualité du travail, contribuent à dégrader fortement le sentiment de reconnaissance.

Les liens ici présentés entre l'organisation du travail et la déclaration de comportements hostiles peuvent nourrir la réflexion sur les actions de prévention ou les pratiques managériales nécessaires pour protéger la santé physique et mentale des salariés dans l'entreprise.

↓ Encadré 3

> DES COMPORTEMENTS HOSTILES PLUS SOUVENT SIGNALÉS EN 2010 QU'EN 2003

Entre 2003 et 2010, à champ constant, le pourcentage de salariés se plaignant de comportements hostiles a fortement progressé : il est passé de 17 % en 2003 [6] à 22 % en 2010 sur le champ de l'enquête de 2003 (soit le secteur concurrentiel et les hôpitaux publics), ce qui correspond à près d'1,2 million de salariés supplémentaires par rapport à 2003. Cette évolution concerne aussi bien les femmes que les hommes et s'observe pour les trois types de comportements.



↓ Tableau I

> LES COMPORTEMENTS HOSTILES VÉCUS AU TRAVAIL DANS L'EMPLOI OCCUPÉ

	Dans l'emploi actuel en %
Les atteintes dégradantes	2,8
[On vous] laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé(e)	1,4
[On] vous dit des choses obscènes ou dégradantes	1,9
[On] vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante	0,3
Le déni de reconnaissance du travail	11,6
[On] critique injustement votre travail	10,1
[On] vous charge de tâches inutiles ou dégradantes	4,5
[On] sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement	3,7
Les comportements méprisants	7,9
[On] vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là	11,9
[On] vous empêche de vous exprimer	6,7
[On] vous ridiculise en public	3,4
Au moins un comportement hostile	22,3

Lecture : 1,4 % des salariés ont déclaré que, dans leur emploi actuel (soit en 2010), on leur "laisse entendre (qu'ils sont) mentalement dérangés", indiquant qu'une ou plusieurs personnes se comportent systématiquement de la sorte avec eux (encadré 1). Champ : salariés de France métropolitaine et de la Réunion, champ SUMER 2010. Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010.

Subir un comportement hostile dans le cadre du travail : plus de 20 % des salariés s'estiment concernés

(2) Tout au long de cette étude, sauf mention contraire, les différences soulignées dans le texte sont confirmées dans une analyse statistique « toutes choses égales par ailleurs » présentée dans le tableau IV, où l'on explique la probabilité de déclarer un comportement hostile par les caractéristiques sociodémographiques des salariés (âge, sexe, catégorie socio-professionnelle, fonction exercée, statut d'emploi) et celles de leur établissement (secteur, taille) ainsi que par les contraintes organisationnelles et physiques vécues au travail.

Enfin, les « comportements méprisants » touchent 8 % des salariés, lesquels ne déclarent ni atteinte dégradante, ni déni de reconnaissance du travail mais disent vivre au moins une des situations suivantes : on « vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là », on « vous empêche de vous exprimer » ou on « vous ridiculise en public » (tableau I).

LES COMPORTEMENTS HOSTILES ÉMANENT D'ABORD DU COLLECTIF DE TRAVAIL

Quatre-vingt six pour cent des salariés concernés par au moins un des comportements hostiles précédents indiquent que ceux-ci émanent de personnes travaillant dans la même entreprise ; 12 % désignent des clients, usagers ou patients (tableau II).

Plus rarement, ces agissements sont attribués à des salariés d'autres entreprises (7 %), et plus

Tableau II

DES COMPORTEMENTS QUI ÉMANENT PRINCIPALEMENT DE L'INTÉRIEUR DE L'ENTREPRISE*

	Comportements méprisants	Atteintes dégradantes	Dénis de reconnaissance	Au moins un comportement hostile
Personnes de votre entreprise	84,2	80,7	87,8	85,6
Clients, usagers, patients	10,1	18,5	12,1	12,2
Salariés d'autres entreprises	5,7	11,1	6,0	6,5

* Le total est supérieur à 100 % du fait de réponses multiples.
Lecture : 12,2 % des salariés ayant déclaré au moins un comportement hostile indiquent que les auteurs sont des clients, usagers ou patients.
Champ : salariés de France métropolitaine et de la Réunion, champ SUMER 2010.
Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010.

rarement encore à plusieurs types d'acteurs (internes et externes). Pour les atteintes dégradantes, les usagers, les clients ou le public, ainsi que les salariés d'autres entreprises sont cités un peu plus souvent (dans respectivement 19 % et 11 % des cas) comme étant à l'origine des comportements évoqués.

LES FEMMES DÉCLARENT UN PEU PLUS SOUVENT SUBIR DES COMPORTEMENTS MÉPRISANTS, LES HOMMES DES DÉNIS DE RECONNAISSANCE DU TRAVAIL

Les hommes et les femmes sont aussi nombreux à déclarer subir des comportements hostiles (respectivement 22 % et 23 %)⁽²⁾, (tableau III). Cependant, les hommes

Tableau III

PROPORTION DE SALARIÉS DÉCLARANT SUBIR DES COMPORTEMENTS HOSTILES EN FONCTION DE DIFFÉRENTES CARACTÉRISTIQUES SOCIODÉMOGRAPHIQUES

	Atteintes dégradantes	Dénis de reconnaissance du travail	Comportements méprisants	Au moins un comportement hostile	
Ensemble	2,8	11,6	7,9	22,3	
CATÉGORIE SOCIO-PROFESSIONNELLE	Cadres et professions intellectuelles supérieures	1,2	11,8	7,8	20,8
	Professions intermédiaires	2,1	12,1	8,2	22,4
	Employés administratifs	2,2	11,4	8,5	22,0
	Employés de commerce et de services	4,0	12,6	7,4	24,0
	Ouvriers qualifiés	3,1	10,8	7,5	21,5
	Ouvriers non qualifiés	4,6	10,2	8,2	23,0
SEXE	Femmes	2,8	11,2	8,5	22,5
	Hommes	2,8	12,0	7,4	22,1
TRANCHE D'ÂGE	Moins de 25 ans	3,1	13,1	6,8	23,1
	De 25 à 39 ans	2,8	12,1	7,5	22,3
	De 40 à 49 ans	2,9	11,0	8,3	22,2
	de 50 à 59 ans	2,5	11,6	8,5	22,5
	60 ans ou plus	3,8	7,3	8,9	19,9
NATIONALITÉ	Française	2,7	11,6	7,9	22,2
	Étrangère de l'Union européenne	2,8	11,4	9,0	23,1
	Étrangère hors Union européenne	7,8	11,8	9,3	28,9

		Atteintes dégradantes	Dénis de reconnaissance du travail	Comportements méprisants	Au moins un comportement hostile
STATUT	Agent à statut*	2,6	14,5	8,8	25,8
	Fonctionnaire	2,4	13,5	8,5	24,4
	Apprenti, stagiaire	4,8	10,4	7,2	22,4
	CDD	2,8	11,6	7,0	21,4
	CDI	2,9	11,3	7,8	22,0
	Intérimaire	1,5	6,1	9,3	16,9
FONCTION PRINCIPALE	Production, fabrication, chantier	3,6	10,6	7,5	21,7
	Installation, réparation, maintenance	3,0	11,5	7,0	21,5
	Nettoyage, gardiennage, entretien ménager	4,4	13,2	6,7	24,3
	Manutention, magasinage, logistique	3,7	11,6	10,3	25,6
	Secrétariat, saisie, accueil	2,6	10,3	8,4	21,3
	Gestion, comptabilité	1,3	10,8	7,9	20,0
	Commerce, vente, technico-commerciale	3,0	11,4	7,1	21,5
	Études, recherche et développement, méthodes	1,2	11,2	8,5	20,9
	Enseignement, santé, information, autres	2,5	13,0	8,4	23,9
SECTEUR D'ACTIVITÉ (NAF RÉV. 2, 2008, 21 POSTES)	Agriculture, sylviculture, pêche	2,1	5,3	4,7	12,1
	Industries extractives et manufacturière	2,9	11,7	8,8	23,3
	Électricité et gaz (production et distribution)	1,2	14,1	8,0	23,3
	Eau et assainissement, déchets & dépollution	5,3	15,1	5,7	26,1
	Construction	3,2	8,8	5,3	17,3
	Commerce et réparation (automobiles, motocycles)	3,2	10,6	7,4	21,1
	Transports et entreposage	2,8	11,6	11,0	25,4
	Hébergement et restauration	3,8	14,9	6,7	25,4
	Édition, audiovisuel et diffusion et télécommunications(J)	2,0	9,8	9,8	21,6
	Activités financières et d'assurance (K)	1,6	11,7	8,8	22,1
	Activités immobilières (L)	3,7	14,2	6,5	24,3
	Activités spécialisées, scientifiques et techniques (M)	1,8	11,1	8,1	21,0
	Activités de services administratifs et de soutien (N)	3,9	12,4	7,8	24,1
	Administration publique (O)	2,6	13,4	8,0	23,9
	Enseignement (P) (**)	2,3	9,4	6,8	18,4
	Santé (Q)	2,6	12,7	8,2	23,5
	Arts, spectacles et activités récréatives (R)	3,2	14,2	5,3	22,6
Autres activités de services et activités extra-territoriales (S+T+U)	3,6	9,4	5,1	18,1	
TAILLE DE L'ÉTABLISSEMENT EMPLOYEUR	1 à 9 salariés	2,6	9,2	4,5	16,3
	10 à 49 salariés	3,3	12,1	6,9	22,4
	50 à 199 salariés	3,2	11,9	8,9	23,9
	200 à 499 salariés	2,9	11,1	11,5	25,5
	500 salariés ou plus	2,1	13,3	9,3	24,7
	Ensemble	3,9	12,4	7,8	24,1

* Salariés qui travaillent dans une entreprise publique, ou anciennement publique, et bénéficient d'un statut particulier.

** Dans la mesure où les enseignants de l'Éducation nationale ne sont pas couverts par l'enquête SUMER, ces chiffres sont à considérer avec précaution.

Lecture: 20,8% des cadres déclarent subir actuellement au moins un comportement hostile dans le cadre de leur travail.

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

Source: DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010

Subir un comportement hostile dans le cadre du travail : plus de 20 % des salariés s'estiment concernés

déclarent plus souvent un déni de reconnaissance de leur travail alors que les femmes disent plus souvent faire face à des comportements méprisants. Concernant les atteintes dégradantes, les femmes se déclarent aussi souvent concernées que les hommes.

LES EMPLOYÉS DE COMMERCE ET DE SERVICES SE DÉCLARENT UN PEU PLUS TOUCHÉS

Les employés de commerce et de services sont plus nombreux à déclarer subir au moins un comportement hostile que les autres catégories socioprofessionnelles (24 % contre 22 % pour l'ensemble des salariés). Ils sont notamment les plus concernés par les dénis de reconnaissance du travail (tableau III). Les ouvriers non qualifiés sont les plus concernés par les atteintes dégradantes, les employés administratifs par les comportements méprisants. Globalement, les cadres déclarent un peu moins fréquemment des comportements hostiles (21 %).

LES FONCTIONNAIRES ET AGENTS À STATUT APPARAISSENT PARTICULIÈREMENT EXPOSÉS

Les fonctionnaires et les agents à statut (employés par des grandes entreprises contrôlées par l'État comme la SNCF, EDF ou la RATP) tendent à déclarer plus souvent subir des comportements hostiles (respectivement 24 % et 26 %, tableau III), et plus particulièrement des dénis de reconnaissance de leur travail. Les agents à statut indiquent beaucoup plus souvent que ces comportements émanent de clients ou d'usagers (29 % contre 12 % pour la moyenne des salariés). A contrario, les intérimaires sont moins souvent en butte aux comportements hostiles ; peut-être sont-ils relativement protégés par

la facilité avec laquelle ils peuvent interrompre leur mission et par leur engagement moins fort dans le collectif de travail. Cependant, les intérimaires déclarent un peu plus souvent subir un comportement méprisant (9 % contre 8 % pour l'ensemble des salariés). Les apprentis et stagiaires indiquent, quant à eux, subir plus souvent des atteintes dégradantes dans leur travail (5 % contre 3 % de l'ensemble des salariés).

LES SALARIÉS SE HEURTENT MOINS À DES COMPORTEMENTS HOSTILES DANS LES PETITS ÉTABLISSEMENTS

Travailler dans un petit établissement diminue le risque de déclarer des comportements hostiles : dans les établissements de moins de 10 salariés, la proportion de salariés déclarant un comportement hostile n'est que de 16 % et ceci se vérifie quel que soit le type de comportement hostile (tableau III). En revanche les comportements méprisants sont nettement plus souvent déclarés dans les grands établissements (au-delà de 200 salariés).

Le secteur le plus touché est celui de la « production-distribution d'eau, assainissement, gestion des déchets et dépollution » (26 %), avec un nombre élevé de déclarations d'atteintes dégradantes et surtout de dénis de reconnaissance du travail (tableau III)⁽³⁾. Le secteur « transport et entreposage » est principalement concerné par les comportements méprisants, « l'hébergement-restauration » par les dénis de reconnaissance.

Certains secteurs d'activité apparaissent en revanche relativement peu concernés, comme l'agriculture (12 %) et la construction (17 %), où les dénis de reconnaissance sont particulièrement rares (respectivement 5 % et 9 %).

LES JEUNES ET SURTOUT LES ÉTRANGERS HORS UNION EUROPÉENNE SONT PLUS TOUCHÉS

Les salariés de moins de 25 ans déclarent davantage des comportements hostiles (23 %), notamment des dénis de reconnaissance du travail. En revanche, les salariés de plus de 50 ans se disent moins souvent concernés par de tels dénis. Quant aux étrangers, ils déclarent nettement plus de comportements hostiles quand ils sont ressortissants de pays extérieurs à l'Union européenne (29 % contre 23 % des étrangers issus de l'UE et 22 % de l'ensemble des salariés), (tableau III). Les étrangers hors UE indiquent subir plus d'atteintes dégradantes que les autres salariés (8 % contre 3 %), mais pas significativement plus de dénis de reconnaissance ni de comportements méprisants.

DES COMPORTEMENTS HOSTILES PLUS SOUVENT DÉCLARÉS EN PRÉSENCE DE DYSFONCTIONNEMENTS DE L'ORGANISATION DU TRAVAIL

Les comportements hostiles, mentionnés par les salariés dans l'auto-questionnaire, peuvent être analysés au regard des informations sur l'organisation du travail collectées par le médecin du travail dans le questionnaire principal. Il apparaît que la déclaration d'un comportement hostile est fortement associée à celle d'un manque de moyens pour « faire correctement son travail », qu'il s'agisse d'un manque d'informations, de formation, de moyens matériels, de coopération, ou de collègues en nombre suffisant. Ainsi, dans une analyse « toutes choses égales par ailleurs » (tableau IV pages 78 à 82), les salariés qui signalent au médecin du travail « ne pas avoir l'information suffisante pour faire correctement [leur] travail » ont

(3) Ces résultats sectoriels ne sont pas valides « toutes choses égales par ailleurs », mais tiennent largement à des effets de structure (taille des établissements, composition de la main-d'œuvre).

une probabilité 2 fois plus forte que les autres de se déclarer victimes d'au moins un comportement hostile. Ceux qui signalent ne pas « avoir de collègues ou de collaborateurs en nombre suffisant » ont 40 % de chances en plus de subir un comportement hostile. Les premiers sont surexposés à toutes les formes de comportements hostiles, les seconds le sont seulement au déni de reconnaissance du travail.

Les comportements hostiles sont également associés à un manque d'autonomie dans le travail : ainsi, les salariés qui disent ne pas « pouvoir changer l'ordre des tâches », ne pas « pouvoir interrompre leur travail quand ils le souhaitent », ou être obligés de « faire appel à d'autres » quand une anomalie se produit, sont plus nombreux à déclarer un comportement hostile (tableau IIIbis pages 75 à 78). Une organisation du travail trop rigide

peut tendre les rapports entre salariés en rendant plus difficile l'adaptation à des imprévus.

L'intensité du travail semble également favoriser les comportements hostiles. Ainsi, les salariés qui disent être « toujours obligés de se dépêcher », « devoir souvent interrompre une tâche pour en effectuer une autre non prévue » ou subir au moins trois contraintes de rythme de travail⁽⁴⁾ déclarent plus souvent subir ces situations difficiles : un travail très exigeant peut susciter des tensions entre collègues ou avec la hiérarchie.

Enfin, les salariés qui travaillent en équipes (2x8, 3x8...) ou ceux qui indiquent devoir souvent travailler sans compensation au-delà des horaires officiels prévus, déclarent eux aussi plus souvent des comportements hostiles. Ceci reflète peut-être une plus grande vulnérabilité des salariés soumis à des horaires en décalage avec

les rythmes de la vie sociale et/ou familiale.

LES PERSONNES EXPOSÉES À DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DÉCLARENT PLUS FRÉQUEMMENT DES COMPORTEMENTS HOSTILES

L'intensité du travail et le manque d'autonomie favorisent donc la survenue de comportements hostiles. L'analyse des facteurs de risques psychosociaux le confirme : parmi les 25 % de salariés dont le score de demande psychologique au sens de Karasek (encadré 4) est le plus faible, 10 % seulement signalent subir un comportement hostile, contre 50 % parmi les 25 % dont le score est le plus élevé (figure 1 page suivante). Il en va de même pour le manque de latitude décisionnelle. De façon prévisible, manque de soutien social et exposition aux comportements hostiles sont particulièrement corrélés. Parmi

(4) Ces salariés indiquent (dans le questionnaire principal rempli par le médecin du travail) subir au moins 3 contraintes de rythme de travail parmi les 9 énoncées.

↓ 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 [7]. Le 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, 9 pour la latitude décisionnelle, 8 pour le soutien social. 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. 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 situent 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 *job strain* est associé à un risque plus élevé de troubles cardio-vasculaires, de troubles musculosquelettiques et de troubles dépressifs. Par construction, le *job strain* concerne toujours environ 25 % des salariés (ici, 23 %), car il combine deux critères presque indépendants qui concernent chacun la moitié de la population. L'intérêt de l'indicateur est qu'il permet de comparer les situations relatives de différentes catégories de salariés. Ainsi, les salariés du commerce et des transports, de l'industrie et des fonctions publiques hospitalière et de l'État sont les plus touchés par la « tension au travail ». En revanche, le *job strain* au sens de Karasek concerne peu les secteurs de l'agriculture et de la construction.

Comme dans la plupart des études basées sur le questionnaire de Karasek, les femmes sont davantage exposées à la « tension au travail » : plus de 25 % d'entre elles, contre 20 % des hommes.

Subir un comportement hostile dans le cadre du travail :
plus de 20 % des salariés s'estiment concernés

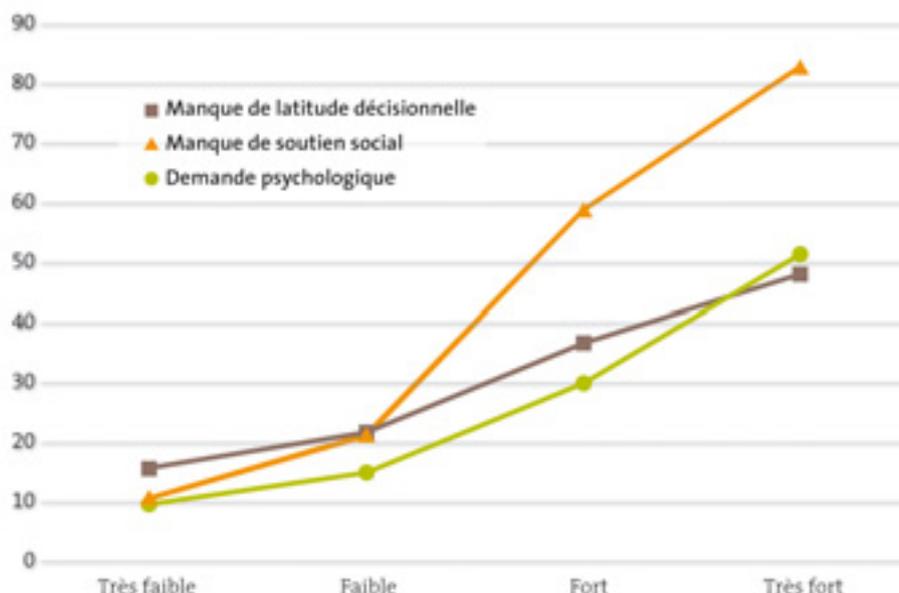
les 25 % de salariés qui bénéficient le plus de soutien social, peu indiquent subir un comportement hostile (seulement 10 %), au contraire des 25 % les plus exposés au manque de soutien

(plus de 80 %). Les personnes qui disposent d'un fort soutien social dans leur environnement professionnel sont relativement à l'abri du risque de subir un comportement hostile.

LES SALARIÉS QUI SUBISSENT DES COMPORTEMENTS HOSTILES SE DÉCLARENT EN PLUS MAUVAISE SANTÉ
Les salariés qui déclarent être l'objet de comportements hostiles dans leur travail perçoivent beau-

↓ **Figure 1**

> **PROPORTION DE SALARIÉS EXPOSÉS À AU MOINS UN COMPORTEMENT HOSTILE SELON LA « DEMANDE PSYCHOLOGIQUE », LE MANQUE DE « LATITUDE DÉCISIONNELLE » ET LE MANQUE DE « SOUTIEN SOCIAL » ET DANS L'EMPLOI OCCUPÉ**



Lecture : 10 % des salariés exposés à une très faible demande psychologique déclarent subir un comportement hostile contre plus de 50 % de ceux exposés à une très forte demande.
Champ : salariés de France métropolitaine et de la Réunion, champ SUMER 2010.
Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010.

↓ **Tableau V**

> **COMPORTEMENTS HOSTILES ET INDICATEURS DE SANTÉ PERÇUE**

	Atteintes dégradantes		Dénis de reconnaissance		Comportements méprisants		Comportements hostiles		Ensemble des salariés
	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	Non	Oui	
État de santé perçue									
- Non réponse	0,9	1,6	1,0	0,6	1,0	0,6	1,0	0,7	0,9
- Moyen à très mauvais	17,0	42,3	16,0	31,1	17,0	26,3	13,9	30,8	17,7
- Très bon ou bon	82,1	56,1	83,1	68,3	82,1	73,1	85,1	68,5	81,4
Au cours des 12 derniers mois, avoir eu au moins un arrêt maladie (hors accident du travail ou maternité) de plus de 5 jours									
	16,6	26,0	16,1	23,0	16,4	22,1	15,1	23,1	16,9
Au cours des 12 derniers mois, avoir eu au moins un accident du travail									
	7,8	18,2	7,7	11,3	8,0	9,2	7,2	11,4	8,1

Lecture : 30,8 % des salariés ayant déclaré subir actuellement au moins un comportement hostile perçoivent leur état de santé de « moyen » à « mauvais » contre 13,9 % de ceux ne déclarant pas de comportements hostiles.

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

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

(5) On considère altéré un état de santé déclaré comme « très mauvais », « mauvais » ou « moyen ».

coup plus souvent (31 %) leur état de santé comme altéré⁽⁵⁾ que l'ensemble des salariés (18 %), (tableau V). Ce taux peut aller jusqu'à 42 % pour ceux qui se disent victimes d'une atteinte dégradante. Cette mauvaise perception de l'état de santé est liée à des absences au travail plus fréquentes, puisque 26 % des salariés déclarant un comportement hostile ont mentionné au moins cinq jours d'arrêt maladie (hors accident du travail ou maternité) au cours des douze derniers mois, contre 17 % pour les autres. De même, 11 % des salariés déclarant un comportement hostile ont eu au moins un accident du travail au cours des douze derniers mois contre 7 % pour les autres.

BIBLIOGRAPHIE

- 1 | LEYMANN H. - Mobbing. La persécution au travail. Paris : Seuil ; 1993.
- 2 | NIEDHAMMER I., DAVID S., DEGIOANNI S. - La version française du questionnaire de Leymann sur la violence psychologique au travail : le Leymann inventory of psychological terror. *Revue d'épidémiologie et de santé publique*, 2006-54.
- 3 | BUÉ J., SANDRET N. - Contact avec le public : près d'un salarié sur quatre subit des agressions verbales. *Premières Synthèses*. 2007 ; n° 15,1, Dares.
- 4 | GRENIER-PÉZÉ M., SOULA M.C. - Approche pluridisciplinaire du harcèlement moral. Etudes et enquêtes, TF 113. *Doc Méd Trav*. 2002 ; 90 : 137-145.
- 5 | DEJOURS C. - Travail : usure mentale – De la psychopathologie à la psychodynamique du travail. Paris : Bayard Éditions ; 1993.
- 6 | BUÉ J., SANDRET N. - Un salarié sur six estime être l'objet de comportements hostiles dans le cadre de son travail. *Premières Synthèses*. 2008 ; n° 22-2, Dares, mai.
- 7 | GUIGNON N., SANDRET N. - Les facteurs psychosociaux au travail : une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête SUMER 2003. *Premières Synthèses*. 2008 ; n° 22.1, Dares, mai.

Tableau IIIbis

> LES SALARIÉS AYANT DES CONDITIONS DE TRAVAIL PLUS CONTRAINTES SIGNALENT PLUS SOUVENT DES COMPORTEMENTS HOSTILES

	Atteintes dégradantes	Dénis de reconnaissance	Comportements méprisants	Comportements hostiles
HORAIRES DE TRAVAIL				
Travail en équipe 3x8, 4x8, 2x12				
Oui	3,5	13,1	10,1	26,7
Non	2,8	11,6	7,8	22,2
Travail de nuit				
Oui ≥ 45 nuits/an	4,0	13,2	9,5	26,6
Oui < 45 nuits/an	3,1	14,8	9,2	27,1
Non	2,7	11,1	7,7	21,5
Travail au-delà des horaires officiels prévus sans compensation (toujours ou souvent)				
Oui	3,4	17,0	8,0	28,5
Non	2,7	10,5	7,9	21,0
Moins de 48h consécutives de repos / semaine				
Oui	3,9	13,8	7,7	25,4
Non	2,6	11,2	8,0	21,8
Effectuer des astreintes dans le cadre du travail				
Oui ≥ 45	3,2	15,0	8,0	26,1
Oui < 45	2,9	14,1	7,0	24,0
Non	2,8	11,3	8,0	22,1

Subir un comportement hostile dans le cadre du travail :
 plus de 20 % des salariés s'estiment concernés

	Atteintes dégradantes	Dénis de reconnaissance	Comportements méprisants	Comportements hostiles
ORGANISATION DU TRAVAIL				
Au moins 3 contraintes de rythme de travail				
0	1,9	7,0	6,0	14,9
1-2	2,2	10,5	7,4	20,1
3 ou plus	4,0	15,5	9,6	29,1
Ne pas pouvoir interrompre momentanément votre travail quand vous le souhaitez				
Oui	5,2	15,3	9,0	29,4
Non	2,4	10,9	7,7	21,0
Être obligé de se dépêcher toujours ou souvent pour faire son travail				
Oui	4,3	17,3	9,7	31,3
Non	1,9	8,3	6,8	17,1
Polyvalent (en cas d'urgence ou d'absence d'un collègue)				
Oui (en cas d'urgence ou d'absence d'un collègue)	3,2	14,2	8,8	26,3
Oui (rotation régulière entre les postes sans cas d'urgence ou d'absence)	3,4	12,0	7,6	22,9
Non	2,4	10,4	7,6	20,5
Interrompre une tâche pour en effectuer une autre non prévue				
Oui	3,2	13,9	8,4	25,5
Non	2,3	8,7	7,3	18,2
Pas la possibilité de faire varier les délais fixés				
Oui	3,6	13,6	9,3	26,5
Non	2,4	10,5	7,1	20,1
Devoir emporter du travail chez vous				
Oui	2,9	16,1	7,2	26,2
Non	2,8	11,4	7,9	22,1
Autonomie et marges d'initiative pour régler personnellement un incident anormal dans le travail				
Faire appel à d'autres	3,6	11,6	9,1	24,4
Dans des cas précis, régler personnellement l'incident	3,1	11,6	8,6	23,3
La plupart du temps, régler personnellement l'incident	2,4	11,6	7,2	21,2
Autonomie et marges d'initiative pour changer l'ordre des tâches à accomplir				
Non, je ne peux pas	5,6	15,1	9,9	30,6
Oui, selon les tâches	2,8	12,1	8,2	23,1
Oui, tout le temps	1,8	10,0	6,7	18,5
Sans objet (pas d'ordre établi)	2,7	10,4	8,4	21,4
Pas d'informations claires et suffisantes				
Oui	5,9	23,9	12,7	42,5
Non	2,3	9,4	7,1	18,7
Nombre de collègues ou de collaborateurs insuffisant pour faire correctement le travail				
Oui	4,6	20,3	10,1	35,0
Non	2,3	9,5	7,4	19,1
Sans objet (pas de collègues)	3,0	10,6	7,6	21,2
Pas assez de possibilité de coopérer pour faire correctement le travail				
Oui	7,7	20,8	9,9	38,5
Non	2,5	10,9	7,8	21,1
Pas de moyens matériels adaptés et suffisants pour faire correctement le travail				
Oui	5,4	20,3	9,9	35,5
Non	2,3	9,8	7,5	19,6
Pas de formation suffisante et adaptée pour faire correctement le travail				
Oui	5,2	19,5	11,3	35,9
Non	2,3	10,0	7,2	19,6



	Atteintes dégradantes	Dénis de reconnaissance	Comportements méprisants	Comportements hostiles
Être en contact avec le public (de vive voix ou par téléphone)				
Oui, les deux	2,2	12,5	6,8	21,4
Oui, de vive voix	3,5	11,7	7,1	22,3
Oui, par téléphone	1,9	11,1	10,3	23,2
Non	3,1	10,9	9,0	23,0
Suivre des procédures de qualité stricte				
Oui	2,7	12,3	8,3	23,3
Non	2,9	11,0	7,6	21,5
Atteindre des objectifs chiffrés précis				
Oui	3,2	13,0	8,4	24,6
Non	2,6	10,9	7,6	21,1
Entretien individuel d'évaluation				
Oui	2,4	11,9	8,4	22,6
Non	3,4	11,2	7,3	21,9
Exposition à un nombre de contraintes organisationnelles				
0	0,5	2,2	4,0	6,8
1-2	1,5	5,3	5,0	11,8
3 ou plus	3,1	13,0	8,5	24,7
PÉNIBILITÉS				
Bruit > 85 db(A) et par vibrations AVEC contraintes de durées				
Oui	4,3	12,6	7,9	24,7
Non	2,6	11,5	7,9	22,0
Températures extrêmes AVEC contraintes de durées				
Oui	3,9	11,8	8,0	23,6
Non	2,8	11,6	7,9	22,3
Manutention manuelle de charges lourdes AVEC contraintes de durées				
Oui	3,9	12,4	9,4	25,7
Non	2,7	11,5	7,7	22,0
Être exposé à au moins une contrainte posturale (postures pénibles, positions forcées des articulations) AVEC contraintes de durées				
Oui	3,7	12,9	8,7	25,2
Non	2,7	11,5	7,8	22,0
Exposition à au moins un agent chimique dont le score ≥ 2				
Oui	4,1	11,4	7,7	23,3
Non	2,6	11,6	7,9	22,2
Être exposé à au moins un agent biologique				
Oui	3,1	12,8	7,5	23,4
Non	2,7	11,3	8,0	22,0
Vibrations				
Oui	4,0	10,1	7,3	21,3
Non	2,7	11,7	8,0	22,4
Gestes répétitifs				
Oui	3,9	12,5	9,3	25,7
Non	2,7	11,5	7,7	21,9
Exposition à un nombre de pénibilités				
0	2,3	11,4	7,7	21,4
1-2	3,4	11,7	7,9	23,0
3 ou plus	4,3	12,8	9,1	26,2



Subir un comportement hostile dans le cadre du travail :
plus de 20 % des salariés s'estiment concernés

	Atteintes dégradantes	Dénis de reconnaissance	Comportements méprisants	Comportements hostiles
UNE ERREUR DANS LE TRAVAIL POURRAIT ENTRAÎNER...				
...des coûts financiers				
Sans réponse	1,7	13,2	5,5	20,4
Oui	2,8	12,2	8,1	23,1
Non	2,8	10,8	7,7	21,4
...des sanctions				
Sans réponse	1,6	8,2	5,9	15,7
Oui	3,5	13,6	8,8	25,8
Non	2,2	9,8	7,1	19,0
Ensemble	2,8	11,6	7,9	22,3

Lecture : 26,7 % des salariés travaillant en équipe alternante déclarent vivre au moins un comportement hostile.

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

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

✚ **Tableau IV**

➤ PROBABILITÉ, SELON LE SEXE, DE SUBIR ACTUELLEMENT AU MOINS UN COMPORTEMENT HOSTILE ET PLUS PARTICULIÈREMENT UN DÉNI DE RECONNAISSANCE, UN COMPORTEMENT MÉPRISANT OU UNE ATTEINTE DÉGRADANTE

	Comportements hostiles (Odds ratio)			Atteintes dégradantes (Odds ratio)			Dénis de reconnaissance du travail (Odds ratio)			Comportements méprisants (Odds ratio)		
	Population totale	Homme	Femme	Population totale	Homme	Femme	Population totale	Homme	Femme	Population totale	Homme	Femme
SEXE												
Femmes	ref.			ref.			ref.			ref.		
Hommes	NS			NS			1,12**			0,888**		
NATIONALITÉ												
Français	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Étranger UE	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Étranger hors UE	1,31**	1,21**	1,52**	2,3**	2,2**	2,5**	NS	NS	NS	NS	NS	NS
TRANCHE D'ÂGE												
Moins de 25 ans	1,228**	1,230**	1,248**	NS	NS	NS	1,283**	1,293**	1,282**	NS	NS	NS
De 25 à 39 ans	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
De 40 à 49 ans	NS	NS	NS	NS	NS	NS	0,866**	0,848**	NS	NS	NS	NS
De 50 à 59 ans	NS	NS	NS	NS	NS	NS	0,891**	NS	NS	NS	NS	NS
60 ans ou plus	NS	NS	NS	1,442**	1,618**	NS	0,612**	0,622**	0,611**	1,238**	NS	NS
STATUT DE L'EMPLOI												
Apprenti, stagiaire	NS	NS	1,545**	NS	NS	NS	NS	0,590**	1,560**	NS	NS	NS
Intérimaire	0,657**	0,552**	NS	0,551**	0,347**	NS	0,480**	0,505**	0,406**	NS	NS	1,603**
CDD	0,854**	0,841**	NS	NS	NS	NS	0,842**	0,800**	NS	NS	NS	NS
CDI	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Agent à statut (*)	1,195**	NS	1,388**	NS	NS	1,843**	1,194**	NS	NS	NS	NS	NS
Fonctionnaire	1,106**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS



	Comportements hostiles (Odds ratio)			Atteintes dégradantes (Odds ratio)			Dénis de reconnaissance du travail (Odds ratio)			Comportements méprisants (Odds ratio)		
	Population totale			Population totale			Population totale			Population totale		
CATÉGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE												
Cadres et professions intermédiaires supérieures	0,779**	0,765**	0,808**	0,673**	NS	NS	0,817**	NS	0,789**	0,844**	0,720**	NS
Professions intermédiaires	0,905**	NS	NS	NS	NS	NS	0,882**	NS	NS	NS	NS	NS
Employés administratifs	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Employés de commerce et de service	NS	NS	NS	1,331**	NS	NS	NS	NS	0,814**	NS	NS	NS
Ouvriers qualifiés	0,890**	NS	NS	NS	NS	NS	0,839**	NS	NS	NS	NS	NS
Ouvriers non qualifiés	NS	NS	NS	1,469**	NS	NS	0,807**	NS	NS	NS	NS	NS
FONCTION PRINCIPALE EXERCÉE												
Production	NS	NS	NS	1,574**	3,286**	NS	NS	NS	NS	NS	0,712**	NS
Installation	NS	NS	NS	NS	2,846**	NS	NS	NS	NS	NS	0,763**	NS
Nettoyage	1,209**	NS	1,334**	1,847**	4,066**	NS	1,310**	NS	1,466**	NS	NS	NS
Manutention	NS	NS	1,354**	1,603**	3,170**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Secrétariat	NS	NS	NS	1,591**	3,001**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Gestion	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Commerce	NS	NS	NS	NS	3,112**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Études, recherche	NS	NS	1,400**	NS	3,114**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	1,423**
Autre	1,121**	NS	1,177**	1,444**	2,885**	NS	NS	NS	1,229**	NS	NS	NS
SECTEUR D'ACTIVITÉ (NAF 2008, 38 POSTES)												
Agriculture, sylviculture, pêche	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Industries extractives et manufacturière	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Électricité et gaz	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Eau et assainissement, déchets et dépollution	NS	NS	NS	NS	NS	NS	1,403	NS	2,292**	NS	NS	0,231**
Construction	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	0,701**	NS	NS
Commerce et réparation	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Transports et entreposage	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Hébergement et restauration	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Information et communication	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	1,484**	NS
Finances et assurances	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Immobilier	1,467**	1,864**	NS	1,709**	NS	NS	1,671**	1,935**	1,563**	NS	NS	NS
Activités spécialisées, scientifiques et techniques	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	1,495**	NS
Services administratifs et soutien	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Administration publique	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Enseignement (**)	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	1,601**	NS	NS	NS	NS
Santé	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Arts et spectacles	1,503**	1,664**	NS	NS	NS	NS	1,645**	1,733**	1,578**	NS	NS	NS
Autres activités de services et activités extra-territoriales	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS

Subir un comportement hostile dans le cadre du travail :
plus de 20 % des salariés s'estiment concernés

	Comportements hostiles (Odds ratio)			Atteintes dégradantes (Odds ratio)			Dénis de reconnaissance du travail (Odds ratio)			Comportements méprisants (Odds ratio)		
	Population totale	Homme	Femme	Population totale	Homme	Femme	Population totale	Homme	Femme	Population totale	Homme	Femme
TAILLE DE L'ÉTABLISSEMENT EMPLOYEUR												
1 à 9 salariés	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
10 à 49 salariés	1,333**	1,363**	1,304**	NS	NS	NS	1,171**	1,260**	NS	1,591**	1,460**	1,745**
50 à 199 salariés	1,446**	1,511**	1,377**	NS	NS	NS	1,201**	1,336**	NS	1,912**	1,917**	1,898**
200 à 499 salariés	1,414**	1,465**	1,371**	NS	NS	NS	NS	1,203**	NS	2,082**	1,974**	2,232**
500 salariés ou plus	1,445**	1,569**	1,328**	NS	NS	NS	1,166**	1,385**	NS	2,044**	2,011**	2,100**
ANCIENNETÉ DANS L'ÉTABLISSEMENT												
Moins d'un an	0,749**	0,742**	0,745**	0,630**	0,622**	0,630**	0,808**	0,802**	0,805**	0,823**	0,808**	NS
De 1 à 3 ans	NS	0,911**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	0,896**	0,808**	NS
De 3 à 10 ans	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
10 ans ou plus	0,938**	0,902**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
TRAVAIL EN ÉQUIPE 3x8, 4x8, 2x12												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui	0,883**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
TRAVAIL DE NUIT												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui, moins de 45 nuits par an	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Oui, 45 nuits ou plus par an	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
TRAVAIL AU-DELÀ DES HORAIRES OFFICIELS PRÉVUS SANS COMPENSATION (TOUJOURS OU SOUVENT)												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui	1,205**	1,162**	1,277**	1,221**	NS	1,391**	1,256**	1,272**	1,253**	NS	NS	NS
MOINS DE 48H CONSÉCUTIVES DE REPOS PAR SEMAINE												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
EFFECTUER DES ASTREINTES												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui, moins de 45 par an	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Oui, 45 ou plus par an	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
CONSTRAINTES DE RYTHME DE TRAVAIL												
0	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
1 ou 2	1,176**	1,197**	1,164**	NS	NS	NS	1,219**	1,205**	1,257**	1,115**	NS	NS
3 ou plus	1,421**	1,409**	1,451**	1,460**	1,643**	NS	1,482**	1,427**	1,579**	1,179**	NS	1,182**
INTERROMPRE MOMENTANÉMENT VOTRE TRAVAIL QUAND VOUS LE SOUHAITEZ												
Oui	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Non	1,113**	1,155**	NS	1,234**	1,370**	NS	1,094**	1,132**	NS	NS	NS	NS
ÊTRE OBLIGÉ DE SE DÉPÊCHER POUR FAIRE SON TRAVAIL												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui	1,492**	1,524**	1,473**	1,437**	1,343**	1,594**	1,571**	1,597**	1,559**	1,167**	1,201	1,136**
POLYVALENCE												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui (en cas d'urgence ou d'absence d'un collègue)	1,087**	NS	1,100**	NS	NS	NS	1,125**	NS	1,160**	NS	NS	NS
Oui (rotation régulière)	1,056**	NS	1,199**	NS	NS	NS	NS	0,897**	1,162**	NS	NS	1,196**
INTERROMPRE UNE TÂCHE POUR EN EFFECTUER UNE AUTRE NON PRÉVUE												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui	1,294**	1,362**	1,201**	1,323**	1,282**	1,300**	1,343**	1,419**	1,242**	1,089**	1,142**	NS



	Comportements hostiles (Odds ratio)			Atteintes dégradantes (Odds ratio)			Dénis de reconnaissance du travail (Odds ratio)			Comportements méprisants (Odds ratio)		
	Population totale	Homme	Femme	Population totale	Homme	Femme	Population totale	Homme	Femme	Population totale	Homme	Femme
POSSIBILITÉ DE FAIRE VARIER LES DÉLAIS FIXÉS												
Oui	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Non	1,073**	NS	1,097**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	1,088**	NS	NS
DEVOIR EMPORTER DU TRAVAIL CHEZ VOUS												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui	NS	NS	NS	1,387**	1,487**	NS	NS	NS	NS	0,838**	NS	NS
AUTONOMIE ET MARGES D'INITIATIVE POUR RÉGLER PERSONNELLEMENT UN INCIDENT DANS LE TRAVAIL												
Oui, la plupart du temps	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui mais dans des cas bien précis, prévus d'avance	NS	NS	NS	NS	1,270**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Non (faire appel à d'autres)	1,073**	1,139**	NS	1,241**	1,374**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
AUTONOMIE ET MARGES D'INITIATIVE POUR CHANGER L'ORDRE DES TÂCHES À ACCOMPLIR												
Oui, tout le temps	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui, selon les tâches	1,137**	1,098**	1,196**	1,208**	NS	NS	1,135**	1,132**	1,140**	NS	NS	1,168**
Non	1,368**	1,290**	1,455**	1,718**	1,570**	1,956**	1,196**	1,163**	1,232**	1,232**	1,182**	1,257**
INFORMATIONS CLAIRES ET SUFFISANTES												
Oui	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Non	2,031**	2,030**	2,029**	1,972**	2,066**	1,857**	1,832**	1,878**	1,777**	1,489**	1,403**	1,579**
NOMBRE DE COLLÈGUES OU DE COLLABORATEURS SUFFISANTS												
Oui	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Non	1,225**	1,277**	1,163**	NS	NS	NS	1,300**	1,360**	1,220**	NS	NS	NS
POSSIBILITÉ DE COOPÉRER (ÉCHANGES D'INFORMATIONS, ENTRAIDE...)												
Oui	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Non	1,798**	1,682**	1,962**	2,112**	1,660**	2,705**	1,630**	1,602**	1,689**	NS	NS	NS
MOYENS MATÉRIELS ADAPTÉS ET SUFFISANTS												
Oui	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Non	1,319**	1,423**	1,187**	1,330**	1,427**	1,225**	1,336**	1,397**	1,255**	NS	1,136**	NS
FORMATION SUFFISANTE ET ADAPTÉE												
Oui	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Non	1,412**	1,404**	1,423**	1,327**	1,417**	1,242**	1,386**	1,360**	1,417**	1,183**	1,151**	1,210**
ÊTRE EN CONTACT AVEC LE PUBLIC (DE VIVE VOIX OU PAR TÉLÉPHONE)												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui, de vive voix, en face à face	NS	NS	NS	NS	NS	1,359**	NS	1,154**	NS	NS	NS	NS
Oui, par téléphone	NS	NS	NS	0,782**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Oui, les 2	NS	NS	NS	NS	0,704**	NS	NS	NS	NS	0,877**	NS	NS
SUIVRE DES PROCÉDURES DE QUALITÉ STRICTE												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui	0,925**	0,928**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	0,909**	NS	0,870**
ATTEINDRE DES OBJECTIFS CHIFFRÉS PRÉCIS												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui	NS	NS	NS	1,146**	1,263**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
ENTRETIEN INDIVIDUEL D'ÉVALUATION												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui, entretien SANS critères mesurables	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Oui, entretien ET critères mesurables	0,869**	0,859**	0,901**	0,781**	0,789**	0,788**	0,887**	0,862**	NS	NS	NS	NS



Subir un comportement hostile dans le cadre du travail :
 plus de 20 % des salariés s'estiment concernés

	Comportements hostiles (Odds ratio)			Atteintes dégradantes (Odds ratio)			Dénis de reconnaissance du travail (Odds ratio)			Comportements méprisants (Odds ratio)		
	Population totale	Homme	Femme	Population totale	Homme	Femme	Population totale	Homme	Femme	Population totale	Homme	Femme
BRUIT > 85 db(A) ET PAR VIBRATIONS AVEC CONTRAINTES DE DURÉES⁽¹⁾												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui	1,037**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
TEMPÉRATURES EXTRÊMES AVEC CONTRAINTES DE DURÉES⁽²⁾												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
MANUTENTION MANUELLE DE CHARGES LOURDES AVEC CONTRAINTES DE DURÉE⁽³⁾												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui	0,996**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
ÊTRE EXPOSÉ À AU MOINS UNE CONTRAINTE POSTURALE AVEC CONTRAINTES DE DURÉE⁽⁴⁾												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui	1,045**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
EXPOSITION AUX AGENTS CHIMIQUES POTENTIELLEMENT DANGEREUX												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui	NS	1,108	NS	1,186**	NS	1,549**	NS	NS	NS	NS	NS	NS
ÊTRE EXPOSÉ À AU MOINS UN AGENT BIOLOGIQUE												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
VIBRATIONS												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui	NS	NS	NS	1,314**	1,310**	NS	NS	NS	NS	NS	NS	NS
GESTES RÉPÉTITIFS												
Non	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.	ref.
Oui	NS	1,129**	NS	NS	1,279**	NS	NS	NS	NS	NS	1,201**	NS

NOTES RELATIVES AU TABLEAU IV

* Les Odds ratios sont issus de quatre modèles distincts (logit binomial). La variable expliquée est respectivement la probabilité d'être exposé à au moins un comportement hostile, une atteinte dégradante, un déni de reconnaissance ou un comportement méprisant. Les variables explicatives sont des caractéristiques socioprofessionnelles des salariés, ainsi que des contraintes organisationnelles et physiques vécues au travail.

** Odds ratio significatif au seuil de 5 % ; NS Odds ratio non significatif.

Lecture : « toutes choses égales par ailleurs », les hommes ont 12 % de risques de plus que les femmes de déclarer un déni de reconnaissance du travail. « Toutes choses égales par ailleurs », les salariés n'ayant pas d'informations claires et suffisantes ont 100 % de risques de plus que les autres salariés de déclarer un comportement hostile.

(1) Bruit > 85 décibels A : 10 h ou plus par semaine / Bruit par vibrations : 2 h ou plus par semaine.

(2) Froid : 20 h ou plus par semaine si $0\text{ }^{\circ}\text{C} \leq T^{\circ} \leq 15\text{ }^{\circ}\text{C}$, 10 h ou plus par semaine si $T^{\circ} < 0\text{ }^{\circ}\text{C}$ / Chaud : 10 h ou plus par semaine si $T^{\circ} > 30\text{ }^{\circ}\text{C}$.

(3) Port de charges lourdes 10 h ou plus par semaine.

(4) Posture pénible (position forcée des articulations): 10 h ou plus par semaine.

(*) Salariés qui travaillent dans une entreprise publique, ou anciennement publique, et bénéficient d'un statut particulier.

(**) Dans la mesure où les enseignants de l'Éducation nationale ne sont pas couverts par l'enquête SUMER, ces chiffres sont à considérer avec précaution.

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

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