

# Souffrance au travail, absentéisme et mode organisationnel sont intimement liés

## Résultats de l'enquête SUMER 2017



EN  
RÉSUMÉ

### AUTEURS :

S. Memmi<sup>1</sup>, E. Rosankis<sup>1</sup>, N. Sandret<sup>1,2</sup>, V. Tassy<sup>3</sup>

1. Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES)

2. Ancien médecin inspecteur régional du travail Île-de-France

3. Médecin inspecteur régional du travail Pays de la Loire

L'enquête SUMER de 2017 permet de repérer les salariés concernés par les risques psychosociaux : tension au travail (*job strain*), manque de reconnaissance et comportements hostiles. Bien que différents, ces modes d'expression de la souffrance au travail sont fortement liés entre eux et sont susceptibles de dégrader la santé physique et mentale des salariés. Ceux qui sont concernés déclarent plus fréquemment un moins bon état de santé, être en dépression ou encore en arrêt de travail. En mettant en parallèle le vécu du travail des salariés (autoquestionnaire) avec leurs conditions de travail (questionnaire principal), les résultats rappellent le rôle majeur des modes d'organisation du travail comme facteur de risques psychosociaux.

### MOTS CLÉS

Enquête SUMER / Risque psychosocial / RPS / Souffrance / Absentéisme / Organisation du travail / Conditions de travail

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, une intensification ainsi qu'une complexification du travail et une individualisation croissante de la gestion des ressources humaines [1]. Ces changements ont contribué à l'émergence de questionnements en psychologie du travail, en ergonomie et en sciences humaines et sociales sur ce que sont les risques psychosociaux (RPS) en milieu professionnel. Selon le Collège d'expertise sur le suivi statistique des RPS 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 » [2]. Les RPS sont donc, par nature, liés à la perception que le salarié a de son activité de travail et sont susceptibles de dégrader la santé physique et mentale. L'enquête SUMER 2017

(encadré 1 page suivante) permet de repérer les situations de travail pour lesquelles certains de ces indicateurs de risques sont retrouvés, comme les comportements hostiles, le *job strain* ou le manque de reconnaissance, marqueurs ou prémices de la souffrance au travail (encadré 2 page suivante).

### DES MODES D'EXPRESSION DIFFÉRENTS DE LA SOUFFRANCE AU TRAVAIL

Dans le cadre de leurs réponses à l'autoquestionnaire, un grand nombre de salariés se trouve dans une situation de comportements hostiles, de *job strain* et/ou de manque de reconnaissance dans leur travail. Ces trois indicateurs ne sont pas du même type. En effet, les comportements hostiles révèlent l'expression directe d'une relation délétère avec la hiérarchie et/ou les collègues. Le *job strain*, indicateur construit, représente le rapport entre la forte charge psychologique et la faible latitude décisionnelle

## Souffrance au travail, absentéisme et mode organisationnel sont intimement liés - SUMER 2017

### ↓ Encadré 1

#### ➤ L'ENQUÊTE SUMER

L'enquête SUMER (surveillance médicale des expositions des salariés aux risques professionnels) connaît en 2017 sa quatrième édition, après celles de 1994, 2003 et 2010. Elle dresse une cartographie des expositions des salariés aux principaux risques professionnels en France, permettant 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), en partenariat avec la Direction générale

de l'administration et de la fonction publique (DGAFP). Cette enquête présente le double intérêt de reposer sur l'expertise professionnelle du médecin du travail, qui peut administrer un questionnaire parfois très technique, et sur le grand nombre de salariés enquêtés, ce qui permet de quantifier des expositions à des risques relativement rares. Le médecin enquêteur s'appuie sur les déclarations du salarié lors de la visite médicale et sur sa propre expertise fondée sur la connaissance du terrain et des procédés de travail spécifiques au poste, à l'entreprise ou au métier du salarié. Pour répondre au questionnaire, le médecin peut,

s'il l'estime nécessaire, se rendre dans l'entreprise pour réaliser une étude complémentaire du poste de travail. Le salarié remplit également, seul dans la salle d'attente, un auto-questionnaire qui porte sur son vécu du travail. L'enquête s'est déroulée sur le terrain d'avril 2016 à septembre 2017. Se sont portés volontaires 1 243 médecins du travail qui ont tiré au sort 33 600 salariés, selon une méthode aléatoire. Plus de 25 000 questionnaires sont exploitables, parmi lesquels 98 % s'accompagnent d'un auto-questionnaire. Ces salariés répondants sont représentatifs de près de 25 millions de travailleurs en France [3].

### ↓ Encadré 2

#### ➤ MESURER LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS SUMER

##### Les comportements hostiles

L'enquête 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 actuellement 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 situations difficiles sont alors énoncées, reprises du questionnaire de Leymann, qui est le plus utilisé en la matière. Le salarié coche celle(s) qu'il estime subir ou avoir subie(s). L'objectif est de quantifier les comportements hostiles subis par les salariés sur leur lieu de travail et ayant un caractère systématique et les liens entre ces situations et les contraintes de l'organisation du travail.

Les trois axes pour mesurer les comportements hostiles sont les suivants :

- les atteintes dégradantes : i) laissez entendre que vous êtes mentalement dérangé ; ii) vous dit des choses obscènes ou dégradantes ; iii) vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante ;
- le déni de reconnaissance : i) critiques injustement votre travail ; ii) vous charge de tâches inutiles ou dégradantes ; iii)

sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement ;

- les comportements méprisants : i) vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là ; ii) vous empêche de vous exprimer ; iii) vous ridiculise en public.

##### Le job strain

Le questionnaire auto-administré de l'enquête SUMER dispose du questionnaire de Karasek, du nom de son principal initiateur, un sociologue nord-américain. Ce modèle 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. 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 situe au-dessus de ce score et l'autre moitié au-dessous. L'association d'une forte demande psychologique et d'une faible latitude décisionnelle, situation de *job strain*, représente un risque pour la santé

physique ou psychique ; cette situation est aggravée en cas de faible soutien social. Il y a *job strain* lorsque les exigences du travail sont importantes et les marges de manœuvre disponibles pour y faire face insuffisantes. De nombreuses études épidémiologiques ont montré que le *job strain* est associé à un risque plus élevé de troubles cardiovasculaires, de troubles musculosquelettiques et de troubles dépressifs. Par construction, le *job strain* concerne toujours environ 25 % des salariés (ici, 27 %), 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.

##### Le manque de reconnaissance

Cette approche, développée par Siegrist, repose sur les efforts professionnels consentis par le salarié (liés aux contraintes physiques ou temporelles, aux responsabilités...) et « la reconnaissance » attendue en retour (en termes d'estime perçue, de perspectives de promotion et de salaire, de sécurité de l'emploi et de satisfaction par rapport au salaire). Dans l'enquête SUMER, seule la partie reconnaissance est utilisée, donc par construction, *a priori* 50 % des salariés sont dans la catégorie « manque de reconnaissance ».

auxquelles les salariés sont exposés. Par construction, il concerne 25 % des salariés. Le manque de reconnaissance, qui est aussi un indicateur construit, concerne, *a priori*, 50 % des salariés (encadré 2).

Ils sont tous trois des marqueurs ou les prémices de la dégradation de l'état de santé psychique ou physique, comme cela a été montré dans des études épidémiologiques [4].

En 2017, les comportements hostiles concernent 16 % des salariés, le *job strain* 27 % et le manque de reconnaissance 51 % (tableau I). Il y a un lien entre le manque de reconnaissance et les comportements

↓ Tableau I

### ➤ LES SALARIÉS EXPOSÉS AUX RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS SUMER (en %)

	Être en situation de <i>job strain</i>	Déclarer manquer de reconnaissance	Avoir subi un ou des comportements hostiles
<b>ENSEMBLE</b>	26,9	50,6	16,0
<b>SEXE</b>			
Hommes	24,7	50,0	15,7
Femmes	29,3	51,3	16,2
<b>TRANCHE D'ÂGE</b>			
<25	28,0	38,5	16,6
25-39	30,5	47,4	14,3
40-49	27,2	51,9	17,6
50-59	26,8	55,1	15,4
60+	26,2	52,2	16,2
<b>STATUT</b>			
Apprenti	27,1	25,3	19,3
Stagiaire	10,5	20,5	-
Intérimaire	35,4	55,9	13,0
CDD	21,0	41,8	13,5
CDI	27,1	50,0	15,7
Agent à statut	27,7	53,8	17,4
Fonctionnaire	27,0	58,0	18,2
<b>TYPE D'EMPLOYEUR</b>			
Entreprise privée	27,6	49,0	15,2
Organisation mutualiste, associative et coopérative	22,6	50,6	17,3
Particulier	23,9	42,2	15,2
Établissement public à caractère industriel et commercial	31,8	60,9	21,8
Fonction publique d'État (FPE)	22,2	61,1	17,6
Fonction publique territoriale (FPT)	23,4	47,6	17,4
Fonction publique hospitalière (FPH)	35,3	57,7	18,5
<b>TAILLE D'ÉTABLISSEMENT</b>			
Moins de 10 salariés	21,8	41,8	12,0
10-49 salariés	27,2	50,0	16,7
50-249 salariés	29,8	55,3	18,9
250-499 salariés	29,9	55,3	18,5
500 ou plus salariés	27,8	55,0	15,3
<b>SECTEUR</b>			
Agriculture	15,5	21,4	11,4
Industrie	26,6	51,3	16,4



**Souffrance au travail, absentéisme et mode organisationnel** sont intimement liés - SUMER 2017

↓ Tableau I (suite)

	Être en situation de <i>job strain</i>	Déclarer manquer de reconnaissance	Avoir subi un ou des comportements hostiles
Construction	21,6	46,2	11,7
Tertiaire	27,5	51,3	16,2
<b>CSP</b>			
Cadres et professions	16,0	47,5	14,0
Professions intermédiaires	24,4	56,1	15,5
Employés administratifs	35,3	56,3	18,0
Employés de commerce et de service	31,0	47,3	15,9
Ouvriers qualifiés	28,1	49,6	16,1
Ouvriers non qualifiés, ouvriers agricoles	30,0	44,7	17,5
<b>FONCTION PRINCIPALE</b>			
Production, fabrication, chantier	27,7	48,0	16,0
Soin des personnes	32,3	53,3	17,1
Installation, réparation, maintenance	20,2	53,0	15,8
Nettoyage, gardiennage, entretien ménager	26,2	44,2	18,8
Manutention, magasinage, logistique	35,0	53,9	16,2
Secrétariat, saisie, accueil	38,3	56,0	17,9
Gestion, comptabilité	28,3	46,1	16,0
Commerce, vente, technico-commercial	28,7	48,9	14,3
Études, recherche et développement, méthodes	17,4	50,3	11,6
Enseignement	12,8	69,6	19,1
Autre	23,1	48,0	15,3

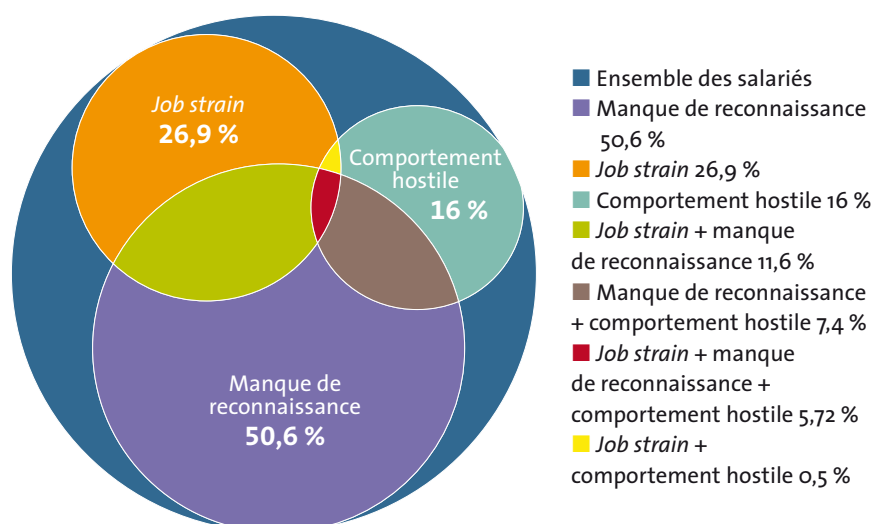
Champ : ensemble des salariés du champ 2017 (ensemble des salariés du privé et du public hors non enseignant de l'Éducation nationale et particulier employeur) ; France métropolitain et DOM.

Source : DGT-DARES, enquête SUMER 2017.

Note de lecture : 15,7 % des hommes ont déclaré avoir subi au moins 1 comportement hostile dans les 12 derniers mois précédant l'enquête.

**Figure 1 : Indicateur synthétique d'exposition aux 3 indicateurs de risques psychosociaux mesurés dans SUMER 2017**

hostiles ainsi qu'avec le *job strain* (figure 1). Près de 6 % des salariés cumulent ces trois situations. Par ailleurs, l'association des comportements hostiles et manque de reconnaissance est fréquente, ainsi que celle du *job strain* avec le manque de reconnaissance. Ces chiffres permettent de penser qu'il y a bien trois modes différents « d'expression » directe ou indirecte de la souffrance au travail qui interagissent entre eux (encadré 3). Les données de SUMER permettent de confirmer les données épidémiologiques concernant les effets délétères sur la santé de chacun d'eux.



↳ Encadré 3

### ➤ CARACTÉRISTIQUES DES SALARIÉS EXPOSÉS AUX INDICATEURS DE RPS

Des analyses « *toutes choses égales par ailleurs* »\* permettent d'étudier la probabilité pour les salariés d'être exposés à ces 3 types de risques psychosociaux et de souligner leurs caractéristiques (tableau IV pp. 39-40).

Il existe des inégalités genrées concernant les expositions aux RPS. Ainsi, les femmes ont plus de risque d'être exposées aux comportements hostiles (OR = 1,21) et au *job strain* (OR = 1,14) que les hommes (tableau IV). Les salariés se déclarent plus souvent tendus dans les fonctions principales exercées dites « féminines » comme le secrétariat (tableau IV). Par ailleurs, comme c'était le cas dans l'enquête SUMER 2010 [5], ce sont les hommes à des postes d'exécutants occupés majoritairement par des femmes qui font plus fréquemment état d'un manque de reconnaissance : c'est le cas notamment pour le secrétariat ou l'accueil (65 % des hommes exposés contre 55 % des femmes). Par les mêmes mécanismes qui donnent à voir des représentations genrées de certaines professions [6], une autre étude a montré que 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 [7].

La fonction principale exercée n'est pas un facteur discriminant quant à l'exposition des salariés aux comportements hostiles. En revanche, la probabilité de manquer de reconnaissance est plus importante pour les salariés qui exercent des fonctions

de maintenance, commerce, études ou l'enseignement (OR = 1,78, tableau IV). Paradoxalement, les activités de nettoyage semblent être protectrices ; peut-être cela correspond-t-il à une absence d'attente. Les salariés de nationalité étrangère\*\* ont plus de risque d'être exposés aux comportements hostiles (OR = 1,45) mais ont une plus faible probabilité de manquer de reconnaissance (OR = 0,74) que ceux de nationalité française (tableau IV). Cela pourrait venir d'une forme « d'hypercorrection sociale » [8] qui limite la propension des étrangers à se plaindre de leurs conditions de travail.

On observe également des différences selon les catégories socioprofessionnelles : les employés et les ouvriers non qualifiés ont une plus grande probabilité d'être concernés par les indicateurs de RPS retenus que les professions intermédiaires (tableau IV). C'est notamment le cas pour le *job strain*.

Les cadres au contraire ont moins de risque d'être exposés que les salariés de professions intermédiaires. Si les cadres sont soumis à une forte exigence au travail, ils bénéficient davantage de marges de manœuvre pour y répondre. Ils ont également une plus faible probabilité d'être concernés par le manque de reconnaissance. Les cadres qui subissent des comportements hostiles déclarent que cela vient autant de la part de leurs supérieurs que de leurs collègues, alors que pour l'ensemble des salariés, ce sont plus fréquemment les collègues qui sont en cause que la hiérarchie (figure 2).

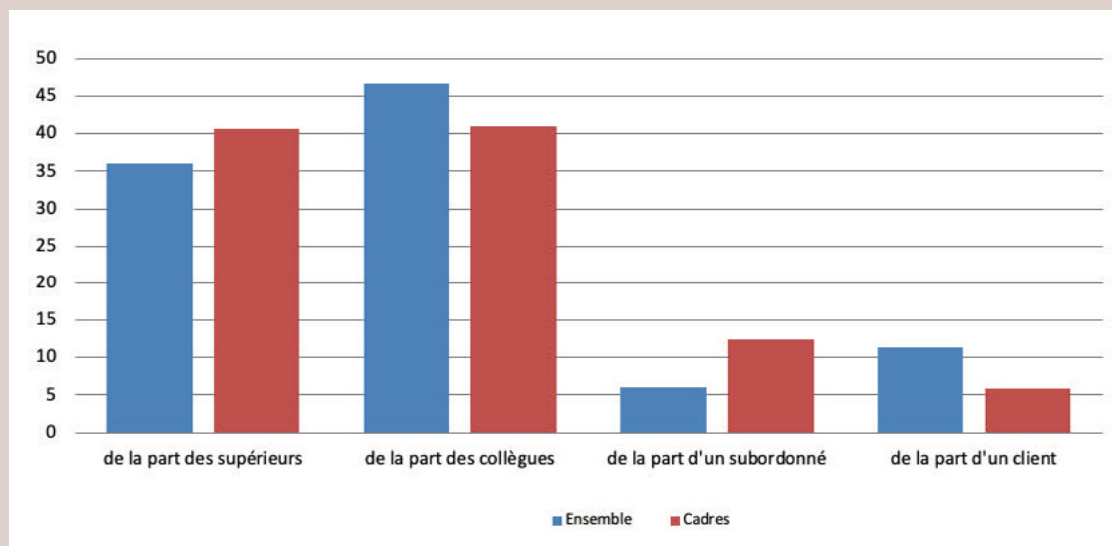
Les caractéristiques de l'établissement

expliquent aussi la probabilité d'être exposée aux trois indicateurs de RPS retenus, toutes choses égales par ailleurs. Ainsi, les salariés des petits établissements sont moins concernés que ceux des grandes entreprises, ce qui peut être dû à la place accordée dans les échanges autour du travail réel et des facilités de dialogue plus importantes au sein du collectif de travail en cas de difficultés dans les établissements de plus petite taille (tableau IV). Une précédente étude a montré que c'est justement dans les grands établissements que la baisse des comportements hostiles déclarés a été la plus marquée entre 2010 et 2017 [9], en lien notamment avec les mesures de prévention qui y ont été développées. Aussi, il convient de poursuivre les efforts en matière de prévention.

\* Les variables de contrôle utilisées sont les critères sociodémographiques (sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, fonction principale...), les caractéristiques des établissements (type d'employeur, taille), les expositions aux risques physiques, chimiques et biologiques, les conditions de travail, les contraintes organisationnelles et relationnelles et les indicateurs de risques psychosociaux.

\*\* Dans la partie du questionnaire relative aux caractéristiques du salarié, on demande au salarié s'il est 1) de nationalité française, 2) de nationalité étrangère dans l'Union européenne, 3) de nationalité étrangère hors Union européenne.

Figure 2 : Salariés exposés aux comportements hostiles



**Souffrance au travail, absentéisme et mode organisationnel** sont intimement liés - SUMER 2017

**LA PART DU DÉTERMINANT PROFESSIONNEL DANS LA DÉPRESSION**

L'enquête permet d'appréhender l'état dépressif des salariés enquêtés à partir du *Patient-Health Questionnaire* (PHQ-9)<sup>1</sup>. Les résultats indiquent que les salariés dont le score présuppose un état dépressif sont plus fréquemment exposés aux trois indicateurs retenus (comportement hostile, manque de reconnaissance et *job strain*) que les autres (**tableau II**). En outre, plus la dépression est sévère et plus ces indicateurs deviennent importants et ce, en particulier pour les

comportements hostiles : 22 % des salariés qui sont en dépression légère déclarent des comportements hostiles, 35 % pour ceux qui sont en dépression modérée, 54 % en dépression forte et 71 % en dépression sévère. Les salariés qui présentent un des trois indicateurs retenus ont plus souvent un score de dépression élevé. Ces résultats sont confirmés par l'analyse « *toutes choses égales par ailleurs* »<sup>2</sup>, le manque de reconnaissance multiplie par 2,8 le fait d'être en dépression, le fait de manquer de latitude décisionnelle par 1,6 et le fait d'avoir une forte demande psychologique par 1,8 ; ces deux axes étant partie prenante du *job strain* (**tableau III**).

**DES SALARIÉS PLUS FRÉQUEMMENT ABSENTS DU TRAVAIL, UN COÛT IMPORTANT POUR L'ENTREPRISE**

Plus d'un tiers des salariés (35 %, *tableau II*) ayant eu au moins 3 arrêts de travail (hors accidents du travail ou maternité) et 10 jours ou plus d'arrêts au cours des douze derniers mois ont déclaré au moins un comportement hostile. De même, parmi ces salariés, 39 % sont en *job strain* et 71 % en manque de reconnaissance. Ces résultats sont confirmés par une analyse *toutes choses égales par ailleurs*<sup>3</sup> (*tableau III*). Ces indicateurs sont également fortement liés aux accidents du

1. Le PHQ-9 a pour but de recueillir de l'information sur la présence et l'intensité des symptômes dépressifs. Les salariés sont considérés en « état dépressif » à partir de dépression légère à très sévère. Pour l'analyse toute chose égale par ailleurs le score du PHQ-9 retenu est celui supérieur à 11.
2. Les variables de contrôle utilisées sont les critères sociodémographiques (sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, fonction principale...), les caractéristiques des établissements (type d'employeur, taille), les expositions aux risques physiques, chimiques et biologiques, les conditions de travail, les contraintes organisationnelles et relationnelles et les indicateurs de risques psychosociaux
3. Pour les résultats toutes choses égales par ailleurs, le critère retenu pour l'absentéisme est uniquement 10 jours d'arrêt

↓ **Tableau II**

➤ **LE VÉCU DU TRAVAIL ET L'ÉTAT DE SANTÉ DES SALARIÉS EXPOSÉS AUX RISQUES PSYCHOSOCIAUX (en %)**

	En situation de <i>job strain</i>	Manque de reconnaissance	Comportements hostiles
<b>ENSEMBLE</b>	<b>26,9</b>	<b>50,6</b>	<b>16</b>
Devoir faire des choses qui heurtent ma conscience professionnelle (souvent)	51,7	81,9	46,3
État de santé générale (très mauvais)	58,5	93,8	64,9
Le travail influence négativement la santé	41,4	72,5	27,5
Arrêt maladie (3 arrêts et plus de 10 jours d'arrêts)	38,8	71,1	35,4
Accidents du travail (au moins 1 accident du travail)	39,6	58,8	25,7
<b>État dépressif (PHQ9)</b>			
absence de dépression	19,6	39,2	9,0
dépression légère	35,7	65,7	22,0
dépression modérée	46,2	77,8	34,9
dépression modérément sévère	48,9	88,5	53,5
dépression sévère	63,3	91,0	71,3
<b>dépression légère à sévère</b>	<b>39,7</b>	<b>70,7</b>	<b>28,6</b>

Champ : ensemble des salariés du champ 2017 (ensemble des salariés du privé et du privé hors non enseignant de l'Éducation nationale et particulier employeur) ; France métropolitain et DOM.  
 Source : DGT-DARES, enquête SUMER 2017.  
 Note de lecture : 58,5 % des salariés enquêtés qui déclarent un état de santé très mauvais sont en *job strain* (contre 26,9 % de l'ensemble des répondants).

↓ Tableau III

➤ PROBABILITÉ DE DÉCLARER UN ÉTAT DÉPRESSIF OU UN ABSENTÉISME (sur 23 389 autoquestionnaires)

	Dépression (PHQ>11)		Absentéisme (>10 j)	
	%	p	%	p
<b>ENSEMBLE DE LA POPULATION</b>	11,4		13,5	
Femme	13,9	1,67***	14,9	1,45***
En couple	10,4	0,67***	13,2	ns
Étranger	10,8	ns	10,9	ns
Aidant	17,5	1,20***	15,9	1,20***
Jeune	11,5	1,10**	12,6	ns
De 25 à 59 ans		référence (réf)		réf
Senior	4,7	non significatif (ns)	5,6	0,59***
Temps partiel	13,3	1,22***	ns	ns
Avoir des salariés sous ses ordres	10,7	0,89***	12,3	0,91***
Cadre	8,4	0,87**	9	0,86***
Profession intermédiaire	11,6	réf		réf
Employé administratif	14,4	ns	13,3	ns
Employé de service	13	1,17**	16,1	1,20***
Ouvrier qualifié	10,5	1,18**	16,1	1,29***
Ouvrier non qualifié	10,1	1,29***	13,3	1,41***
Production	9,9	ns	15,1	1,15**
Maintenance	10,2	ns	15,6	1,37***
Nettoyage	13,4	ns	16,2	ns
Manutention	11,9	1,30***	10,5	ns
Secrétariat	15,5	1,30***	14,4	ns
Gestion	10,7	1,24***	11,5	ns
Commerce	12,4	1,23***	10	ns
Études	8	ns	7,9	0,85**
Enseignement	14,4	ns	15,2	ns
Soin	11,4	0,84*	17,8	ns
Autre		réf		réf
CDI		réf		réf
CDD, intérim	8	ns	9,7	0,69***
Fonctionnaire	13,9	ns	18,2	1,19*
Secteur privé		réf		réf
Fonction publique d'État	11,8	ns	15,7	ns
Fonction publique hospitalière	11,9	0,77**	15,8	ns
Fonction publique territoriale	15,3	ns	20,3	1,42***
<10 salariés	9,2	ns	10,7	0,82***
10 à 49 salariés	12	ns	12,9	0,84***
50 à 249 salariés	9,9	ns	12	ns
Entreprise de 250 à 499		réf		réf
Grande entreprise	12,2	ns	14,4	ns
Expositions physiques	10	ns	14,9	ns
Expositions biomécaniques	13,1	ns	13,7	ns
Expositions chimiques	10,9	ns	15,3	ns

\* Légèrement significatif : p<0,10

\*\* Moyennement significatif : p<0,05

\*\*\* Très significatif : p<0,01

Note de lecture : « Toutes choses égales par ailleurs », une femme a 1,67 fois plus de risque de déclarer un état dépressif qu'un homme.

travail : ainsi, parmi les salariés qui ont déclaré au moins un accident du travail au cours des 12 derniers mois, 40 % déclarent être en *job strain*, 59 % en manque de reconnaissance et 26 % déclarent au moins un comportement hostile au cours des 12 derniers mois.

Au regard de l'ensemble de ces données et du coût, tant individuel que collectif, notamment pour les entreprises dans le cadre de leur obligation de préserver la santé psychique et physique de leurs salariés, de leurs responsabilités pénale et civile ainsi que l'ensemble des coûts directs et indirects engendrés par l'absentéisme, il est important de chercher les facteurs de l'organisation et des conditions de travail qui peuvent être en lien avec les trois indicateurs de RPS retenus dans cette étude. Les services de santé au travail devraient donc être naturellement sollicités tant en prévention primaire que sur le suivi particulier des salariés après un arrêt de travail. Une interrogation sur l'organisation du travail pourrait utilement permettre de proposer des pistes pertinentes pour la réduction de l'absentéisme ou de l'accidentologie

## LES CONDITIONS DE TRAVAIL, UN DÉTERMINANT IMPORTANT DE L'EXPOSITION AUX RPS

C'est ainsi que cette étude interroge l'impact des conditions de travail comme déterminant important de l'exposition aux trois indicateurs retenus. En tenant compte notamment des conditions de travail et des contraintes organisationnelles et relationnelles dans SUMER, des analyses *toutes choses égales par ailleurs* permettent d'étudier la probabilité d'être exposé aux trois

**Souffrance au travail, absentéisme et mode organisationnel** sont intimement liés - SUMER 2017

↓ **Tableau III (suite)**

	Dépression (PHQ>11)		Absentéisme (>10 j)	
	%	p	%	p
Travail 42h et plus, ou au-delà des horaires habituels	13,6	ns	12,1	0,87***
Travail en équipe avec 50 nuits	14,3	ns	16,9	ns
Travailler 120 nuits ou plus	12,8	ns	11,9	ns
Subir au moins 3 contraintes de rythme de travail	16,1	1,15***	15,2	1,10*
Vivre des tensions dans le contact avec le public	22,4	1,36***	19,2	1,25***
<i>Lean management</i>	12,3	ns	13	ns
Devoir suivre des procédures de qualités strictes	12,5	ns	13,6	1,08*
Devoir atteindre des objectifs chiffrés précis	13,1	ns	12,8	ns
Avoir un entretien individuel d'évaluation	11,8	ns	14,2	1,22***
Avoir connu un changement organisationnel important	15,5	1,20***	15,2	1,10**
Subir des reproches de l'entourage	17,1	1,71***	14,3	ns
Responsabilités familiales sont un obstacle	23,4	1,59**	15,9	1,20***
Conflits éthiques	22,8	1,80***	18	1,30***
Pour faire correctement son travail :				
manque d'information	24,9	1,32***	17,7	ns
manque de formation	21,8	1,27***	17,6	1,16***
manque de collègues	19,4	1,13***	17,5	ns
manque de moyens	21,1	ns	19,7	1,20***
manque de coopération	23	1,30***	18,3	ns
Ne pas pouvoir discuter avec collègues si problème	15	ns		ns
Ne pas pouvoir discuter avec chef si problème	20,4	1,14**		ns
Manque de latitude décisionnelle	15,3	1,58***	15,4	1,29***
Forte demande psychologique	18,2	1,79***	14,8	ns
Faible soutien social	18,4	1,59***	16,3	1,15***
Manque de reconnaissance	20,1	2,80***	16,3	1,34***

\* Légèrement significatif : p<0,10

\*\* Moyennement significatif : p<0,05

\*\*\* Très significatif : p<0,01

Champ : ensemble des salariés du champ 2017 (ensemble des salariés du privé et du privé hors non enseignant de l'Éducation nationale et particulier employeur) ; France métropolitain et DOM.

Source : DGT-DARES, enquête SUMER 2017.

indicateurs retenus de risques psychosociaux (**tableau IV**).

Les expositions aux contraintes physiques, aux agents chimiques et aux agents biologiques n'ont pas de liens, *toutes choses égales par ailleurs*, avec les trois indicateurs retenus. Seules les expositions aux contraintes physiques (ex : bruit, rayonnements ionisants, température extrême) et biomécaniques (ex : vibrations, conduite) sont corrélées au *job strain* (respectivement OR = 1,17 et OR = 1,12 (**tableau IV**)). Les horaires de travail et les

modalités d'organisation du temps de travail n'ont pas non plus d'impact, *toutes choses égales par ailleurs*. En revanche, la conciliation des temps (vie professionnelle et personnelle) semble liée aux trois indicateurs retenus : les salariés qui reçoivent des reproches de leur conjoint quant à leur disponibilité ont plus de risque de subir des comportements hostiles ou d'être en *job strain* ou encore manquer de reconnaissance (**tableau IV**).

Les salariés exposés à au moins trois contraintes de rythme de travail

ont plus de risque de déclarer subir des comportements hostiles ou être en *job strain* (**tableau IV**). Par ailleurs, le risque d'être en *job strain* est aussi plus élevé pour les salariés qui ont des « *objectifs chiffrés précis à atteindre* » (29,8 % contre 26,9 % pour l'ensemble, **tableau V pp. 41-42**). Il est possible que les objectifs chiffrés participent de la pression ressentie par les salariés et qu'ils soient mis en place dans les entreprises soumises à une concurrence sévère ou à des exigences fortes en termes de rentabilité ou de productivité [10], la charge de travail et la mise en concurrence des salariés pouvant conduire à des relations plus tendues entre collègues. Une organisation du travail très intense peut aussi tendre les rapports entre salariés et accroître considérablement la demande psychologique, en rendant plus difficile l'adaptation à des imprévus. Le contrôle du travail, qu'il soit dû au fait de suivre des procédures de qualité strictes ou d'avoir des objectifs chiffrés précis, est générateur de *job strain*.

### DES SALARIÉS QUI N'ONT PAS LES MOYENS DE FAIRE CORRECTEMENT LEUR TRAVAIL

Les RPS 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. Le fait de ne pas pouvoir faire un travail de qualité dans lequel on puisse « *se reconnaître dans la beauté de celui-ci* », du fait de la densification de l'intensification du travail ou du manque de moyens pour faire correctement son travail, peut être délétère pour la santé psychique comme l'ont



↓ Tableau IV

➤ PROBABILITÉ DE DÉCLARER SUBIR UN COMPORTEMENT HOSTILE, ÊTRE EN *JOB STRAIN*, MANQUER DE RECONNAISSANCE (sur 22 389 autoquestionnaires) OU DÉCLARER UNE AGRESSION DE LA PART DU PUBLIC (sur 13 609 autoquestionnaires)

	Comportement hostile	<i>Job strain</i>	Manque de reconnaissance	Agression de la part du public (si contact de vive voix)
Femme	1,21***	1,14***	ns	ns
En couple	0,81***	ns	ns	ns
Étranger	1,45***	ns	0,74***	ns
Aidant	1,18***	ns	1,10*	ns
Jeune	1,13**	1,18***	ns	1,27***
De 25 à 59 ans	réf	réf	réf	réf
Senior	ns	0,55***	0,54***	ns
Temps partiel	ns	ns	ns	0,86***
Avoir des salariés sous ses ordres	ns	0,70***	0,85***	ns
Cadre	1,15***	0,71***	0,70***	0,62***
Profession intermédiaire	réf	réf	réf	réf
Employé administratif	ns	1,20***	ns	1,27***
Employé de service	ns	1,25***	0,80**	ns
Ouvrier qualifié	1,24***	ns	0,85***	1,31***
Ouvrier non qualifié	1,23***	1,41***	0,68***	ns
Production	ns	1,22***	ns	0,31***
Maintenance	ns	0,87***	ns	0,32***
Nettoyage	ns	ns	0,82***	ns
Manutention	ns	1,33***	1,21***	0,32***
Secrétariat	ns	1,98***	1,16***	ns
Gestion	ns	1,55***	ns	0,63***
Commerce	ns	1,33***	1,14***	ns
Études	1,15**	ns	1,25***	0,22***
Enseignement	0,79**	0,53***	1,78***	1,36***
Soin	0,82*	ns	ns	1,38***
Autre	réf	réf	réf	réf
CDI	réf	réf	réf	réf
CDD, intérim	ns	ns	ns	0,74***
Fonctionnaire	ns	ns	0,81***	1,19***
Secteur privé	réf	réf	réf	réf
Fonction publique d'État	ns	ns	1,17***	1,30***
Fonction publique hospitalière	ns	ns	ns	ns
Fonction publique territoriale	ns	0,76***	1,16***	ns
<10 salariés	0,70***	0,84***	0,81***	1,24**
10 à 49 salariés	ns	ns	ns	ns
50 à 249 salariés	ns	ns	0,90***	0,80**
Entreprise de 250 à 499	réf	réf	réf	réf
Grande entreprise	ns	1,16***	1,12***	1,28***
Expositions physiques	ns	1,17***	ns	0,83**
Expositions biomécaniques	ns	1,12***	ns	1,20***
Expositions chimiques	1,12**	0,91**	1,11**	ns

\*\* Légèrement significatif :  $p < 0,10$

\*\* Moyennement significatif :  $p < 0,05$

\*\*\* Très significatif :  $p < 0,01$

Note de lecture : « Toutes choses égales par ailleurs », une femme a 1,21 fois plus de risque de déclarer un comportement hostile qu'un homme.

**Souffrance au travail, absentéisme et mode organisationnel** sont intimement liés - SUMER 2017

↓ Tableau IV (suite)

	Comportement hostile	Job strain	Manque de reconnaissance	Agression de la part du public (si contact de vive voix)
Travailler 42h et plus, ou au-delà des horaires habituels	ns	ns	0,90***	ns
Travailler en équipe avec 50 nuits	0,79**	ns	ns	1,39***
Travailler 120 nuits ou plus	ns	ns	ns	1,33***
Subir au moins 3 contraintes de rythme de travail	1,23***	1,50***	ns	1,33***
Vivre des tensions dans le contact avec le public	1,23***	1,16***	1,14***	
Lean management	0,91*	ns	0,89***	ns
Devoir suivre des procédures de qualités strictes	ns	1,14***	ns	ns
Devoir atteindre des objectifs chiffrés précis	ns	1,10***	ns	ns
Avoir un entretien individuel d'évaluation	ns	1,14***	ns	ns
Avoir connu un changement organisationnel important	1,18***	1,15***	1,28***	1,12**
Subir des reproches de l'entourage	1,20***	1,18***	1,13***	1,15***
Responsabilités familiales sont un obstacle	ns	1,20***	1,40***	ns
Conflits éthiques	1,89***	1,50***	1,81***	1,61***
Pour faire correctement son travail :				
manque d'information	1,33***	1,25***	1,64***	1,13*
manque de formation	ns	1,14***	1,70***	ns
manque de collègues	ns	1,32***	1,35***	1,31***
manque de moyens	ns	1,22***	1,50***	1,33***
manque de coopération	1,42***	ns	1,34***	ns
Ne pas pouvoir discuter avec collègues si problème	1,38***	ns	ns	ns
Ne pas pouvoir discuter avec chef si problème	1,54***	ns	1,51***	ns
Manque de latitude décisionnelle	1,20***	–	1,53***	1,22***
Forte demande psychologique	1,68***	–	2,08***	1,22***
Faible soutien social	2,58***	1,79***	3,50***	ns
Manque de reconnaissance	2,44***	2,08***	–	1,55***

Champ : ensemble des salariés du champ 2017 (ensemble des salariés du privé et du privé hors non enseignant de l'Éducation nationale et particulier employeur) ; France métropolitain et DOM.  
 Source : DGT-DARES, enquête SUMER 2017.

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

montré les études de psychodynamiques du travail [11]. Ces résultats sont confirmés statistiquement, toutes choses égales par ailleurs. Les salariés qui déclarent ne pas avoir assez de moyen matériel, de formation, d'information ou de coopération avec leurs collègues ou leur hiérarchie pour « faire correctement leur travail »<sup>4</sup> déclarent davantage subir des comportements hostiles et/ou présentent un *job strain* dans leur travail

(tableau IV). Les efforts produits pour atteindre les objectifs malgré le manque de moyens favorisent aussi la perception d'un manque de reconnaissance du travail. La coopération ou le soutien social apparaît ici comme important. Plus généralement, les salariés qui se voient « empêchés de réaliser un travail de qualité », selon les termes employés par Y. Clot [12], sont plus fréquemment exposés aux RPS. L'un des

indicateurs intervenant le plus est le manque d'information qui impacte négativement l'ensemble des indicateurs d'alerte retenus. Ainsi, une défaillance de la communication dans la réalisation du travail augmente de 1,25 le risque de déclarer être en *job strain*, de 1,33 celui de déclarer subir des comportements hostiles et de 1,64 celui de manquer de reconnaissance (tableau IV). Le manque de collègues, de formation ou de

↓ Tableau V

➤ LES CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES ET RELATIONNELLES DES SALARIÉS EXPOSÉS AUX RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS SUMER 2017 (en %)

	Être en situation de <i>job strain</i>	Déclarer manquer de reconnaissance	Avoir subi un ou des comportements hostiles
<b>ENSEMBLE</b>	26,9	50,6	16
Temps complet	27,1	51,9	16,0
Temps partiel	25,9	45,4	16,0
Travail en équipe	36,6	60,4	16,5
Travail 40h et plus	28,0	52,2	16,6
Travailler 10 dimanches ou plus	28,6	54,6	17,9
Travailler 20 samedis ou plus	29,7	50,9	16,4
Travailler 45 nuits ou plus	29,8	59,2	17,2
Horaire variable d'un jour à l'autre	28,7	52,6	17,1
Travail prolongé au-delà des horaires habituels	28,3	58,6	19,7
Ne pas avoir 48h de repos consécutif	30,9	55,0	17,3
Faire des astreintes	20,6	48,6	17,2
Subir au moins 3 contraintes de rythme de travail	36,7	58,9	21,0
<b>Avoir un rythme de travail imposé par :</b>			
le déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce	41,8	56,3	18,5
une dépendance immédiate vis à vis des collègues	36,2	58,7	21,2
des normes de production ou des délais à respecter en une heure au plus	36,6	58,0	20,5
des normes de production ou des délais à respecter en une journée au plus	33,6	56,5	19,3
une demande extérieure obligeant à une réponse immédiate	29,8	53,8	17,4
les contrôles ou surveillances permanents exercés par la hiérarchie	41,0	61,2	22,2
un contrôle ou un suivi informatisé	32,6	56,9	18,4
Ne pas pouvoir interrompre son travail quand on le souhaite	36,5	57,2	20,7
Devoir fréquemment interrompre une tâche	31,4	56,0	19,2
Polyvalence pour rotation régulière	30,7	50,8	17,6
Polyvalence pour pallier les absences		57,1	17,1
Devoir faire appel à d'autres en cas de problème	33,7	46,9	17,2
Ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches à accomplir	41,9	55,2	21,8
Ne pas avoir la possibilité de faire varier les délais fixés	35,7	55,7	18,7
<b>Pour faire correctement son travail :</b>			
manque d'information	43,7	82,0	32,5
manque de formation	40,2	75,1	25,8
manque de collègues	39,5	69,8	25,9
manque de moyens	43,1	75,4	26,6
manque de coopération	40,4	66,4	31,5
manque de temps	40,4	68,8	23,9



## Souffrance au travail, absentéisme et mode organisationnel sont intimement liés - SUMER 2017

↓ Tableau V (suite)

	Être en situation de <i>job strain</i>	Déclarer manquer de reconnaissance	Avoir subi un ou des comportements hostiles
Avoir des salariés sous ses ordres	42,5	80,7	40,7
Vivre des tensions dans le contact avec le public	28,2	55,0	17,4
Devoir suivre des procédures de qualités strictes	31,6	53,8	16,8
Devoir atteindre des objectifs chiffrés précis	29,8	53,9	18,1
Avoir un entretien individuel d'évaluation	28,3	51,8	16,1
L'entretien porte sur des critères précis et mesurables	28,5	51,6	15,8
Ne pas pouvoir discuter avec les collègues en cas de difficultés	41,0	66,3	34,4
Ne pas pouvoir discuter avec le supérieur hiérarchique en cas de difficultés	42,5	80,7	40,7

Champ : ensemble des salariés du champ 2017 (ensemble des salariés du privé et du privé hors non enseignant de l'Éducation nationale et particulier employeur) ; France métropolitain et DOM.

Source : DGT-DARES, enquête SUMER 2017.

Note de lecture : 42,5 % des salariés qui ne peuvent pas discuter avec leur supérieur hiérarchique en cas de difficultés sont en *job strain* (contre 26,9 % pour l'ensemble des répondants).

moyens constituent d'autres problèmes majeurs qui augmentent le risque d'être en *job strain* dans son travail et, de façon encore plus prégnante, de manquer de reconnaissance (tableau IV).

Le travail empêché, en dégradant les relations de travail, crée un contexte plus propice aux tensions individuelles mais aussi au sein du collectif de travail. Ainsi, le manque de coopération accroît le risque de déclarer subir des comportements hostiles (tableau IV). De même, l'absence de dialogue au sein d'un établissement est néfaste pour l'ambiance de travail<sup>5</sup>. Ne pas pouvoir discuter avec le supérieur hiérarchique ou avec les collègues quand une difficulté se présente est un facteur de risque important de subir des comportements hostiles au travail, d'être en *job strain* ou de manquer de reconnaissance (tableau IV). Et en effet, un faible soutien social au sens de Karasek est très corrélié avec la probabilité de subir des comportements hostiles (OR = 2,58), d'être en situation de *job strain* (OR = 1,8) et de manquer de reconnaissance (OR = 3,5).

5. L'importance du collectif de travail se retrouve également de façon prégnante dans les déterminants des agressions en milieu professionnel (encadré 4).

### ÉTHIQUE ET VALEURS DE TRAVAIL

La distorsion entre ce qui est exigé au travail et les valeurs des salariés engendre des conflits intrapsychiques. Ainsi, le fait que les salariés déclarent devoir faire des choses qui heurtent leur conscience professionnelle ou leurs valeurs personnelles impacte les trois indicateurs retenus. En effet, les salariés concernés ont plus de risque de déclarer subir des comportements hostiles, être en *job strain* ou manquer de reconnaissance (tableau IV).

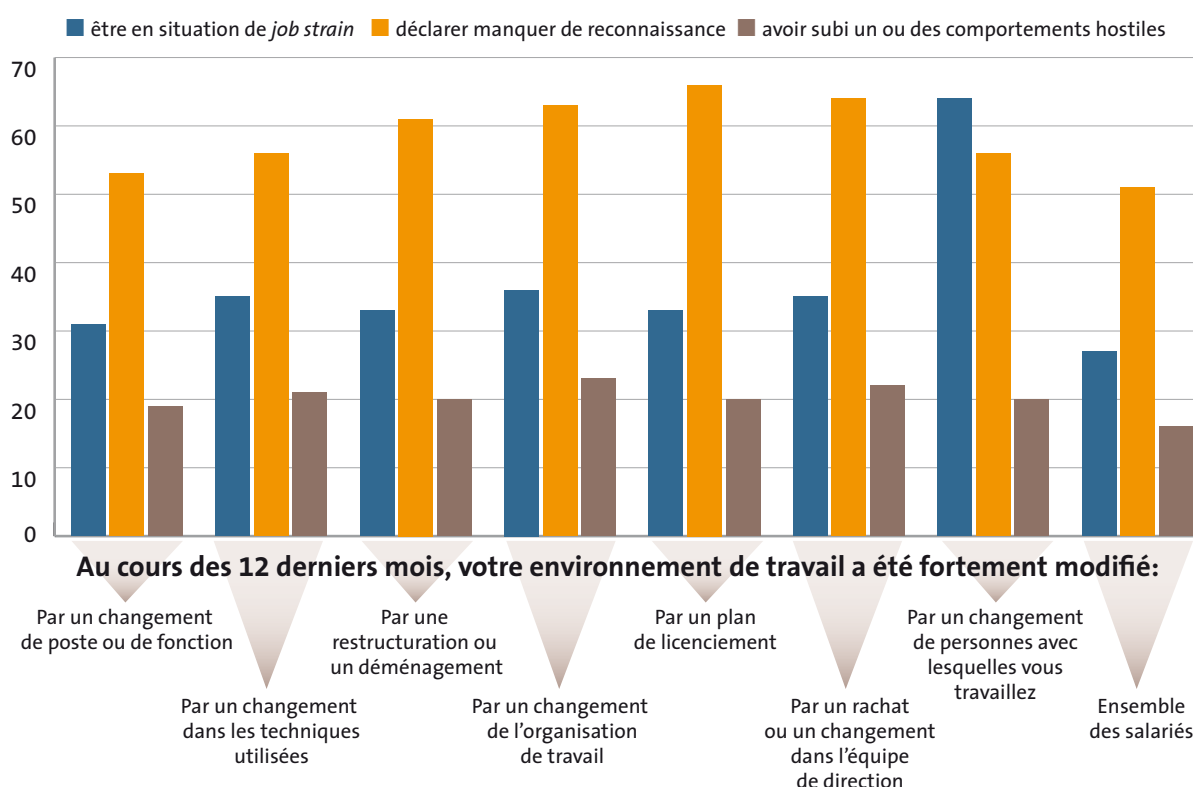
Dans l'analyse *toutes choses égales par ailleurs*, les salariés qui déclarent des conflits éthiques ont 1,89 fois plus de risque de déclarer subir des comportements hostiles ou encore manquer de reconnaissance (1,81).

### LES MODIFICATIONS DE L'ENVIRONNEMENT DU TRAVAIL

Les changements de l'environnement de travail impactent fortement les comportements hostiles, le *job strain* et le manque de

reconnaissance. Ainsi, 23 % des salariés qui déclarent un changement de l'organisation du travail et plus de 20 % un changement technique, une restructuration, un plan de licenciement, un rachat/changement d'équipe ou encore un changement de personnes, déclarent subir des comportements hostiles, contre 16 % pour l'ensemble des salariés (figure 3). De plus, 64 % des salariés qui déclarent un changement dans les personnes avec lesquelles ils travaillent sont en *job strain* (contre 27 % pour l'ensemble des salariés). Les changements organisationnels ont un impact au sein de l'établissement et conduisent à des périodes pouvant générer des conflits interpersonnels entre les salariés. Ces résultats sont confortés *toutes choses égales par ailleurs* (tableau IV). Autrement dit, la stabilité de l'organisation et du collectif de travail semble limiter les expositions aux risques psychosociaux. Ce résultat confère des arguments de poids aux médecins du travail et aux préventeurs face aux nouveaux managers prônant la déstabilisation permanente pour créer les conditions de dépassement de soi ; les réorganisations faisant partie des nouveaux outils de management.

Figure 3 : Les salariés concernés par des changements organisationnels sont plus exposés aux RPS



↓ Encadré 4

### > LES AGRESSIONS EN MILIEU PROFESSIONNEL

En 2017, 8 % des salariés déclarent avoir subi des agressions verbales ou physiques/sexuelles au cours des 12 derniers mois de la part des collègues ou des supérieurs et 18 % des salariés déclarent avoir subi des agressions de la part du public\* (tableau VI pages suivantes). Cela concerne principalement les fonctionnaires, notamment dans la fonction publique hospitalière et ce, qu'il s'agisse d'agressions de la part du public mais aussi des collègues. Les réorganisations liées aux réformes successives concernant le milieu hospitalier ne sont sans doute pas sans lien avec l'augmentation des agressions même au sein du collectif de travail. Subir des agressions altère la santé mentale et physique des salariés créant ainsi un cercle vicieux de mal être au travail : il y a une relation entre l'état de santé perçue et les agressions de la part des collègues. On observe les mêmes tendances pour les agressions de la part du public, sauf pour les salariés qui se déclarent en très mauvaise santé ; comme si le collectif de travail (collègues, hiérarchie) s'organisait pour que ces salariés soient préservés de relations délétères avec le public. De la même façon, les salariés ayant une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé (RQTH) ne

sont pas plus exposés aux agressions de la part du public que les autres salariés. Par ailleurs, les salariés ayant eu des arrêts de travail, déclarent avoir subi plus d'agressions au cours des 12 derniers mois de la part du public ou des collègues. Le même constat est fait avec les accidents du travail. Enfin, plus la gravité de la dépression augmente, plus la part des salariés ayant déclaré une agression de la part des collègues/supérieurs ou public est élevée. Les résultats révèlent que les agressions sont très fortement liées aux modalités d'organisation du travail. Les salariés les plus concernés par les agressions de la part du public travaillent plus souvent en horaires atypiques. Il est possible qu'en horaire de nuit par exemple ou le dimanche, la hiérarchie soit moins présente pour contrôler les relations entre public et salarié. C'est le cas aussi des salariés qui ont d'importantes contraintes horaires (ne pas avoir 48 heures consécutives de repos, avoir des horaires variables d'un jour à l'autre ou qui travaillent toujours ou souvent au-delà de l'horaire officiel). Les salariés qui subissent une surveillance permanente de la hiérarchie ou un contrôle/suivi informatisé signalent plus d'agressions que ce soit de la part du public ou des

collègues/supérieurs, la charge de travail et la mise en concurrence des salariés pouvant conduire à des relations plus tendues entre collègues, mais aussi avec les clients, les usagers ou les patients. Par ailleurs, les salariés qui sont en rotation de poste déclarent plus d'agressions de la part du public lorsqu'ils remplacent un salarié absent que lors de leurs rotations régulières. Ces changements de poste pour remplacer un collègue font que les salariés occupent des postes sur lesquels ils ont peu ou pas d'expérience. Ce qui leur donne moins les moyens de se prémunir des violences associées à ces types de poste. Les changements organisationnels peuvent conduire à des tensions et générer des conflits interpersonnels entre les salariés. Ils peuvent entraîner également des tensions avec le public. La stabilité du collectif et de l'organisation du travail est donc protectrice même face aux agressions de la part du public. Il ressort de l'ensemble des données que le travail tendu, empêché, sous contrainte est un facteur multiplicatif d'agression, ce qui est confirmé par l'analyse *toutes choses égales par ailleurs* (tableau IV). Ainsi les salariés qui subissent de fortes demandes psychologiques ont 1,22 plus de risques

\* Sont inclus ici uniquement les salariés en contact avec le public (usagers, patients, voyageurs, clients...). Les salariés déclarent ces agressions qu'ils soient en contact avec le public de vive voix ou par téléphone.

**Souffrance au travail, absentéisme et mode organisationnel** sont intimement liés - SUMER 2017

d'être confrontés à une agression, il en est de même pour ceux qui manquent de latitude décisionnelle. Dans le même registre, ne pas pouvoir faire correctement son travail du fait du manque de moyen ou de collègues est un facteur multiplicatif important (manque de collègue 1,31 ; manque de moyen 1,33). La difficulté de maîtriser son travail dans son accomplissement peut aussi

générer une perte de sens, voir un conflit éthique lui-même facteur multiplicateur d'agression (1,61). Enfin, le manque de reconnaissance du travail, comme cela est décrit en psychodynamique, peut entraîner une tension dans l'exécution du travail, elle-même favorisant les agressions. *Toutes choses égales par ailleurs* le manque de reconnaissance multiplie par 1,55 le risque

de subir une agression. Ainsi, les agressions en milieu professionnel sont très liées à l'organisation du travail et au collectif de travail. En matière de prévention, les résultats indiquent qu'il faut travailler sur la qualité des relations interpersonnelles en milieu professionnel, sur le soutien de la hiérarchie et la stabilité des organisations.

↓ Tableau VI

> QUI SONT LES SALARIÉS QUI DÉCLARENT AVOIR ÉTÉ VICTIME D'UNE AGRESSION EN MILIEU PROFESSIONNEL AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS ? (en %)

	Agression de la part du public*	Agression de la part des collègues/supérieurs
<b>ENSEMBLE</b>	17,6	7,7
<b>SEXE</b>		
Hommes	16,2	6,6
Femmes	18,8	8,8
<b>TRANCHE D'ÂGE</b>		
<25	15,1	4,8
25-39	17,1	6,3
40-49	20,2	7,5
50-59	19,4	8,1
60+	15,5	9,3
<b>STATUT</b>		
Apprenti	13,1	8,2
Stagiaire	54,2	0,0
Intérimaire	26,6	8,2
CDD	14,9	4,3
CDI	15,0	7,6
Agent à statut	31,1	8,4
Fonctionnaire	27,5	9,6
<b>TYPE D'EMPLOYEUR</b>		
Entreprise privée	14,0	7,0
Organisation mutualiste, associative et coopérative	17,2	7,6
Particulier	15,7	1,7
Établissement public à caractère industriel et commercial	47,6	9,2
Fonction publique d'État	31,3	9,0
Fonction publique territoriale	16,9	10,3
Fonction publique hospitalière	30,9	11,1
<b>TAILLE D'ÉTABLISSEMENT</b>		
Moins de 10 salariés	12,9	6,2
10-49 salariés	17,4	7,9
50-249 salariés	20,1	8,0

(suite)

	Agression de la part du public*	Agression de la part des collègues/supérieurs
250-499 salariés	17,2	7,3
500 ou plus salariés	22,8	9,4
<b>SECTEUR</b>		
Agriculture	2,5	3,5
Industrie	6,9	8,5
Construction	6,2	4,8
Tertiaire	19,4	7,8
<b>CSP</b>		
Cadres	15,2	8,6
Professions intermédiaires	22,6	8,8
Employés administratifs	19,4	8,8
Employés de commerce et de service	19,6	6,0
Ouvriers qualifiés	9,7	7,9
Ouvriers non qualifiés, ouvriers agricoles	10,9	5,5
<b>FONCTION PRINCIPALE</b>		
Production, fabrication, chantier	6,4	6,4
Soin des personnes	26,1	8,6
Autre	21,1	8,2
Installation, réparation, maintenance	8,9	7,9
Nettoyage, gardiennage, entretien ménager	16,7	6,0
Manutention, magasinage, logistique	7,9	7,5
Secrétariat, saisie, accueil	20,5	10,8
Gestion, comptabilité	11,4	7,5
Commerce, vente, technico-commercial	19,6	6,5
Études, recherche et développement, méthodes	4,9	7,5
Enseignement	31,5	10,4

(suite)

	Agression de la part du public*	Agression de la part des collègues/supérieurs
<b>CONTRAINTES ORGANISATIONNELLES ET RELATIONNELLES</b>		
Temps complet	17,8	7,8
Temps partiel	16,9	7,2
Travailler en équipe	29,3	10,1
Travailler 40h et plus	17,2	8,4
Travailler 10 dimanches ou plus	26,7	7,6
Travailler 20 samedis ou plus	25,3	7,4
Travailler 45 nuits ou plus	27,2	7,7
Horaires variables d'un jour à l'autre	24,8	7,8
Travail prolongé au-delà des horaires habituels	22,6	10,0
Ne pas avoir 48h de repos consécutif	25,3	8,1
Faire des astreintes	22,2	9,5
Subir au moins 3 contraintes de rythme de travail	20,1	10,1
Avoir un rythme de travail imposé par :		
le déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce	12,9	8,4
une dépendance immédiate vis à vis des collègues	18,8	11,0
des normes de production ou des délais à respecter en une heure au plus	18,5	9,8
des normes de production ou des délais à respecter en une journée au plus	15,9	9,1
une demande extérieure obligeant à une réponse immédiate	19,3	8,5
les contrôles ou surveillances permanents exercés par la hiérarchie	21,5	11,2
un contrôle ou un suivi informatisé	21,4	8,9
Ne pas pouvoir interrompre son travail quand on le souhaite	25,0	8,2
Devoir fréquemment interrompre une tâche	19,7	9,4
Polyvalence pour rotation régulière	17,0	8,4
Polyvalence pour pallier les absences	19,6	9,1
Devoir faire appel à d'autres en cas de problème	15,3	7,0
Ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches à accomplir	20,5	9,7
Ne pas avoir la possibilité de faire varier les délais fixés	18,4	9,3

(suite)

	Agression de la part du public*	Agression de la part des collègues/supérieurs
Pour faire correctement son travail :		
manque d'information	28,0	14,9
manque de formation	26,6	11,0
manque de collègues	27,7	12,6
manque de moyens	29,7	11,7
manque de coopération	19,8	14,9
manque de temps	26,1	11,4
Avoir des salariés sous ses ordres	31,3	17,5
Vivre des tensions dans le contact avec le public	24,9	8,6
Devoir suivre des procédures de qualités strictes	19,1	8,3
Devoir atteindre des objectifs chiffrés précis	18,0	7,9
Avoir un entretien individuel d'évaluation	18,7	7,7
Au cours des 12 derniers mois, votre environnement de travail a été fortement modifié :		
par un changement de poste ou de fonction	21,7	11,1
par un changement dans les techniques utilisées	24,8	12,3
par une restructuration ou un déménagement	20,5	11,1
par un changement de l'organisation de travail	24,0	12,0
par un plan de licenciement	22,0	12,9
par un rachat ou un changement dans l'équipe de direction	23,2	9,9
par un changement de personnes avec lesquelles vous travaillez	22,9	9,5
Ne pas pouvoir discuter avec les collègues en cas de difficultés	18,0	19,2
Ne pas pouvoir discuter avec le supérieur hiérarchique en cas de difficultés	31,3	17,5
<b>EXPOSITIONS PHYSIQUES, CHIMIQUES ET BIOLOGIQUES</b>		
Nuisances sonores	19,1	8,7
Contraintes posturales et articulaires	18,4	7,8
Être exposé à au moins un agent chimique	15,8	6,7
Exposition à des agents biologiques	21,2	8,4



**Souffrance au travail, absentéisme et mode organisationnel** sont intimement liés - SUMER 2017

↓ **Tableau VI (suite)**

(suite)	Agression de la part du public*	Agression de la part des collègues/ supérieurs
<b>AUTOQUESTIONNAIRE</b>		
Aider régulièrement une personne dépendante ou handicapée	21,6	9,4
Mon travail a du sens pour moi (pas du tout d'accord)	43,6	13,9
Mes proches me disent que je ne suis pas assez dispo à cause de mon travail (tout à fait d'accord)	26,0	12,6
Avoir une reconnaissance de travailleur handicapé	15,9	9,5
Être satisfait de son travail dans l'ensemble (pas du tout d'accord)	25,8	24,4
État de santé générale (très mauvais)	17,9	34,6
Le travail influence négativement la santé	25,1	13,6
Arrêt maladie (3 arrêts et plus de 10 jours d'arrêts)	33,3	20,3
Accidents du travail (au moins 1 accident du travail)	25,0	12,5
<b>État dépressif (PHQ9)</b>		
dépression légère à sévère	24,9	14,1
absence de dépression	13,5	4,2
dépression sévère	33,0	35,2

\* uniquement pour les salariés exposés au contact avec le public de vive voix et/ou par téléphone  
 Champ : ensemble des salariés du champ 2017 (ensemble des salariés du privé et du public hors non enseignant de l'Éducation nationale et particulier employeur) ; France métropolitain et DOM.  
 Source : DGT-DARES, enquêtes SUMER 2017.  
 Note de lecture : 16,2 % des hommes enquêtés ont déclaré avoir subi au moins une agression de la part du public.

**POINTS À RETENIR**

- L'enquête SUMER 2017 permet de repérer les salariés concernés par les trois indicateurs de risques psychosociaux retenus : *job strain*, manque de reconnaissance et comportements hostiles.
- Ces trois indicateurs, marqueurs ou prémices de la souffrance au travail, sont liés entre eux.
- Les salariés exposés à ces trois indicateurs sont en moins bonne santé mentale et physique que les autres et ils ont aussi un absentéisme et une accidentologie plus importants.
- Les contraintes organisationnelles (intensité, insécurité, manque de moyen d'information et de formation pour faire correctement son travail, conflits éthiques, etc.) et la dégradation du collectif de travail apparaissent comme des facteurs majorant les trois indicateurs de risques psychosociaux.
- Cette étude souligne l'importance d'interroger l'organisation du travail pour mettre en place une prévention primaire efficace permettant d'éviter la souffrance au travail et de réduire l'absentéisme.



## BIBLIOGRAPHIE

- 1 | MEURS D - Progrès technique et mutations du travail : hier et aujourd'hui. *Cah Fr.* 2017 ; 398 : 33-39.
- 2 | GOLLAC M, BODIER M - 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. Paris : Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Santé ; 2011 : 223 p.
- 3 | COUTROT T, MEMMI S, ROSANKIS E, SANDRET N ET AL. - Enquête SUMER 2016-2017 : bilan de la collecte. Vu du terrain TF 260. *Réf Santé Trav.* 2018 ; 156 : 19-27.
- 4 | LESUFFLEUR T, CHASTANG JF, SANDRET N, NIEDHAMMER I - Psychosocial factors at work and occupational injury: results from the French national SUMER survey. *J Occup Environ Med.* 2015 ; 57 (3) : 262-69.
- 5 | MEMMI S, SANDRET N, NIEZBORALA M, LESUFFLEUR T ET AL. - L'organisation du travail à l'épreuve des risques psychosociaux. Vu du terrain TF 236. *Réf Santé Trav.* 2016 ; 145 : 53-64.
- 6 | VOGEL L - La santé des femmes au travail en Europe. Des inégalités non reconnues. Bruxelles : Bureau technique syndical européen pour la santé et la sécurité ; 2003 : 387 p.
- 7 | ALGAVA E - Dans quels contextes les comportements sexistes au travail sont-ils le plus fréquent ? *Dares Anal.* 2016 ; 046 : 1-7.
- 8 | SAYAD A - Immigration et « pensée d'État ». *Actes Rech Sci Soc.* 1999 ; 4 (129) : 5-14.
- 9 | MEMMI S, ROSANKIS É, SANDRET N, DUPRAT P ET AL. - Premiers résultats de l'enquête SUMER 2017 : comment ont évolué les expositions des salariés aux risques professionnels sur les vingt dernières années ? Vu du terrain TF 273. *Réf Santé Trav.* 2019 ; 159 : 53-78.
- 10 | COUTROT T, SANDRET N - Pilotage du travail et risques psychosociaux. Enquête SUMER 2010. Vu du terrain TF 229. *Réf Santé Trav.* 2015 ; 142 : 41-53.
- 11 | DEJOURS C - Travail vivant. 1 : Sexualité et travail. 2 : Travail et émancipation. 2 volumes. Paris : Editions Payot et Rivages ; 2009 ; 214 p., 242 p.
- 12 | CLOT Y - Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux. Cahiers libres. Paris : La Découverte ; 2010 : 190 p.