

# Contact avec le public : près d'un salarié sur quatre subit des agressions verbales <sup>(1)</sup>

Poursuivant la publication des résultats de l'enquête SUMER 2002-2003, cet article analyse les agressions des salariés dans le cadre des relations avec le public selon les déclarations des salariés enquêtés et des médecins enquêteurs. Cette étude a été réalisée sur la base des données recueillies par les médecins du travail (pour la méthodologie cf. : « Enquête SUMER 2001-2002, surveillance médicale des risques professionnels », Doc Méd Trav. 2001 ; 86 : 161-65).

## En résumé

En 2003, près de trois salariés sur quatre travaillent en contact avec le public, de vive voix ou par téléphone. C'est le cas pour 63 % des hommes et 80 % des femmes.

Vingt-deux pour cent de ces salariés déclarent avoir subi une agression verbale et 2 % une agression physique au cours des douze mois précédant l'enquête SUMER 2003.

Postiers, employés de banques, agents de sécurité et professions de santé figurent parmi les métiers les plus touchés. Les agressions de la part du public sont aussi plus fréquentes pour les salariés en proie à des horaires atypiques, une forte intensité du travail et une organisation du travail contraignante.

## CONTACT AVEC LE PUBLIC : LA PRESSION DE LA DEMANDE EST FORTE, LES MARGES DE MANŒUVRE AUSSI

Travail en fin de semaine, horaires variables, dépassements d'heure fréquents, les salariés en contact avec le public ont plus souvent que les autres salariés des horaires atypiques (**tableau I**). S'ils déclarent moins souvent que les autres salariés que leur rythme de travail dépend de la surveillance hiérarchique, du rythme des collègues ou de normes techniques, ils évoquent beaucoup plus une demande extérieure les obligeant à une réponse immédiate. Leur travail est plus bousculé : ils déclarent plus souvent devoir se dépêcher ou interrompre une tâche pour une autre non prévue. En revanche, ils disposent de davantage de marges de manœuvre : ils règlent plus souvent les incidents eux-mêmes et peuvent plus facilement changer l'ordre de leurs tâches <sup>(3)</sup>.

## DANS LES PROFESSIONS QUALIFIÉES, LES FEMMES SONT PLUS TOUCHÉES QUE LES HOMMES

Au contact du public, une femme sur quatre et deux hommes sur dix déclarent avoir été victimes d'une agression verbale ou physique dans les douze mois précédant l'enquête. Les agressions physiques ou sexuelles demeurent très peu nombreuses, alors que les agressions verbales sont fréquentes. Dans les professions qualifiées, les femmes déclarent plus souvent avoir été victimes d'agression que les hommes (**tableaux II et III**).

BUÉ J.\*,  
SANDRET N.\*\*

\*DARES, Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques, ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement

\*\* DRT, Direction régionale du travail d'Ile-de-France, Inspection médicale du travail

(1) Cet article a déjà fait l'objet d'une publication DARES : Premières synthèses, Avril 2007 ; 15-1 : 4 p.

(2) Cette comparaison est réalisée sur le champ de l'enquête 1994 qui ne couvrait que les salariés du Régime général et de la Mutualité sociale agricole (**encadré I**).

(3) Comme dans le reste de l'article, ces commentaires demeurent valides dans une analyse « toutes choses égales par ailleurs » où les variables de contrôle sont la taille et le secteur d'activité de l'établissement, le sexe et l'âge du salarié, son ancienneté dans l'établissement, sa catégorie socioprofessionnelle en 24 postes, sa fonction en 9 postes et le statut de son emploi.



Documents pour le Médecin du Travail  
N° 110  
2<sup>e</sup> trimestre 2007

**S**elon l'enquête SUMER 2003, 70,9 % des salariés travaillent en contact avec le public. Ils étaient 63,3 % en 1994 <sup>(2)</sup> [1]. Employés du commerce, personnels des services directs aux particuliers, agents de sécurité, employés d'entreprise, chauffeurs, employés de La Poste, dans ces professions presque tous les salariés sont en contact avec le public. Les ouvriers sont moins concernés, mais c'est pour eux que cette situation se développe le plus. Ainsi, 51,9 % des ouvriers qualifiés déclarent travailler en contact avec le public en 2003, contre 39,1 % en 1994 (respectivement 34,9 % et 19,6 % des ouvriers non qualifiés).

## L'ENQUÊTE SUMER 2002-2003

L'enquête SUMER a été lancée et gérée conjointement par la Direction des relations du travail (Inspection médicale du travail) et la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES). Elle dresse un état des lieux des expositions des salariés aux principaux risques professionnels en France métropolitaine.

La force de cette enquête repose, d'une part sur l'expertise des médecins du travail qui peuvent 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. L'enquête s'est déroulée sur le terrain de juin 2002 à fin 2003. 1792 médecins du travail, soit plus de 20 % des médecins du travail en exercice, ont tiré au sort 56 314 salariés, dont 49 984 ont répondu.

### Le champ : 80 % des salariés sont couverts par l'enquête SUMER

En 1994, l'enquête couvrait l'ensemble des salariés surveillés par la médecine du travail du régime général et de la Mutualité Sociale Agricole. En 2003, le champ a été étendu aux hôpitaux publics, à EDF-GDF, La Poste, la SNCF et Air France. Les résultats de 2003, présentés dans cet article, sont alors dits à « champ complet ». Les résultats ne couvrent cependant pas les fonctions publiques d'Etat et territoriale, une partie des transports (régies urbaines et transport par eau), les mines, la pêche, France Télécom...

Au total, l'enquête SUMER 2003 est représentative de 17,5 millions de salariés sur un total de 21,5 millions.

### La pondération : un calage sur marges

La structure de l'échantillon des répondants n'est pas exactement la même que celle de la population de référence : les ouvriers sont un peu sur-représentés, les services un peu sous-représentés, ainsi que les petites entreprises. Pour corriger ces biais, une pondération a été réalisée à l'aide d'un calage sur marges (macro CALMAR), qui affecte aux réponses de chaque salarié un poids permettant de retrouver au niveau global les structures de la population de référence (par sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, secteur d'activité et taille d'établissement). Les distributions de référence sont issues des Déclarations annuelles de données sociales (DADS), de l'enquête Emploi et de sources spécifiques pour les grandes entreprises intégrées au champ en 2003 et de la Mutualité sociale agricole.

### Les périodes de référence des expositions aux risques

Les expositions sont recensées sur la dernière semaine travaillée, afin de cerner au plus près la réalité concrète du travail des salariés enquêtés.

Pour les expositions liées à des activités ponctuelles ou irrégulières, le nombre de salariés exposés au cours de la semaine est nettement moins élevé que le nombre de salariés exposés au cours de l'année, ce qui peut amener à sous-évaluer le risque encouru si des expositions ponctuelles peuvent s'avérer dangereuses (comme c'est le cas pour beaucoup d'agents cancérigènes). Pour chacune de ces expositions, sa durée hebdomadaire est précisée. En revanche, toutes les questions relatives à l'organisation du travail font référence à la situation habituelle de travail. Enfin les accidents, maladies et agressions sont repérés sur la période de douze mois précédant l'enquête.

### Le repérage des intérimaires

Le secteur d'activité est toujours « travail temporaire ». L'activité de l'entreprise où l'intérimaire est en mission est repérée de façon grossière par une nomenclature en quatre postes (Industrie, Construction, Transports et Tertiaire).

### L'autoquestionnaire

Il s'agit d'un questionnaire auto administré proposé à un salarié sur deux interrogé dans l'enquête. 24 486 personnes ont répondu à cet auto questionnaire. Il a fait l'objet d'un redressement particulier car la structure des non réponses était quelque peu différente de celle du questionnaire principal. On a utilisé la même méthode de pondération, avec les mêmes critères de calage.

Ce questionnaire recueille l'opinion du salarié sur sa situation de travail. Il se décompose en plusieurs parties :

- 1 – le questionnaire dit de Karasek (risques psycho-sociaux au travail)
- 2 – l'appréciation sur la réduction du temps de travail
- 3 – l'auto-évaluation de l'état de santé et de l'influence du travail sur l'état de santé
- 4 – les arrêts de travail pour maladie et les accidents du travail
- 5 – la violence au travail

Concernant les agressions, l'auto questionnaire contient les questions suivantes, ici exploitées :

« Au cours des douze derniers mois, avez-vous été victime, de la part du public dans le cadre de votre travail :

- d'une agression verbale ? oui / non, si oui combien de fois ?
- d'une agression physique ou sexuelle ? oui / non, si oui combien de fois ? »

Pour le détail des questions, consulter le site : [www.travail.gouv.fr/etudes-recherche-statistiques/statistiques/sante-au-travail/enquetes/sumer-2013.html](http://www.travail.gouv.fr/etudes-recherche-statistiques/statistiques/sante-au-travail/enquetes/sumer-2013.html)

(4) Compte tenu du faible nombre de salariés ayant déclaré des agressions physiques (1,8 %), on ne peut distinguer des agressions verbales dans le tableau IV. Les agressions physiques ne seraient statistiquement significatives que dans deux professions médicales (infirmiers 14 % des hommes et des femmes, aides soignants 14 % des hommes, 5 % des femmes).

(5) Sont considérées professions « masculines » ou « féminines » les professions dans lesquelles le sexe majoritaire est représenté à plus de 85 %.

La fonction exercée joue aussi un rôle important : les salariés travaillant au guichet, au standard ou au secrétariat sont particulièrement exposés aux agressions (28 %), tout comme ceux qui exercent des fonctions commerciales (27 %) ou médicales et d'enseignement (33 %), alors que dans les fonctions de production (12 %), de maintenance (16 %) ou de direction (18 %), les salariés le sont moins.

L'agression n'est en général pas un événement isolé : si un salarié agressé sur cinq dit avoir subi une seule agression, 40 % en signalent plus de trois.

### LES PROFESSIONS À RISQUES : POSTIERS, INFIRMIÈRES, AGENTS DE SÉCURITÉ

Sans que l'on puisse évaluer le degré de gravité de l'agression subie, les salariés déclarant le plus souvent une agression verbale ou physique de la part du public travaillent dans les professions des banques et des assurances, de La Poste, de la santé, de la sécurité, du commerce <sup>(4)</sup> et des transports (**tableau IV**).

Parmi les professions à dominante masculine <sup>(5)</sup>, les

Les conditions de travail des salariés en contact avec le public (en pourcentage).

TABLEAU I

Conditions de travail	Salariés en contact avec le public	Salariés sans contact avec le public
<b>Horaires de travail</b>		
Travailler le dimanche (même occasionnellement)	34,4	25,4
Travailler le samedi (même occasionnellement)	56,2	45,2
Horaires quotidiens variables	23,3	15,3
Travailler (toujours ou souvent) plus longtemps que l'horaire prévu	26,9	16,0
<b>Organisation du travail</b>		
Rythme de travail imposé par un contrôle hiérarchique	23,1	32,5
Rythme de travail imposé par des normes ou délais à respecter en une heure au plus	18,0	25,1
Rythme de travail imposé par la dépendance immédiate des collègues	26,2	38,6
Rythme de travail imposé par une demande extérieure à satisfaire immédiatement	66,6	30,5
Devoir toujours ou souvent se dépêcher	42,1	36,7
Devoir fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue	64,0	46,7
Régler soi-même les incidents la plupart du temps	61,0	47,5
Pouvoir changer l'ordre des tâches	34,3	23,3

Lecture : parmi les salariés en contact avec le public, 34,4 % travaillent le dimanche, contre 25,4 % parmi ceux qui ne sont pas en contact avec le public.

Source : SUMER 2003.

Champ : tous salariés, secteur concurrentiel et hôpitaux publics.

Agressions verbales selon la catégorie socioprofessionnelle et le sexe (en pourcentage).

TABLEAU II

	Hommes	Femmes	Ensemble
Cadres	15,9	23,7	18,3
Professions Intermédiaires	22,0	30,3	25,9
Employés administratifs	32,4	24,8	26,3
Employés de service	27,9	23,9	24,8
Ouvriers qualifiés	14,9	23,9	15,6
Ouvriers non qualifiés	13,2	8,9	12,0
<b>Ensemble</b>	<b>19,2</b>	<b>25,4</b>	<b>22,2</b>

Lecture : 15,9 % des hommes cadres déclarent avoir été victimes d'une agression verbale de la part du public dans les douze derniers mois.

Source : SUMER 2003.

Champ : salariés en contact avec le public.

Agressions physiques selon la catégorie socioprofessionnelle et le sexe (en pourcentage).

TABLEAU III

	Hommes	Femmes	Ensemble
Cadres	0,4	1,1	0,6
Professions Intermédiaires	1,9	2,6	2,2
Employés administratifs	2,4	1,2	1,5
Employés de service	3,3	3,4	3,4
Ouvriers qualifiés	1,3	1,0	1,3
Ouvriers non qualifiés	1,2	0,5	1,0
<b>Ensemble</b>	<b>1,5</b>	<b>2,2</b>	<b>1,8</b>

Lecture : 0,4 % des hommes cadres déclarent avoir été victimes d'une agression physique de la part du public dans les douze derniers mois.

Source : SUMER 2003.

Champ : salariés en contact avec le public.

agents de sécurité<sup>(NDLR)</sup> sont plus particulièrement concernés par les agressions. Les professions à dominante féminine les plus touchées sont celles de la santé et du travail social (infirmier(e)s, aides soignant(e)s et agents de service hospitaliers), ainsi que les hôtesses d'accueil.

#### DES AGRESSIONS PLUS FRÉQUENTES POUR LES SALARIÉS EN PROIE À DES CONTRAINTES HORAIRES ET ORGANISATIONNELLES

Parmi les salariés en contact avec le public, ceux qui ont subi une agression verbale ou physique ont souvent une organisation du travail plus contraignante (**tableau V**).

C'est le cas pour les horaires de travail : à profession égale, les salariés qui signalent une agression travaillent plus souvent en horaires atypiques (travail posté, de nuit, le samedi) ou plus longtemps que l'horaire officiel. Leurs horaires de travail sont plus fréquemment déterminés par l'entreprise, sans possibilité de changement. Le risque d'agression apparaît donc plus fort la nuit ou en dehors des horaires de travail normaux.

Les salariés dont le rythme de travail est imposé par une demande extérieure exigeant une réponse immédiate signalent eux aussi beaucoup plus sou-

vent une agression de la part du public. Les agressions sont également plus nombreuses quand les salariés doivent rendre compte de leur activité par écrit, lorsqu'ils sont soumis à un contrôle hiérarchique ou informatisé, ou lorsqu'ils ne peuvent interrompre leur travail.

Autre indication qui confirme le lien entre organisation du travail et agressions : les salariés qui indiquent devoir souvent se dépêcher ou devoir fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue, signalent nettement plus souvent des agressions.

Les salariés qui encadrent d'autres salariés ont une plus forte probabilité, à profession identique, de déclarer une agression que ceux qui n'encadrent pas. On peut supposer qu'ils doivent intervenir en cas de conflit de leurs subordonnés avec les clients ou les usagers.

Enfin, quand les salariés signalent qu'ils n'ont pas assez de moyens, d'informations ou de collègues pour réaliser un travail de qualité, les agressions sont plus fréquentes. Il semble bien qu'en présence du public, la survenue d'agressions à l'égard des salariés coïncide souvent avec une organisation du travail rigide ou défectueuse. D'après des études qualitatives récentes, les cas de violence de la part du public sont souvent associés à des situations de surcharge de travail ou de rigidité organisationnelle [2, 3].

**TABLEAU IV**

**Les professions les plus touchées par les agressions verbales ou physiques venues du public (en pourcentage).**

	Hommes	Femmes	Ensemble
Contrôleurs de La Poste	ns	45,1	50,1
Employés de banque, guichetiers	44,5	45,7	45,3
Infirmiers, paramédicaux	46,9	44,8	45,1
Agents de sécurité	43,0	ns	40,1
Employés des transports et du tourisme	43,1	36,5	38,7
Travailleurs sociaux	44,1	35,9	38,5
Médecins	ns	45,4	37,4
Chauffeurs de cars et voitures	36,8	ns	37,0
Cadres des services techniques et commerciaux des banques	38,6	29,4	35,3
Hôtesses d'accueil	ns	33,0	34,3
Employés de libre-service	30,3	33,7	33,1
Vendeurs	28,9	32,7	31,1
Agents d'exploitation et préposés de la poste	29,4	31,5	30,3
Professions intermédiaires commerciales	25,5	32,6	29,0
Aides soignants, ambulanciers	38,4	26,7	28,3
<b>Ensemble</b>	<b>19,3</b>	<b>25,7</b>	<b>22,4</b>

Lecture : 44,5 % des hommes employés de banques ou guichetiers déclarent avoir été victimes d'une agression de la part du public dans les douze derniers mois.

Source : SUMER 2003.

Champ : salariés en contact avec le public.

## Organisation du travail et risque d'agressions verbales ou physiques.

TABLEAU V

	Proportion de salariés déclarant une agression en pourcentage	Écart de probabilité en pourcentage
<b>Horaires de travail</b>		
Travail de nuit (plus de 20 nuits par an)	31,4	+ 14
Travail du samedi (plus de 10 fois par an)	30,0	+ 60
Horaires quotidiens variables	30,3	+ 28
Horaires déterminés par l'entreprise sans possibilité de changements	24,2	+ 20
Travailler (toujours ou souvent) plus longtemps que l'horaire prévu	26,6	+ 14
Travail posté	34,9	+ 17
<b>Organisation du travail</b>		
Rythme de travail imposé par un contrôle ou un suivi informatisé	28,3	+ 28
Rythme de travail imposé par un contrôle hiérarchique	29,5	+ 17
Rythme de travail imposé par une demande immédiate	26,3	+ 44
Doit se dépêcher toujours ou souvent	29,4	+ 37
Ne peut pas interrompre son travail	30,7	+ 18
Rend compte en permanence de son activité par écrit	26,3	+ 12
Doit fréquemment interrompre une tâche pour une autre et cela perturbe le travail	28,9	+ 18
Encadre d'autres salariés	24,1	+ 19
Manque de collègues	30,3	+ 20
Manque d'informations	29,7	+ 25
Manque de moyens	31,1	+ 26
<b>Collectif de travail</b>		
Ne peut pas discuter avec ses supérieurs en cas de problème	33,0	+ 29
Ne peut pas discuter avec ses collègues en cas de problème	31,7	+ 17
<b>Ensemble</b>	<b>22,4</b>	

Lecture : parmi les salariés travaillant plus de 20 nuits par an, 31,4 % déclare avoir subi une agression de la part du public dans les douze derniers mois. Un salarié travaillant plus de 20 nuits par an a un risque de subir une agression 14 % plus fort qu'un salarié présentant les mêmes caractéristiques mais ne travaillant pas la nuit. L'écart de probabilité reflète l'influence propre de la variable analysée sur le risque d'agression dans un modèle « toutes choses égales par ailleurs » de type Logit, qui inclut les variables d'organisation du travail ici présentées et des variables de contrôle. Les variables de contrôle utilisées sont les caractéristiques de l'établissement (taille, secteur, présence d'un comité d'hygiène et de sécurité), les caractéristiques du salarié (sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, fonction occupée, ancienneté, statut de l'emploi).

Source : SUMER 2003  
Champ : salariés en contact avec le public.

## Bibliographie

[1] ARNAUDO B, MAGAUD-CAMUS I, SANDRET N, COUTROT T ET AL. - L'exposition aux risques et aux pénibilités du travail de 1994 à 2003 : Premiers résultats de l'enquête SUMER 2003. Premières Informations Premières Synthèses. 2004 ; 52.1 : 1-8. et ARNAUDO B, MAGAUD-CAMUS I, SANDRET N, COUTROT T et al. - Exposition aux risques et aux pénibilités du travail de 1994 à 2003. Premiers résultats de l'enquête SUMER 2003. Etudes et enquêtes TF 137. *Doc Méd Trav*. 2005 ; 101, 1<sup>er</sup> trimestre 2005 : 31-34.

[2] DEJOURS C - Travaux préparatoires à l'élaboration du Plan Violence et Santé en application de la loi relative à la politique de santé publique du 9 août 2004. Commission « Violence, travail, emploi, santé », 2005 ([www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/violence\\_sante/sommaire.htm](http://www.sante.gouv.fr/htm/dossiers/violence_sante/sommaire.htm))

[3] CARRÉ JM - J'ai mal au travail. Stress, harcèlement moral et violences. DV 0327. Paris : INRS ; 2004 : 1 DVD.