

Un salarié sur six estime être l'objet de comportements hostiles dans le cadre de son travail (1)

Poursuivant la publication des résultats de l'enquête SUMER 2002-2003, cet article analyse la perception des comportements hostiles au travail. 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 Med Trav 2001 ; 86 : 161-65).

En résumé

Dix-sept pour cent des salariés déclarent être l'objet d'un comportement systématiquement hostile de la part d'une ou plusieurs personnes dans leur travail. Ces situations difficiles peuvent être un facteur de risque pour leur santé psychique. Les salariés peu qualifiés sont plus concernés par ce type de comportement que les autres, alors que les salariés aux âges intermédiaires et dans les petits établissements le sont moins. Cependant, ces comportements hostiles surviennent surtout quand les contraintes hiérarchiques sont fortes et le rythme de travail intense. Ils sont également plus fréquents quand les salariés jugent défectueuse l'organisation du travail et quand ils signalent un manque de soutien de la part des collègues et de la hiérarchie.

Un salarié sur quatre estime avoir subi au moins une fois dans le passé un comportement hostile dans le cadre de son travail, et 17 % déclarent en subir dans leur emploi actuel. Les salariés évoquent le plus souvent le fait que l'on « critique injustement [leur] travail » et que l'on « tienne sur [eux] des propos désobligeants ». Ils sont respectivement 8 % et 6 % à indiquer avoir subi ces types de comportements hostiles (tableau 1).

C'est ce que montre l'analyse de l'autoquestionnaire sur les « situations difficiles au travail », qui a été rempli par 25 000 salariés dans le cadre de l'enquête Sumer 2003 (encadrés 1 et 2, page suivante).

J. BUÉ*, N. SANDRET**

* DARES, Direction de l'animation de la recherche, des études statistiques, ministère du Travail, des Relations sociales et de la Solidarité

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

(1) Cet article a déjà fait l'objet d'une publication DARES : Premières synthèses. Mai 2008, n° 22-2, 8 p.

Les comportements hostiles vécus au travail, dans le passé et actuellement (en pourcentage).

TABLEAU I

	Dans le passé	Dans l'emploi actuel
Les atteintes dégradantes	3,1	1,9
Laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé(e)	1,2	0,9
Vous dit des choses obscènes ou dégradantes	2,0	1,3
Vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante	0,6	0,1
Le déni de reconnaissance du travail	14,0	8,9
Critique injustement votre travail	12,2	7,7
Vous charge de tâches inutiles ou dégradantes	4,3	2,7
Sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement	3,7	2,3
Les comportements méprisants	10,6	6,5
Vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là	7,8	7,1
Tient sur vous des propos désobligeants	10,0	6,0
Vous empêche de vous exprimer	5,7	4,5
Vous ridiculise en public	3,9	2,0
Au moins un comportement hostile	24,8	17,3

Lecture : 1,2 % des salariés ont coché l'item « Laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé(e) » dans le passé, indiquant qu'une ou plusieurs personnes se sont comportées systématiquement de la sorte avec eux (encadré 1).

Source : SUMER 2003, DGT-Dares

Champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs

La violence morale au travail

La violence au travail peut prendre des formes très différentes: il peut s'agir de conflits entre le salarié et des personnes extérieures à l'entreprise (clients, usagers, patients...) sous forme d'agressions verbales ou physiques [1]. Il peut s'agir également de comportements internes au collectif de travail (collègues, hiérarchie) soit sous forme d'une agression ouverte (physique ou verbale), soit sous une forme plus dissimulée. Contrairement aux agressions, le processus peut être insidieux et se développer sur une longue période [2]. Ces comportements ou agissements hostiles envers une personne se caractérisent alors par leur durée et leur répétition. Les atteintes à la dignité qui en découlent peuvent entraîner des perturbations pour la santé, au même titre que les atteintes directes à l'intégrité du corps et les atteintes liées à l'intensité du travail [3]. Elles sont souvent résumées dans le débat social sous le terme de « harcèlement moral ».

Une question nouvelle aborde ce thème dans le cadre de l'autoquestionnaire rempli par 25 000 salariés dans l'enquête SUMER 2003 (encadré 2). L'objectif est de cerner quantitativement ces comportements hostiles au travail et de les confronter avec les conditions de travail et les caractéristiques de l'organisation du travail des salariés concernés. Les items proposés dans la question sont inspirés du questionnaire de Leymann [4, 5].

La question est libellée ainsi:

Une personne ou plusieurs personnes se comporte(nt) systématiquement avec vous de la façon suivante...

	OUI, actuellement	OUI, dans le passé	NON
■ Vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Tient sur vous des propos désobligeants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Vous empêche de vous exprimer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Vous ridiculise en public	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Critique injustement votre travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Vous charge de tâches inutiles ou dégradantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé(e)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Vous dit des choses obscènes ou dégradantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
■ Vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ces items sont proposés dans le cadre de l'autoquestionnaire, le salarié cochant lui-même les réponses, qui ne passent donc pas, *a priori*, par la médiation du médecin enquêteur. On s'intéressera ici seulement aux situations difficiles actuellement vécues.

L'analyse de ces situations permet de différencier trois catégories de salariés victimes d'atteintes:

Les victimes d'atteintes dégradantes: 1,9 %

Ce sont les salariés qui ont cité un des items suivants:

«Laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé» - «Vous dit des choses obscènes ou dégradantes» - «Vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante».

Les victimes d'un déni de reconnaissance du travail: 8,9 %

Ce sont les salariés qui n'ont pas cité d'atteinte dégradante, mais au moins l'un des comportements suivants:

«Critique injustement votre travail» - «Vous charge de tâches inutiles ou dégradantes» - «Sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement».

Les victimes de comportements méprisants: 6,5 %

Il s'agit des salariés qui n'ont cité que l'un des items suivants:

«Vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là» - «Vous empêche de vous exprimer» - «Vous ridiculise en public» - «Tient sur vous des propos désobligeants».

TROIS CATÉGORIES DE COMPORTEMENTS HOSTILES

On peut distinguer trois catégories de comportements hostiles ou ressentis comme tels par les salariés (encadré 1).

En 2003, 6,5 % des salariés se disent concernés par l'une des situations suivantes: quelqu'un «vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là», «vous empêche de vous exprimer», «vous ridiculise en public» ou «tient sur vous des propos désobligeants», des comportements qu'on qualifiera ici de «méprisants» (tableau I).

Une seconde catégorie de comportements renvoie à un «déni de reconnaissance du travail»: on «critique injustement votre travail», on «vous charge de tâches inutiles ou dégradantes» ou on «sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement»; 9 % des salariés disent vivre une de ces situations.

Enfin, 2 % des salariés évoquent des atteintes à caractère particulièrement dégradant, qui touchent à leur dignité: quelqu'un «laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé(e)», «vous dit des choses obscènes ou dégradantes» ou «vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante».

Méthodologie de l'enquête SUMER 2003

L'enquête SUMER, lancée et gérée conjointement par la Direction générale du travail (Inspection médicale du travail) et la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares), dresse un état des lieux des expositions des salariés aux principaux risques professionnels en France. La force de cette enquête repose d'une part sur l'expertise 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. 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 56314 salariés, dont 49984 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 ; il ne couvre cependant pas les fonctions publiques d'État et territoriale, une partie des transports (régies urbaines et transport par eau), les mines, la pêche, France Télécom... Parmi les 21,7 millions de salariés, 17,5 millions sont représentés dans le cadre de l'enquête SUMER 2003.

La pondération : un calage sur marges

La pondération a été réalisée à l'aide d'un calage sur marges (macro CALMAR). Les critères utilisés sont le sexe, la tranche d'âge, la catégorie socioprofessionnelle, le secteur d'activité et la taille de l'établissement. Les distributions de référence sont issues des Déclarations annuelles de données sociales (DADS), de l'enquête Emploi et de sources spécifiques pour les grandes entreprises intégrées au champ 2003 et la Mutualité sociale agricole.

L'autoquestionnaire

Il s'agit d'un questionnaire auto-administré proposé à un salarié sur deux interrogé dans l'enquête. 24486 personnes ont répondu à cet autoquestionnaire. 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.

Outre le questionnaire de Karasek, ce questionnaire comporte des questions sur :

- l'appréciation sur la réduction du temps de travail ;
- l'autoévaluation de l'état de santé, du travail et de l'influence du travail sur l'état de santé ;
- les arrêts de travail pour maladie et les accidents du travail ;
- la violence au travail et les comportements hostiles.

LES FEMMES DÉCLARENT PLUS SOUVENT ÊTRE EXPOSÉES À DES « COMPORTEMENTS MÉPRISANTS »

Les femmes sont légèrement plus nombreuses que les hommes à déclarer subir au moins un type de comportement hostile au travail (*tableaux II et III*). Elles sont notamment plus nombreuses à déclarer des « comportements méprisants », et ceci reste vrai « toutes choses égales par ailleurs », à savoir après la prise en compte des caractéristiques des salariés, des emplois occupés ainsi que des caractéristiques des éta-

Les femmes déclarent un peu plus souvent faire face à des comportements hostiles (en pourcentage)

TABLEAU II

Nombre d'items cochés parmi les comportements hostiles proposés	Hommes	Femmes	Total
Aucun	83,3	82,0	82,8
Un	8,4	8,7	8,5
Deux	4,2	4,5	4,3
Trois ou plus	4,1	4,7	4,3
Au moins un	16,8	18,0	17,3

Lecture : 83,3 % des hommes n'ont signalé vivre actuellement aucun des comportements hostiles proposés par le questionnaire.

Source : SUMER 2003, DGT-Dares

Champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs

Les femmes déclarent plus souvent subir un comportement méprisant (en pourcentage)

TABLEAU III

% de salariés signalant vivre actuellement chaque type de situation	Hommes	Femmes	Total
LES ATTEINTES DÉGRADANTES	1,8	2,0	1,9
Laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé(e)	1,0	0,8	0,9
Vous dit des choses obscènes ou dégradantes	1,2	1,4	1,3
Vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante	ns	ns	0,1
LE DÉNI DE RECONNAISSANCE DU TRAVAIL	8,9	8,9	8,9
Critique injustement votre travail	7,8	7,5	7,7
Vous charge de tâches inutiles ou dégradantes	2,6	2,9	2,7
Sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement	2,2	2,4	2,3
LES COMPORTEMENTS MÉPRISANTS	6,0	7,2	6,5
Vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là	6,6	7,7	7,1
Tient sur vous des propos désobligeants	5,9	6,1	6,0
Vous empêche de vous exprimer	4,1	5,0	4,5
Vous ridiculise en public	1,6	2,6	2,0

Lecture : 1,0 % des salariés hommes ont coché l'item « Laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé(e) ».

Source : SUMER 2003

Champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs

TABLEAU IV

L'analyse « toutes choses égales par ailleurs » (I) des comportements hostiles dans le travail ...

Odds ratios	Atteintes dégradantes	Déni de reconnaissance du travail	Comportements méprisants	Au moins un comportement hostile
Sexe Référence: femmes				
Homme	ns*	1,21	0,86	ns
Statut Référence: CDI				
CDD, intérim	ns	ns	0,76	ns
Âge Référence: moins de 25 ans				
25 à 29 ans	ns	ns	ns	ns
30 à 39 ans	ns	0,65	ns	0,76
40 à 49 ans	ns	0,69	ns	0,79
50 ans et plus	ns	0,66	ns	ns
Ancienneté dans l'établissement Référence: moins d'un an				
Entre 1 et 3 ans	ns	ns	ns	1,25
Entre 3 et 10 ans	ns	ns	ns	ns
Plus de 10 ans	ns	ns	ns	ns
Catégorie socioprofessionnelle** Référence: professions intermédiaires des entreprises				
- Professions de l'information, des arts et des spectacles	ns	ns	2,20	ns
- Ingénieurs et cadres d'entreprise	ns	ns	ns	0,79
- Professions intermédiaires de la santé et du travail social	0,53	ns	ns	ns
- Agents de sécurité	3,32	ns	ns	1,73
Fonction** - Référence: gestion, comptabilité, fonction administrative				
Nettoyage, gardiennage, travail ménager	ns	1,42	ns	ns
Taille de l'établissement Référence: 1 à 9 salariés				
10 à 49 salariés	ns	ns	1,33	1,24
50 à 199 salariés	ns	ns	1,64	1,35
200 à 499 salariés	ns	ns	1,64	1,21
500 salariés et plus	ns	ns	1,31	ns
Secteur** Référence: industries des biens intermédiaires				
Industries des biens de consommation	ns	ns	1,32	1,29
Industrie automobile	1,99	1,37	1,69	1,69
Construction	ns	0,73	0,69	0,70
Activités financières	ns	ns	ns	0,70
Activités immobilières	2,72	ns	ns	1,42
Organisation du travail				
Horaires de travail déterminés par l'entreprise	ns	1,14	ns	1,12
Travailler au-delà de l'horaire prévu sans compensation	ns	1,34	ns	1,16
Rythme de travail imposé par la surveillance hiérarchique	1,60	1,45	1,30	1,49
Rythme de travail imposé par la dépendance immédiate du travail des collègues	ns	1,26	ns	1,21
Rythme de travail soumis à des cadences automatiques	ns	0,77	ns	ns
Devoir se dépêcher (souvent ou toujours)	1,25	1,36	1,13	1,30
Être perturbé par des interruptions fréquentes et imprévues	1,58	1,78	1,28	1,66
Manquer de collègues pour faire correctement son travail	1,27	1,23	ns	1,21
Manquer de moyens pour faire correctement son travail	1,36	1,42	1,26	1,43
Manquer de formation pour faire correctement son travail	1,78	1,40	1,21	1,44
Tensions avec le public	1,93	1,18	1,20	1,32
Ne pas pouvoir interrompre son travail	1,39	ns	ns	1,13

... suite

Odds ratios	Atteintes dégradantes	Déni de reconnaissance du travail	Comportements méprisants	Au moins un comportement hostile
Pénibilités physiques				
Travail au chaud ou au froid ***	1,96	1,31	ns	1,32
Travail physiquement pénible ****	1,36	ns	ns	ns
Une erreur dans le travail pourrait entraîner...				
...des coûts financiers	ns	0,88	ns	0,89
...des sanctions	ns	1,18	1,15	1,19

Lecture : Toutes choses égales par ailleurs, les hommes ont 21 % de risques de plus que les femmes de déclarer un déni de reconnaissance du travail. Toutes choses égales par ailleurs, les salariés exposés à la surveillance hiérarchique ont 60 % de risque de plus que les autres salariés de déclarer une atteinte dégradante.

(1) La probabilité de signaler un comportement hostile est analysée à l'aide d'un modèle « toutes choses égales par ailleurs » de type logit, qui inclut des variables d'organisations du travail, les caractéristiques de l'établissement (taille, secteur, présence d'un CHSCT), celles du salarié (sexe, âge, ancienneté, catégorie socioprofessionnelle, nationalité) et de son emploi (fonction occupée, horaire de travail, type de contrat).

* ns = ratio non significatif

** Seules les modalités présentant un coefficient significatif ont été présentées parmi les catégories socio professionnelles (niveau détaillé PCS), les fonctions, les secteurs (en 16 postes), variables issues de l'enquête Emploi.

*** Être exposé à une température de plus de 24 °C ou de moins de 15 °C pendant plus de 10 heures durant la dernière semaine travaillée.

**** Devoir maintenir une position à genoux ou les bras en l'air ou une autre contrainte posturale pendant plus de 10 heures durant la dernière semaine travaillée.

Source : SUMER 2003, Dares-DGT ; Champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs

Les salariés peu qualifiés signalent plus de comportements hostiles (en pourcentage)

TABLEAU V

	Cadres	Professions intermédiaires	Employés administratifs	Employés de service	Ouvriers qualifiés	Ouvriers non qualifiés	Ensemble
Atteintes dégradantes	0,8	1,4	2,7	2,4	1,6	2,8	1,9
Déni de reconnaissance du travail	9,2	9,7	8,4	9,1	8,2	8,8	8,9
Comportements méprisants	6,4	6,4	7,0	6,7	6,0	7,1	6,5
Au moins un comportement hostile	16,4	17,5	18,0	18,2	15,8	18,6	17,3

Lecture : 16,4 % des cadres déclarent vivre actuellement au moins un comportement hostile.

Source : SUMER 2003, Dares-DGT

Champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs

blissements (tableau IV). Cependant, « toutes choses égales par ailleurs », les hommes sont plus nombreux à évoquer un « déni de reconnaissance du travail ». Il est probable que la sphère professionnelle conserve une place plus importante dans l'identité masculine et donc que la reconnaissance de leur travail soit un enjeu psychique plus important pour les hommes.

L'interprétation de ce constat peut être affinée dans une analyse « toutes choses égales par ailleurs » (tableau IV). Il apparaît, en effet, que les différences entre catégories sociales s'expliquent essentiellement par les caractéristiques de l'organisation du travail de ces catégories de salariés, notamment le poids de la surveillance hiérarchique.

À un niveau plus détaillé de la nomenclature, ce sont les agents de sécurité qui sont les plus touchés par les « atteintes dégradantes », mais aussi par les « comportements méprisants » (tableau IV). Cela s'explique probablement par leurs fonctions qui impliquent parfois des rapports tendus avec certains publics. Les personnes qui occupent des fonctions de nettoyage, de gardiennage ou qui exercent des travaux ménagers sont celles qui mentionnent le plus souvent le « déni de reconnaissance du travail » (tableaux IV et VI).

LES PROFESSIONS PEU QUALIFIÉES SONT PLUS EXPOSÉES

Les employés administratifs, les ouvriers non qualifiés et les employés de service déclarent un peu plus souvent subir des comportements hostiles, en particulier des « atteintes dégradantes » (tableau V).



TABLEAU VI

Les comportements hostiles déclarés selon la fonction occupée (en pourcentage)

	Atteintes dégradantes	Déni de reconnaissance du travail	Comportements méprisants	Au moins un comportement hostile
Production, fabrication, chantier	1,9	8,3	6,9	17,1
Installation, entretien, réglage, réparation	1,7	8,5	5,6	15,8
Nettoyage, gardiennage, travail ménager	2,9	9,9	5,6	18,3
Manutention, magasinage, transport	2,1	9,3	7,0	18,3
Guichet, saisie, standard, secrétariat	1,8	8,8	7,2	17,8
Gestion, comptabilité, fonction administrative	1,8	8,9	6,7	17,4
Commerce, vente, technico-commercial	2,1	8,9	5,9	16,9
Recherche, étude, méthode, informatique	0,8	8,7	6,7	16,1
Direction générale	0,7	6,3	6,7	13,1
Enseignement, santé, information, autres cas	2,1	10,5	6,8	19,4
Ensemble	1,9	8,9	6,5	17,3

Lecture : 17,1 % des salariés dont la fonction occupée est du type « Production, fabrication, chantier », déclarent vivre actuellement au moins un comportement hostile.

Source : SUMER 2003, Dares-DGT

Champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs

TABLEAU VII

Les comportements hostiles un peu moins déclarés aux âges moyens (en pourcentage)

	Atteintes dégradantes	Déni de reconnaissance du travail	Comportements méprisants	Au moins un comportement hostile
Moins de 25 ans	2,2	11,2	6,2	19,6
25 à 29 ans	1,9	10,9	6,3	19,1
30 à 39 ans	1,8	8,3	6,3	16,4
40 à 49 ans	1,5	8,5	6,5	16,5
50 ans et plus	2,2	7,8	7,3	17,3
Ensemble	1,9	8,9	6,5	17,3

Lecture : 19,6 % des salariés de moins de 25 ans déclarent au moins un comportement hostile.

Source : SUMER 2003, Dares-DGT

Champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs

ENCADRÉ 3

UNE MESURE DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX : le questionnaire de Karasek

Au cours des dernières décennies, des instruments d'évaluation des facteurs psychosociaux au travail ont été élaborés. Le questionnaire de Karasek permet d'évaluer trois principales dimensions : la « demande psychologique », la « latitude décisionnelle » et le « soutien social ». Les réponses aux 26 questions de ce questionnaire permettent de calculer par sommation pondérée un score pour chacune de ces dimensions.

La **demande psychologique** est définie par la charge mentale qu'engendre l'accomplissement des tâches. Elle s'analyse sous trois angles :

- celui de la rapidité, de l'intensité et du manque de temps pour exécuter le travail,
- celui de la quantité, de la concentration et de la complexité du travail liée aux demandes contradictoires,
- celui du morcellement, de l'imprévisibilité des tâches et de la dépendance du travail d'autres collègues...

La **latitude décisionnelle** comporte deux sous-dimensions :

- la possibilité d'utiliser et de développer ses compétences et qualifications,
- l'autonomie décisionnelle ou le contrôle sur les tâches.

Le **soutien social** est défini par l'aide et la reconnaissance des collègues et du supérieur hiérarchique.

Selon Karasek, la combinaison d'une forte demande psychologique et d'une faible latitude décisionnelle conduit à une situation à risque (« job strain »), en particulier sur les plans cardiovasculaire, musculo-squelettique et mental. L'association du « job strain » et d'un déficit de soutien social aggrave encore cette situation.

MOINS DE COMPORTEMENTS HOSTILES DÉCLARÉS AUX ÂGES INTERMÉDIAIRES ET DANS LES PETITS ÉTABLISSEMENTS

De 30 à 50 ans, les salariés signalent moins souvent un comportement hostile dans leur travail (*tableaux IV et VII*). En revanche, les jeunes de moins de 30 ans mentionnent plus souvent un « déni de reconnaissance du travail ».

Les salariés des petits établissements (moins de dix salariés) évoquent plus rarement des comportements hostiles : seulement 14 % d'entre eux déclarent faire l'objet d'un de ces comportements, contre 17 % pour l'ensemble des salariés (*tableau VIII*). C'est notamment le cas pour les « comportements méprisants » : 4,5 %, contre 6,5 %. Ce constat reste vrai, « toutes choses égales par ailleurs » (*tableau IV*).

Les salariés de certains secteurs d'activité sont plus nombreux à signaler des comportements hostiles au travail, notamment dans les industries de biens de consommation, l'industrie automobile et l'immobilier. En revanche, les salariés de la construction et des activités financières semblent relativement épargnés (*tableaux IV et IX*).

Moins de comportements hostiles déclarés dans les petits établissements (en pourcentage)

TABLEAU VIII

	Atteintes dégradantes	Déni de reconnaissance du travail	Comportements méprisants	Au moins un comportement hostile
1 à 9 salariés	1,8	7,7	4,5	14,0
10 à 49 salariés	2,1	9,5	6,0	17,7
50 à 199 salariés	2,1	9,9	8,0	19,9
200 à 499 salariés	1,5	8,8	8,8	19,2
500 salariés et plus	1,4	8,6	6,9	16,9
Ensemble	1,9	8,9	6,5	17,3

Lecture : 14 % des salariés des entreprises de moins de 10 salariés déclarent vivre actuellement au moins un comportement hostile.

Source : SUMER 2003, Dares-DGT

Champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs

Les comportements hostiles déclarés selon le secteur d'activité (en pourcentage)

TABLEAU IX

	Atteintes dégradantes	Déni de reconnaissance du travail	Comportements méprisants	Au moins un comportement hostile
Agriculture	2,9	7,4	6,3	16,6
Industries agricoles et alimentaires	1,6	10,3	6,6	18,4
Industries des biens de consommation	1,6	10,4	9,2	21,2
Industrie automobile	2,2	9,7	9,8	21,8
Industrie des biens d'équipement	1,3	8,1	7,5	16,9
Industries des biens intermédiaires	1,5	8,9	6,8	17,2
Énergie	1,1	7,6	6,5	15,2
Total Industrie	1,5	9,2	7,5	18,2
Construction	1,7	7,0	4,2	12,9
Commerce et réparation	1,6	8,9	5,9	16,5
Transports	1,7	9,7	6,9	18,3
Activités financières	1,5	7,2	5,6	14,3
Activités immobilières	6,0	11,4	5,7	23,1
Services aux entreprises	1,8	7,7	7,0	18,4
Services aux particuliers	2,4	9,5	5,6	17,5
Éducation, santé, action sociale	2,2	10,6	6,5	19,4
Administration	1,3	9,9	7,8	19,1
Total Services	2,0	9,1	6,4	17,4
Ensemble	1,9	8,9	6,5	17,3

Lecture : 16,6 % des salariés de l'agriculture déclarent vivre actuellement au moins un comportement hostile.

Source : SUMER 2003, Dares-DGT

Champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs

Les comportements hostiles sont plus fréquents quand l'organisation du travail est tendue.

Au-delà des caractéristiques de l'entreprise et du salarié, l'organisation du travail peut accroître le risque de comportements hostiles (*tableaux IV et X, page suivante*). Ainsi, les salariés qui signalent que leurs horaires sont déterminés par l'entreprise sans possibilité de choix, ou bien qu'ils doivent travailler souvent plus longtemps que les horaires prévus disent plus souvent être en butte à des comportements hostiles dans le cadre du travail. Il en va de même pour ceux qui disent que leur rythme de travail leur est imposé par la surveillance hiérarchique.

Enfin, ceux qui craignent une sanction (salaire, licenciement...) en cas d'erreur déclarent plus souvent subir des comportements hostiles, tout comme ceux qui affirment manquer de collègues, de moyens maté-

riels ou de formation pour effectuer correctement leur travail, ou qui sont perturbés par des interruptions fréquentes et imprévues.

La pénibilité physique du travail ou l'exposition aux températures extrêmes vont aussi de pair, dans une certaine mesure, avec le signalement de comportements hostiles.

RISQUES PSYCHOSOCIAUX ET COMPORTEMENTS HOSTILES SONT ÉTROITEMENT ASSOCIÉS

Les salariés qui signalent des comportements hostiles dans le cadre de leur travail sont particulièrement affectés par les risques psychosociaux tels que définis dans le modèle de Karasek [6] (*encadré 3*). Les salariés



TABLEAU X

Les salariés qui signalent des comportements hostiles ont des conditions de travail plus contraintes (en pourcentage)

	Atteintes dégradantes	Déni de reconnaissance du travail	Comportements méprisants	Au moins un comportement hostile
Horaires de travail				
Durée du travail variable selon les semaines	1,9	9,2	6,9	17,9
Horaires déterminés par l'entreprise	2,2	9,4	6,7	18,3
Travailler souvent plus longtemps que l'horaire prévu	2,0	12,3	6,7	21,0
Travail posté	2,0	9,6	7,5	19,0
Organisation du travail				
Rythme de travail imposé par la surveillance hiérarchique	3,1	12,9	8,6	24,6
Rythme de travail imposé par la dépendance immédiate des collègues	2,4	7,6	6,0	22,0
Rythme de travail soumis à des cadences automatiques	2,4	8,4	9,1	19,9
Devoir se dépêcher	2,6	12,6	7,9	23,1
Être perturbé par des interruptions fréquentes	2,8	14,5	8,2	25,5
Ne pas pouvoir interrompre son travail	1,5	8,4	6,2	22,9
Manquer de collègues pour faire un travail de qualité	2,9	13,3	7,9	24,0
Manquer de moyens pour...	3,3	14,5	9,1	27,0
Manquer de formation pour...	3,4	16,0	10,1	29,5
Tensions avec le public permanentes ou régulières	3,9	14,0	8,1	26,1
Avoir des subordonnés	1,4	9,4	6,2	17,1
Pénibilités physiques				
Travail au chaud, au froid *	3,4	12,2	7,0	22,7
Travail physiquement pénible **	2,8	9,2	6,9	18,9
Une erreur dans le travail pourrait entraîner...				
...des coûts financiers	2,1	8,7	6,3	17,0
...des sanctions	2,0	10,3	7,4	20,1
Ensemble	1,9	8,9	6,5	17,3

Lecture : 17,9 % des salariés ayant des durées de travail variables selon les semaines déclarent vivre actuellement au moins un comportement hostile.

* Être exposé à une température de plus de 24° ou de moins de 15° pendant plus de 10 heures durant la dernière semaine travaillée.

** Devoir maintenir une position à genoux ou les bras en l'air ou une autre contrainte posturale pendant plus de 10 heures durant la dernière semaine travaillée.

Source : SUMER 2003, Dares-DGT

Champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs

TABLEAU XI

Comportements hostiles et indicateurs de santé perçue (en pourcentage)

	Atteintes dégradantes	Déni de reconnaissance du travail	Comportements méprisants	Aucun comportement hostile	Ensemble
État de santé jugé mauvais	34,3	22,3	20,1	10,2	12,3
Mon travail est mauvais pour ma santé	57,5	47,9	41,3	22,6	26,7
Au moins deux arrêts maladie dans les 12 derniers mois	20,5	15,0	13,7	7,5	8,8
Quand vous êtes très fatigué ou stressé par votre travail, que faites-vous ?					
Je prends des médicaments	23,3	13,1	13,1	6,6	7,9
Je vais voir le médecin	16,1	10,7	11,6	6,7	7,5
Je consomme davantage de tabac ou d'alcool	19,6	19,0	15,9	10,2	11,5

Lecture : 34,3 % des salariés ayant déclaré vivre actuellement au moins une situation d'atteinte dégradante jugent leur état de santé mauvais (c'est-à-dire attribuent à leur état de santé une note inférieure à 6 sur une échelle allant de 1 (très mauvais) à 10 (très bon), contre 12,3 % de l'ensemble des salariés.

Source : SUMER 2003, Dares- DGT

Champ : secteur concurrentiel et hôpitaux publics, hors particuliers employeurs

sont d'autant plus nombreux à déclarer être l'objet de comportements hostiles qu'ils sont exposés à une « demande psychologique » élevée et qu'ils manquent de « latitude décisionnelle » et de « soutien social » (figure 1).

De façon prévisible, les comportements hostiles sont d'autant plus fréquents que le soutien social est faible. Ainsi, plus du tiers des salariés qui, selon leurs déclarations, manquent fortement de soutien social, sont exposés à des comportements hostiles de la part d'une ou plusieurs personnes dans leur travail.

LES COMPORTEMENTS HOSTILES SONT ASSOCIÉS À DES TROUBLES DE SANTÉ

Les personnes qui signalent être l'objet de comportements hostiles dans leur travail se disent en nettement moins bonne santé que les autres. Ainsi, alors que 12 % de l'ensemble des salariés indiquent un mauvais état de santé⁽²⁾, c'est le cas pour 20 % des personnes qui signalent un « comportement méprisant », 22 % en cas de « déni de reconnaissance du travail » et 34 % en cas de « d'atteinte dégradante » (tableau XI). De même ces salariés ont eu nettement plus souvent des arrêts de travail pour maladie au cours des 12 derniers mois. Ils signalent plus souvent consommer des médicaments ou accroître leur consommation d'alcool ou de tabac du fait de leurs soucis professionnels. Les corrélations observées ne permettent pas cependant, d'affirmer par elles-mêmes que l'exposition perçue aux comportements hostiles conduit à une dégradation de l'état de santé.

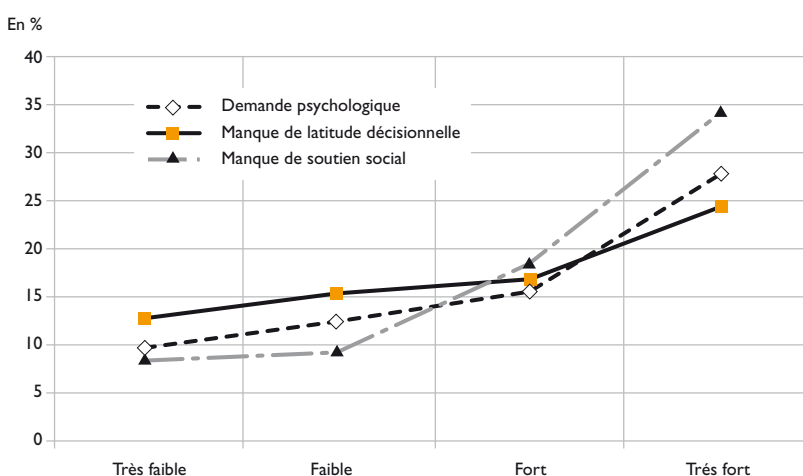


Fig. 1 : Exposition à au moins un comportement hostile selon la « demande psychologique », le manque de « latitude décisionnelle » et le manque de « soutien social ».

Lecture : 8,4 % des salariés ayant un très faible manque de soutien social déclarent au moins un comportement hostile, ils sont 34,5 % parmi les salariés ayant un très fort manque de soutien social.

Source : SUMER 2003, Dares DGT

Champ : salariés ayant répondu à l'auto questionnaire

Si globalement un peu plus d'un quart des salariés estiment que leur travail est plutôt mauvais pour leur santé, ils sont 41 % à le faire quand ils signalent être victimes de « comportements méprisants », 48 % dans le cas d'un « déni de reconnaissance du travail » et 58 % pour les victimes « d'atteintes dégradantes ».

(2) C'est-à-dire attribué à leur état de santé une note inférieure à 6 sur une échelle allant de 1 (très mauvais) à 10 (très bon).

Bibliographie

- [1] BUÉ J, SANDRET N - Contact avec le public : près d'un salarié sur quatre subit des agressions verbales. *Prem Inf. Prem Synth.* 2007 ; 15.1 : 1-4.
- [2] GRENIER-PÉZÉ M, SOULA MC - Approche pluridisciplinaire du harcèlement moral. Etudes et enquêtes TF 113. *Doc Méd Trav.* 2002 ; 90 : 137-45.
- [3] DAVEZIES P - Évolution des organisations du travail et atteintes à la santé. *Travailler.* 1999 ; 3 : 87-114.
- [4] LEYMANN H - Mobbing. La persécution au travail. Paris : Seuil ; 1996 : 231 p.
- [5] 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 » (LIPT). *Rev Epidemiol Santé Publique.* 2006 ; 54 (3) : 245-62.
- [6] GUIGNON N, NIEDHAMMER I, SANDRET N - Les facteurs psychosociaux au travail. Une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête SUMER 2003. *Prem Inf. Prem Synth.* 2008 ; 22.1 : 1-8.