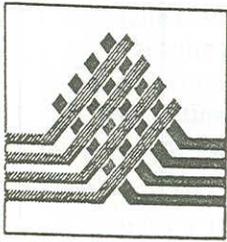


Premières Informations



Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Formation Professionnelle

SERVICE DES ÉTUDES ET DE LA STATISTIQUE - Division Conditions de travail et Relations professionnelles

Numéro 265 - 12 Février 1992

LES FACTEURS DE PÉNIBILITÉ MENTALE AU TRAVAIL

Résultats de l'enquête «conditions de travail» de 1991

Le rythme du travail est une contrainte fortement ressentie par les salariés. Elle est source de tension nerveuse. Mais sa traduction diffère selon la place occupée dans la hiérarchie socioprofessionnelle. Un ouvrier sur deux ne peut quitter son travail des yeux ; cette attention soutenue caractérise surtout les postes industriels. Même s'ils le souhaitent, les non qualifiés peuvent difficilement coopérer avec leurs collègues. Les cadres se décrivent comme débordés. Et c'est le manque de moyens, matériels et humains, qui gêne le plus les agents de la Fonction publique.

Les situations de travail sont génératrices de tensions. Dans l'enquête, on ne mesure pas directement le «stress» qui frappe individuellement les salariés, mais les situations supposées être génératrices de stress, qu'on repère par des questions indirectes. Or, placés dans les mêmes conditions, les salariés sont affectés par les difficultés qu'ils rencontrent de manière différente : les tensions liées au travail les touchent plus ou moins.

Les cadres déclarent que leur travail est complexe, et qu'ils sont souvent débordés.

Plus on est haut dans la hiérarchie, plus on déclare que son travail est compliqué : 91% des cadres, 80% des professions intermédiaires mais seulement 21% des ouvriers non qualifiés déclarent «devoir retenir beaucoup d'informations à la fois» (tableau 1).



SERVICE DES ÉTUDES ET DE LA STATISTIQUE
1, place de Fontenoy, 75700 PARIS - Téléphone : 40.56.51.62

Tableau 1 - Les facteurs de pénibilité mentale les plus fréquents pour les salariés en 1991

En pourcentage

	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers qualifiés	Ouvriers non qualifiés	Ensemble
Devoir retenir beaucoup d'informations à la fois.....	91	80	54	38	21	57
Devoir fréquemment abandonner une tâche pour une autre non prévue.....	55	52	51	42	36	48
Ne pas pouvoir faire varier les délais fixés.....	25	27	36	48	51	37
Ne pas pouvoir interrompre son travail en dehors des pauses...	20	25	28	30	34	28
Même de niveau modéré, le bruit gêne.....	33	34	22	23	19	26
Ne pas quitter son travail des yeux	12	20	22	40	39	26

Source : Enquête conditions de travail 1991.

Les cadres manquent souvent de temps : 36% n'ont pas «un temps suffisant pour faire correctement leur travail». Cette contrainte les touche plus que les autres catégories sociales (23% en moyenne, seulement 16% pour les ouvriers non qualifiés). 27% des cadres disent aussi «ne pas avoir des collaborateurs en nombre suffisant».

Un quart des cadres et des professions intermédiaires se plaint également de ne pas «avoir des informations claires et suffisantes pour faire correctement son travail», un sur cinq n'a pas «des documents bien adaptés».

Les cadres doivent fréquemment «abandonner une tâche pour en effectuer une autre non prévue d'avance». C'est une autre forme d'astreinte caractéristique de la position sociale : les cadres administratifs et commerciaux des entreprises, et ceux de la Fonction publique sont les plus nombreux à devoir interrompre ce qu'ils font (70%), un peu plus que les ingénieurs (66%). Un peu comme les cadres, les contremaîtres et les infirmières doivent souvent interrompre ce qu'ils sont en train de faire pour se consacrer à une tâche plus urgente. Enfin, le bruit, même modéré, gêne un salarié sur quatre, un cadre sur trois, un enseignant sur deux.

Plus du tiers des agents de la Fonction publique déclarent travailler sans moyens suffisants.

Les professions administratives de la Fonction publique, les enseignants, le personnel de la santé, se plaignent, plus que les autres professions, du manque de moyens : un sur trois déclare manquer des locaux et du mobilier adéquats. Un sur quatre n'a pas les documents dont il aurait besoin. En outre, 37% des infirmières, 32% des cadres B de la Fonction publique, déclarent «ne pas avoir des collaborateurs en nombre suffisant». Parmi les utilisateurs de l'informatique, les agents de la Fonction publique considèrent, plus que d'autres, leurs logiciels comme mal adaptés.

Des contraintes matérielles aux responsabilités.

Un salarié sur quatre, un ouvrier sur deux, déclarent que pendant l'exécution de leur travail, ils ne peuvent le quitter des yeux. Il s'agit surtout des ouvriers industriels et, bien sûr, des chauffeurs.

12% des travailleurs doivent «faire attention à des signaux sonores ou visuels imprévisibles ou difficiles à détecter». Ce type de contrainte caractérise encore les mêmes catégories, mais aussi les techniciens, les policiers et militaires, et les professions de la santé.

Tension nerveuse maximum entre 25 et 39 ans

C'est aux âges intermédiaires que les salariés répondent le plus souvent être exposés aux différents facteurs de pénibilité psychologique. Avant 25 ans, ils sont moins nombreux à déclarer manquer de temps pour faire leur travail, ou n'avoir pas les outils, les locaux, les documents, les logiciels,... nécessaires. Les travailleurs les plus âgés, au-dessus de 40 et surtout de 50 ans, sont proportionnellement moins nombreux à penser qu'une erreur de leur part aurait des conséquences graves sur la qualité du produit, entraînerait des coûts financiers importants pour l'entreprise ou leur vaudrait des sanctions en matière de rémunération ou d'emploi.

Maximal entre 35 et 39 ans, le pourcentage de salariés qui déclarent devoir retenir beaucoup d'informations à la fois décroît aux âges plus élevés, très vite même au-delà de 50 ans. Cette évolution est remarquablement parallèle à celle du pourcentage de salariés utilisant un ordinateur.

Ne pouvoir faire varier les délais d'exécution du travail est une forme de pénibilité à laquelle sont particulièrement exposés les travailleurs les plus jeunes. Inversement, ne pouvoir coopérer est de plus en plus fréquent à mesure que l'âge augmente.

Par ailleurs, le pourcentage de travailleurs qui déclarent ne pouvoir atteindre leurs objectifs est supérieur à la moyenne au-delà de 35 ans. Certes, il n'est jamais très élevé; c'est cependant l'indice qu'un certain nombre de salariés d'âge mûr connaissent des situations de travail globalement difficiles.

Les femmes face au public, les hommes face aux risques

Les femmes plus que les hommes vivent des situations de tension avec le public. Non pas que leurs relations avec le public soient plus difficiles mais elles sont plus souvent en contact avec lui: 67% des femmes, 56% pour les hommes.

Occupant des postes peu qualifiés, elles sont par ailleurs plus isolées dans leur travail et subissent plus fréquemment des contraintes de temps. Elles déclarent ne pouvoir coopérer avec des collègues plus souvent que les hommes; 16% contre 11%. Leur temps de travail est davantage contrôlé par l'entreprise: près d'une femme sur trois ne peut interrompre son travail en dehors des pauses prévues, ce qui n'est le cas que d'un homme sur quatre. Quand elles peuvent s'interrompre, elles doivent plus souvent se faire remplacer.

Souvent affectés à des postes qualifiés dans l'industrie, les hommes, beaucoup plus que les femmes, sont concernés par les conséquences des erreurs qu'ils pourraient commettre dans l'exercice de leur métier: que ce soit pour leur sécurité ou celle d'autrui, pour la qualité du produit ou pour les finances de l'entreprise. Ils sont également deux fois plus nombreux que les femmes à devoir faire attention à des signaux visuels ou sonores imprévisibles ou difficiles à détecter.

L'enquête «conditions de travail»

Ces résultats sont issus de la troisième enquête sur les conditions de travail, réalisée en mars 1991. Les deux précédentes ont eu lieu en octobre 1978 et mars 1984 (S. Volkoff, 1990). Organisée et exploitée par le Service des études et de la statistique du Ministère du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, cette enquête est réalisée en complément de l'enquête Emploi de l'INSEE. Le questionnaire a été soumis à tous les actifs ayant un emploi dans un ménage sur trois de l'échantillon de l'enquête Emploi, soit environ 21.000 personnes. Toutefois, les premiers résultats présentés ici portent sur les seuls salariés.

Le champ de l'enquête est celui de l'enquête Emploi : il inclut l'ensemble des ménages ordinaires de la France métropolitaine, et une partie de la population des communautés, dans la mesure où leurs membres ont des liens familiaux avec des ménages ordinaires. L'échantillon représente donc fidèlement la population active ayant un emploi dans sa diversité. Restent toutefois exclus certains ouvriers des chantiers temporaires, des jeunes hébergés en foyers de jeunes travailleurs, ainsi que des personnes des établissements hospitaliers, scolaires ou hôteliers vivant en collectivité.

Le questionnaire de l'enquête complémentaire était posé à chaque actif occupé du ménage. Celui-ci devait répondre personnellement. Les réponses recueillies se réfèrent donc aux conditions de travail telles qu'elles sont perçues par la personne qui travaille.

L'enquête aborde les grands thèmes suivants :

- risques, nuisances, pénibilités du travail. Des questions nouvelles couvrent, en 1991, les aspects de charge mentale et les facteurs de «stress» liés au travail;
- organisation du travail;
- machines et technologies utilisées;
- horaires et organisation du temps de travail, travail posté, travail le samedi, le dimanche, la nuit.

L'attention des salariés est également mobilisée par les conséquences des erreurs qu'ils pourraient faire (tableau 2). Ce sont encore les mêmes catégories qui sont concernées par les «conséquences qu'une erreur de leur part aurait sur leur sécurité ou celle d'autrui» : en tout premier lieu les policiers et militaires, les travailleurs de la santé et les chauffeurs; viennent ensuite les ouvriers qualifiés et les contremaîtres.

La qualité du produit est d'abord le souci des «professionnels» : techniciens et agents de maîtrise, ingénieurs, professions intermédiaires de la santé (80%). Viennent ensuite les ouvriers qualifiés de type industriel (75%), puis les cadres.

Les ouvriers d'aujourd'hui seraient-ils moins «savetiers» que «financiers» ? 61% des ouvriers qualifiés de type industriel, 50% des ouvriers artisanaux, et 43% des ouvriers non qualifiés industriels sont conscients des risques financiers qu'une erreur éventuelle de leur part pourrait entraîner pour l'entreprise. Bien entendu, les cadres et les ingénieurs, les techniciens et contremaîtres, le personnel des banques, sont les plus sensibilisés aux coûts financiers de leurs erreurs pour l'entreprise.

Tableau 2 - Les risques d'erreur en 1991

En pourcentage

	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers qualifiés	Ouvriers non qualifiés	Ensemble
Une erreur dans votre travail peut-elle ou pourrait-elle entraîner :						
- des conséquences graves pour la qualité du produit ou du service	68	68	50	68	51	60
- des coûts financiers importants pour l'entreprise	59	47	29	56	38	44
- des conséquences dangereuses pour votre sécurité ou celle d'autrui	21	32	22	51	28	31
- des sanctions à votre égard ? (emploi, rémunération)	49	50	43	48	39	46

Source : Enquête conditions de travail 1991.

Salariés d'exécution : un temps de travail rigide.

Les ouvriers de type industriel, les employés de commerce et le personnel de service peuvent, moins que les autres, organiser à leur guise leur journée de travail. Plus de 55% des ouvriers de type industriel (qualifiés ou non) ne peuvent faire varier les délais. Le tiers d'entre eux ne peut s'interrompre en dehors des pauses; de plus, nombreux sont ceux qui ne peuvent pas choisir le moment des pauses. Cette dernière contrainte est toutefois moins forte qu'en 1984.

D'autre part, en 1991 comme en 1984, plus du tiers des employés de commerce et du personnel de service ne peut interrompre son travail. Par contre un quart d'entre eux doit parfois s'arrêter pour absence de travail.

Une pénibilité du travail non qualifié : l'impossibilité de coopérer.

L'«impossibilité de coopérer avec des collègues pour faire correctement son travail» est une pénibilité propre au travail d'exécution. Elle touche surtout les ouvriers et employés, et particulièrement les non qualifiés. Le personnel des services directs aux particuliers, les chauffeurs (26%), les ouvriers non qualifiés de type artisanal (26%) et industriel (21%) sont les plus nombreux à s'en plaindre.

Policiers, ou infirmières : des rapports parfois difficiles avec le public.

22% des salariés vivent des situations de tension avec le public (voir tableau 3). Ce n'est pas seulement le contact avec le public qui induit cette tension, mais aussi le type de rapport avec lui : ainsi les policiers et militaires et les infirmières sont, en proportion, plus nombreux à vivre des situations de tension que les employés de commerce. D'autres catégories sont également exposées à de telles situations, notamment les enseignants ainsi que les autres cadres et professions intermédiaires. Les ouvriers sont moins en rapport avec le public ; néanmoins 26% des chauffeurs et 14% des ouvriers qualifiés artisanaux vivent ces situations difficilement.

Tableau 3 - Les salariés en rapport avec le public en 1991

En pourcentage

	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers qualifiés	Ouvriers non qualifiés	Ensemble
Sont en contact direct avec le public.....	73	74	73	42	25	61
Vivent souvent des situations de tension avec le public.....	30	29	27	12	6	22

Source : Enquête conditions de travail 1991.

Mission impossible.

Un petit nombre de salariés (6%) déclarent «ne pas pouvoir atteindre les objectifs de travail ou de production qui leur sont fixés» : reconnaître qu'il en est ainsi devant un enquêteur est le signe d'une situation de travail très difficile ou d'une grande conscience professionnelle. Ne pas atteindre ses objectifs peut être alors une source importante de pénibilité du travail. Ces salariés appartiennent à toutes les catégories sociales. Néanmoins, les professions intermédiaires de la santé et plus généralement la Fonction publique d'une part, les ouvriers non qualifiés de type industriel d'autre part, se distinguent. Ambiguïté des rôles, objectifs irréalistes, cette contradiction entre les moyens et les objectifs apparaît comme un échec. Dans la Fonction publique, ces situations d'échec sont vraisemblablement dues à une organisation inadéquate. Dans l'industrie, aux cadences difficiles à tenir.

CEZARD M., DUSSERT F. (SES), GOLLAC M. (CEE).

Pour en savoir plus

Cézard M., Dussert F., Gollac M., 1991 : «Les changements dans l'organisation du travail, premiers résultats de l'enquête conditions de travail», Premières informations n° 253, Ministère du Travail, SES

Cézard M., Dussert F., Gollac M., 1992 : «Travail : des conditions mal supportées», Premières synthèses n° 14, Ministère du Travail, SES

Cézard M., Dussert F., Gollac M. 1992 : «Davantage de salariés ressentent les pénibilités et les risques du travail», Premières informations n° 264, Ministère du Travail, SES

Cézard M., Dussert F., Gollac M., 1992 : «La percée des nouvelles technologies», Premières informations n° 266, Ministère du Travail, SES

Dumond J.-P., Favrin M, Metayer G., 1990 : Rapport d'étude sur les facteurs de stress au travail, GESTE, rapport pour le Ministère du Travail

PREMIÈRES INFORMATIONS – ISSN 0298-430 X

Directeur de la Publication : Paul KOEPP.

Rédaction : SERVICE DES ÉTUDES ET DE LA STATISTIQUE,
Pièce 3208B – 1, place de Fontenoy, 75700 PARIS.

Téléphone : 16 (1) 40 56 51 62 – Fax : 16 (1) 40 56 73 42.

TARIF ET CONDITION D'ABONNEMENT :

Premières Informations (50 numéros par an).

L'abonnement part du premier numéro de l'année.

500F

A souscrire auprès de : SPPIF-MASSON, BP 22, 41354 VINEUIL.

Téléphone : (16) 54 43 89 94 – Fax : (16) 54 42 31 11.