

TRAVAIL ET CHARGE MENTALE

La charge mentale du travail est plus difficile à mesurer que sa pénibilité physique. L'enquête « Conditions de travail » permet néanmoins de quantifier certains de ses facteurs : sentiment de responsabilité, urgence, bruit, attention soutenue, interruptions, moyens insuffisants ou relations tendues. Beaucoup ont augmenté entre 1991 et 1998. Ainsi, en cas d'erreur de leur part, 60 % des salariés disent craindre des sanctions, particulièrement sur leur emploi, et cette crainte a très fortement progressé depuis sept ans. Deux salariés sur trois évoquent leur responsabilité par rapport à la qualité.

D'autres facteurs de charge mentale dépendent de la fonction qu'exercent les salariés. Par exemple, être obligé de se dépêcher est plus fréquent dans les fonctions commerce et logistique, tandis que devoir changer inopinément de tâche caractérise plutôt la fonction administrative.

Les tensions avec la hiérarchie et les collègues sont d'autant plus fréquentes que les salariés exercent des fonctions d'encadrement, que leur rythme de travail dépend de leurs collègues ou de la hiérarchie, et qu'ils disposent de marges de manœuvre. Les tensions avec le public sont élevées et s'accroissent, surtout pour les enseignants qui sont plus souvent qu'auparavant en contact avec des jeunes en difficulté.

Le développement du secteur tertiaire, le déclin de la proportion d'ouvriers parmi les actifs, l'amélioration des mesures de prévention font reculer les risques physiques, mais accroissent le poids relatif des facteurs mentaux et psychologiques dans les préoccupations de santé au travail [Cézard, Dussert, Gollac, 1992]. Dans l'enquête « Conditions de travail », plusieurs indicateurs traitent spécifiquement des facteurs de pénibilité mentale. Tous ont une forte composante psychologique et, à ce titre, dépendent d'abord de la perception des individus qui les déclarent (cf. encadré méthodologique). Mais les positions sociales, les fonctions, les métiers, jouent aussi un rôle important. Le premier groupe d'indicateurs a trait au sentiment de responsabilité éprouvé dans le travail. D'autres portent sur l'organisation et les conditions d'exercice du travail (notamment l'adéquation des moyens), ainsi que sur les exigences d'attention qu'il requiert. Les derniers se rapportent aux relations au travail et aux tensions susceptibles d'en découler, avec la hiérarchie, les collègues ou le public.

La crainte de sanctions sur l'emploi ou la rémunération

Comment les salariés perçoivent-ils leurs responsabilités par rapport au travail (1) ? La crainte de sanctions est aujourd'hui le facteur de charge mentale qui pèse le plus sur les salariés. Elle est probablement sous-tendue, pour l'essentiel, par le risque de perte d'emploi, donc par la peur du chômage. En 1998, 60 % des salariés disent qu'une erreur de leur part les exposerait à un risque de sanction, sur leur emploi ou leur rémunération, alors qu'ils n'étaient que 46 % en 1991 (tableau 1). Il s'agit de l'indicateur de l'enquête qui s'accroît le plus entre 1991 et 1998, et toutes les catégories sociales sont concernées. Les salariés sous contrat temporaire (intérim, contrat à durée déterminée) déclarent plus souvent ce risque que les autres salariés, mais l'écart reste assez faible (64 %, contre 60 %). Les policiers et militaires, les professions intermédiaires de la santé et les chauffeurs, se distinguent par un score élevé, lié à leurs responsabilités par rapport à la sécurité des personnes (cf. infra) ; les ouvriers agricoles, à l'inverse, se déclarent peu exposés aux sanctions. Ces exceptions mises à part, la dispersion entre catégories sociales est faible (graphique 1a), alors qu'elle est forte pour d'autres aspects du sentiment de responsabilité des salariés.

L'adhésion aux valeurs de l'entreprise : souvent un impératif

Un salarié sur deux cite l'impact qu'aurait une erreur de sa part sur

(1) - Les indicateurs disponibles dans l'enquête proviennent des réponses aux quatre items de la question suivante : « une erreur dans votre travail peut-elle ou pourrait-elle entraîner : a. des conséquences graves pour la qualité du produit ou du service ; b. des coûts financiers importants pour l'entreprise ; c. des conséquences dangereuses pour votre sécurité ou celle d'autrui ; d. des sanctions à votre égard (risque pour votre emploi, diminution importante de votre rémunération) ».

Tableau 1
Indicateurs de pénibilité mentale du travail

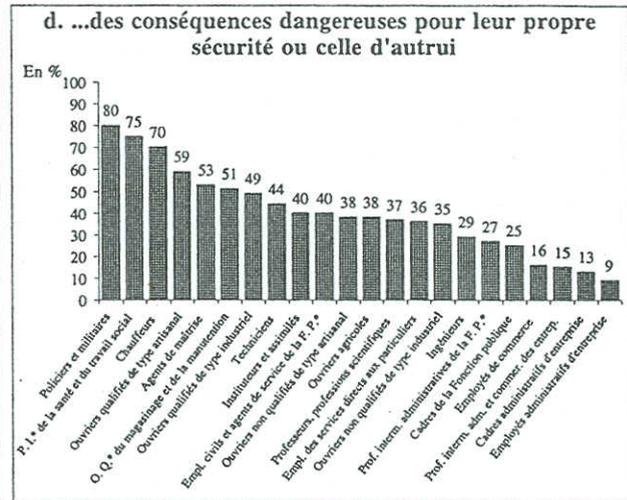
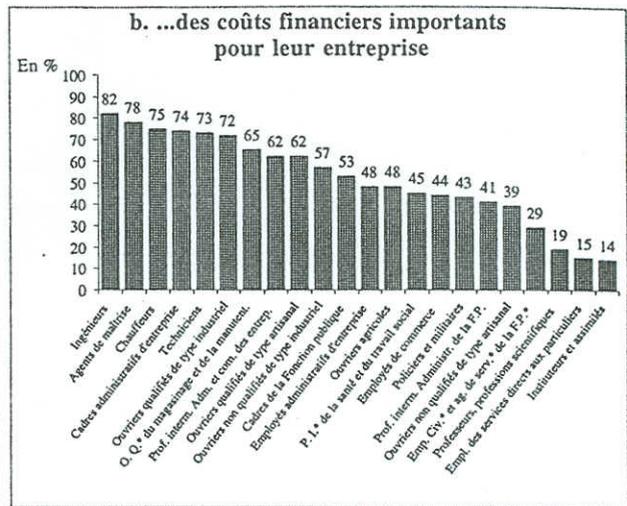
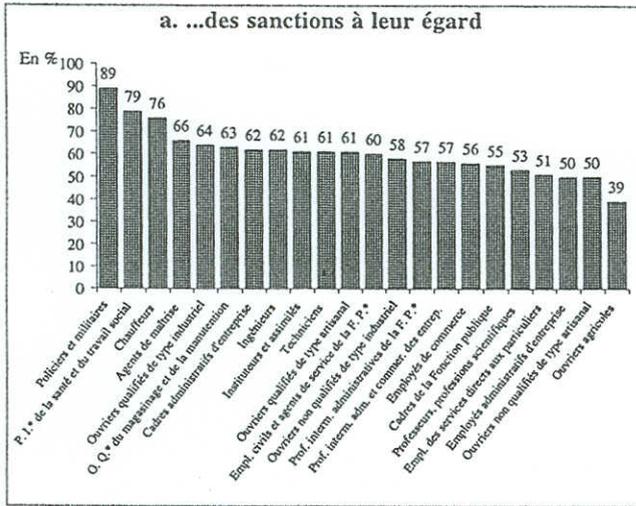
Proportion de salariés déclarant que...	En pourcentage	
	1991	1998
... une erreur dans leur travail peut ou pourrait entraîner :		
- des conséquences graves pour la qualité du produit ou du service	60	65
- des coûts financiers importants pour l'entreprise	44	50
- des conséquences dangereuses pour leur sécurité ou celle d'autres personnes	31	38
- des sanctions à leur égard (risque pour l'emploi, diminution importante de la rémunération)	46	60
... ils doivent fréquemment abandonner une tâche qu'ils sont en train de faire pour en effectuer une autre non prévue ..	48	56
- et cela perturbe leur travail	///	27
- et cela est sans conséquence sur leur travail	///	21
- et cela est un aspect positif de leur travail	///	8
... ils sont toujours obligés de se dépêcher	///	20
... l'exécution de leur travail leur impose :		
- de ne pas le quitter des yeux	26	32
- de lire des lettres ou des chiffres de petite taille, mal imprimés, mal écrits	22	30
- d'examiner des objets très petits, des détails fins	12	16
- de faire attention à des signaux visuels brefs, imprévisibles ou difficiles à détecter	12	13
- de faire attention à des signaux sonores brefs, imprévisibles ou difficiles à détecter	12	13
... même de niveau modéré, le bruit les gêne dans l'exécution de leur travail	26	26
... ils sont souvent obligés de se débrouiller tout seuls dans des situations difficiles	///	24
... pour effectuer correctement leur travail, ils n'ont pas, en général :		
- un temps suffisant	23	25
- des informations claires et suffisantes	18	21
- la possibilité de coopérer	13	14
- des collaborateurs en nombre suffisant	21	24
... ils vivent souvent des situations de tension dans leurs rapports avec :		
- le public (usagers, patients, voyageurs, clients, etc.)	22	30
- leurs supérieurs hiérarchiques	///	30
- leurs collègues	///	21
... ils reçoivent des ordres, des indications contradictoires	///	35

Sources : MES-DARES, enquêtes Conditions de travail 1991 et 1998.

les finances de l'entreprise. Ce sont surtout les cadres et professions intermédiaires commerciales des entreprises, ainsi que les chauffeurs (graphique 1b). Les ouvriers sont toutefois nettement plus nombreux en 1998 qu'en 1991 à le mentionner. On pourrait voir là un effet des politiques de motivation menées en direction des opérateurs de production dans beaucoup de grandes unités industrielles. Les ingénieurs et

agents de maîtrise déclarent aussi très souvent qu'une erreur de leur part entraînerait des coûts financiers importants pour l'entreprise. Pour eux, comme pour les autres cadres et professions intermédiaires des entreprises, l'adhésion aux valeurs de l'entreprise est un impératif. Le sentiment d'être responsable de la situation financière de son entreprise a moins de signification pour les employés des ser-

Graphique 1
Proportion de salariés qui déclarent qu'une erreur de leur part pourrait entraîner...



Source : MES-DARES, enquête Conditions de travail 1998.

* F.P. : Fonction publique * Emp. Civ. : Employés civils
 * O.Q. : Ouvriers qualifiés * Ag. de serv. : Agents de service
 * P.I. : Professions intermédiaires * Empl. des serv. : Employés des services

vices directs aux particuliers, les enseignants et les autres salariés de la Fonction publique, pour la plupart en dehors du secteur concurrentiel.

La qualité : un souci partagé par toutes les catégories

Les ingénieurs, et plus largement les métiers à forte composante technique, déclarent que leur responsabilité s'exerce vis-à-vis de la qualité des produits de l'entreprise et pas seulement de ses finances. De fait, la qualité est un thème sur lequel les entreprises ont beaucoup mis l'accent au cours des dernières années. Cette autre composante de la responsabilité rejoint souvent la précédente, mais pas toujours.

Ainsi, pour les professions intermédiaires de la santé et du travail social, comme pour les policiers et militaires, la responsabilité associe plutôt le souci de la qualité à celui de la sécurité.

La qualité est, en outre, une valeur largement partagée. Elle est liée à l'identité des métiers (le travail bien fait) au moins autant qu'à l'entreprise, et ceci explique que toutes les catégories soient, peu ou prou, concernées (graphique 1c). Globalement, près des deux tiers des salariés déclarent qu'une erreur de leur part entraînerait des conséquences graves pour la qualité du produit ou du service. Même les employés des services directs aux particuliers et les ouvriers non qualifiés artisanaux, qui se sentent en

l'espèce le moins responsables, sont encore 45 % dans ce cas. Parmi les salariés les plus sensibles à l'impact d'une erreur de leur part sur la qualité figurent, à l'opposé, les ingénieurs, les agents de maîtrise, les ouvriers qualifiés industriels, les techniciens, mais aussi les professions intermédiaires de la santé et du travail social, les policiers et militaires, pour lesquels la composante professionnelle du métier est essentielle.

Responsabilité et sécurité

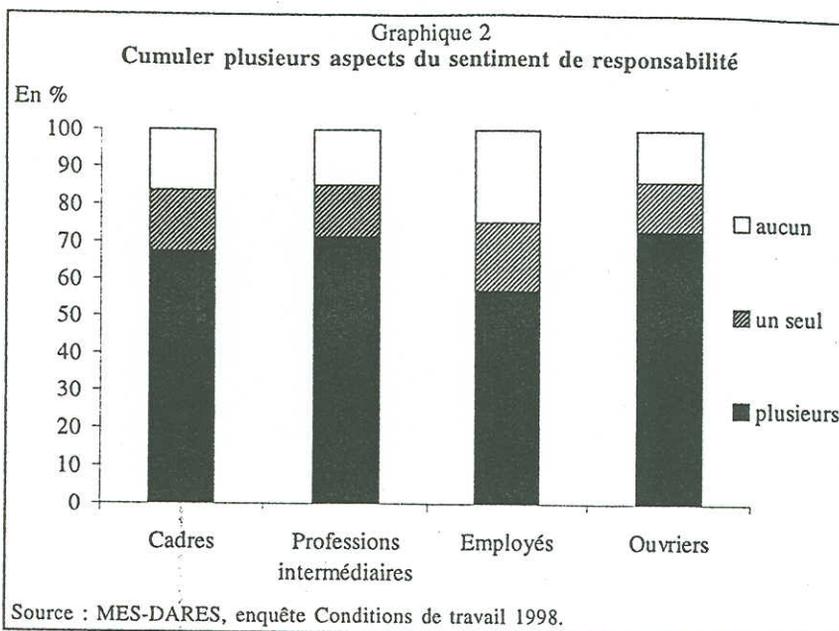
Face à la sécurité, les diverses catégories de salariés sont à nouveau très dispersées (graphique 1d). Cependant, les salariés qui déclarent le plus souvent qu'une

erreur de leur part aurait des conséquences pour leur sécurité ou celle d'autres personnes disent, en général, qu'elle pourrait entraîner des sanctions. La corrélation est particulièrement forte dans les métiers qui mettent le plus en jeu la vie d'autrui : chauffeurs, personnel des services médicaux, de la police et de l'armée. De fait, ce sont ces trois catégories qui déclarent le plus souvent qu'une erreur de leur part entraînerait un danger pour leur sécurité ou celle d'autres personnes. Les ouvriers qualifiés de type artisanal sont plus sensibles que les ouvriers qualifiés industriels aux conséquences de leurs erreurs sur la sécurité, alors que c'est l'inverse à propos de la qualité du produit. En revanche, les professions administratives et commerciales, et même les ingénieurs, considèrent rarement que leurs erreurs pourraient avoir des conséquences dangereuses.

De façon plus générale, les réponses positives aux questions sur le sentiment de responsabilité au travail vont souvent de pair, et une très grande majorité des salariés, quel que soit leur groupe socioprofessionnel, en déclarent au moins deux (graphique 2). A titre d'exemple, parmi les salariés qui disent qu'une erreur de leur part entraînerait un risque pour leur emploi ou leur rémunération, près de neuf sur dix déclarent aussi au moins un des autres items.

Plus de la moitié des salariés disent devoir interrompre leur travail

Les indicateurs de charge mentale liés à l'organisation et aux conditions d'exercice du travail sont, dans l'ensemble, plus élevés pour les cadres et professions intermédiaires que pour les salariés d'exécution, mais ce n'est pas toujours le cas. Au sein de chaque catégorie, la fonction exercée (administrative, commerciale, de production, d'études, etc.) joue un rôle important, mais qui diffère selon le facteur de pénibilité mentale considéré (encadré 1).



Encadré 1

LA NOMENCLATURE DES FONCTIONS

Dès lors qu'elles dépassent une certaine taille, les entreprises sont amenées à isoler des « fonctions » en leur sein. Elles différencient les fonctions administrative, commerciale, de production, logistique, études-recherches, etc. En général, les salariés sont affectés à un ou plusieurs de ces domaines. Leur fonction principale est ainsi une dimension spécifique du métier qu'ils exercent, et il est possible de les classer selon ce critère. Dans l'enquête Emploi, une question sur la fonction est posée, aux cadres et professions intermédiaires seulement de 1982 à 1989, à tous les salariés depuis 1990. Elle sert au chiffrage de la profession détaillée, la nomenclature introduite en 1982 intégrant, dans certains cas, la fonction à la description des professions. Sont distingués notamment les ingénieurs et cadres techniques de fabrication, ceux qui s'occupent d'études, et les commerciaux ou technico-commerciaux ; également les ouvriers qualifiés de fabrication et ceux affectés à l'entretien. La question sur la fonction est également très utile aux études sur l'organisation du travail. D'ailleurs, une question plus détaillée, sur le « type de travail », avait été posée lors des deux premières enquêtes Conditions de travail (1978 et 1984), et largement utilisée. Elle a été abandonnée au profit de celle de l'enquête Emploi en 1991 et 1998.

La liste des fonctions retenue en 1991 et 1998 est la suivante :

1. Production, fabrication, chantiers
2. Installation, entretien, réglage, réparation
3. Nettoyage, gardiennage, travail ménager
4. Manutention, magasinage, transports
5. Guichet, saisie, standard, secrétariat
6. Gestion, comptabilité, fonctions administratives
7. Commerce, vente, technico-commercial
8. Recherche, études, méthodes, informatique
9. Directeur général, ou un de ses adjoints directs
0. Enseignement, santé, information, autre cas

Une question complémentaire, issue de l'ancienne question type de travail, isole les tâches de « surveillance de machines en fonctionnement ». Dans ce « Premières Synthèses », les fonctions citées ci-dessus sont regroupées un peu différemment selon les facteurs de charge mentale abordés, et quelquefois complétées par la surveillance de machines.

L'interruption inopinée d'un travail pour en faire un autre est un indicateur très classique de charge mentale. Ainsi, les ingénieurs et cadres déclarent « *devoir abandonner une tâche pour une autre plus urgente* » plus souvent que les autres catégories, la différence étant en partie liée à leur position

hiérarchique. Mais devoir interrompre son travail va aussi de pair avec l'exercice de tâches administratives, ou de fonctions d'entretien pour les ouvriers (tableau 2). Ceux qui déclarent le plus être gênés exercent des métiers à dominante technique : infirmiers et dessinateurs, puis professions intermédiairei-

res administratives de la Fonction publique, ainsi qu'ouvriers mécaniciens ou carrossiers automobile qualifiés. En revanche, la perturbation ferait en quelque sorte partie intégrante du quotidien des métiers administratifs, puisque ceux qui doivent interrompre leur travail indiquent moins souvent que cela les gêne.

Un salarié sur cinq considère qu'il doit « toujours » se dépêcher

Les salariés qui déclarent le plus fréquemment « *devoir toujours se dépêcher* » sont les ouvriers non qualifiés de type industriel et les métiers commerciaux, dont le travail exerce l'effet le plus direct sur la création de valeur dans l'entreprise. Les ouvriers industriels travaillent souvent en flux tendus, de plus en plus sous la dépendance de la demande des clients, à satisfaire rapidement [Bué et alii, 1999]. Plus largement, les fonctions commerce-approvisionnement-production sont les plus touchées par l'urgence, quel que soit leur niveau : cadre, profession intermédiaire ou salarié d'exécution (tableau 3). Bien entendu, des spécificités liées au métier expliquent aussi le fait de devoir toujours se dépêcher : les journalistes et cadres de la presse travaillent plus sous la pression de délais courts que les autres cadres. Les serveurs et les cuisiniers des restaurants, les bouchers et les boulangers doivent souvent aussi se dépêcher.

Être vigilant et attentif

Un peu moins du tiers des salariés déclare « *ne pas quitter son travail des yeux* ». Ceci traduit d'abord l'exigence de vigilance propre au travail industriel : 54 % des ouvriers industriels, qualifiés ou non, sont dans ce cas, et aussi une proportion croissante des employés de commerce, dont le travail tend à se rapprocher de celui des ouvriers. 62 % des salariés dont le travail est

Tableau 2
Proportion de salariés déclarant qu'ils doivent fréquemment interrompre une tâche pour une autre plus urgente

En pourcentage

Groupe socioprofessionnel	Fonction (1)			
	Adminis- tration (2)	Produc- tion	Entretien	Autres fonctions
Cadres, professions intellectuelles supérieures	76	72	68	53
Professions intermédiaires	73	67	60	40
Employés	67	53	57	53
Ouvriers	77	47	64	39

(1) - Cf. encadré 1.
(2) - Fonctions administratives, gestion, comptabilité, secrétariat, etc.

Source : MES-DARES, enquête Conditions de travail 1998.

Tableau 3
Proportion de salariés déclarant qu'ils sont « toujours » obligés de se dépêcher

En pourcentage

Groupe socioprofessionnel	Fonction (1)			
	Produc- tion	Manutention, magasinage, transports	Com- merce	Autres fonctions
Cadres, professions intellectuelles supérieures	22	ns	27	17
Professions intermédiaires	20	34	24	17
Employés	38	27	27	16
Ouvriers	23	24	38	20

(1) - Cf. encadré 1.

Source : MES-DARES, enquête Conditions de travail 1998.

répétitif, et assorti de temps de cycle courts, ne peuvent le quitter des yeux, contre 37 % de ceux dont le travail n'est pas répétitif. Cependant, d'autres métiers impliquent la même contrainte. C'est le cas de deux tiers des chauffeurs routiers, d'une forte proportion des policiers et militaires, et également d'ouvriers surveillant des machines. Ici, l'astreinte visuelle est liée au type même du travail. Elle s'accompagne d'ailleurs souvent de la nécessité de détecter des signaux visuels ou sonores (tableau 4). Dans le tertiaire, les soignants répondent à la sonnerie des malades, les policiers ou les conducteurs de véhicules doivent être attentifs aux signaux visuels et sonores de leur environnement.

Globalement, un salarié sur quatre se déclare gêné par le bruit modéré, signe que son travail requiert une attention et une concentration importantes. Les enseignants arrivent en tête. Même mo-

déré, par exemple sous la forme du bavardage des élèves, le bruit perturbe ou empêche la communication orale, base de l'enseignement. Cependant, la part de ceux qui s'estiment gênés n'augmente pas de 1991 à 1998. Hors enseignement, les catégories les plus touchées exercent des fonctions administratives, d'étude ou de recherche, ou surveillent des machines. Paradoxalement, ce ne sont pas les salariés les plus exposés à des nuisances sonores pathogènes (bruit fort ou pointes de bruit) qui se déclarent les plus gênés : il n'y a pas de corrélation entre le niveau sonore et la gêne due au bruit [Liévin et alii, 1994]. Un peu plus d'un ouvrier sur cinq seulement déclare être gêné par le bruit. Ce sont plutôt le type de tâche à accomplir et les contraintes organisationnelles qui influent sur la déclaration d'une gêne. Ainsi, plus la tâche est complexe et fait appel à des efforts mentaux importants (retenir beaucoup d'informations à la fois, par exemple),

Tableau 4
Surveillance de machines et indicateurs d'attention

En pourcentage

Catégorie socioprofessionnelle	Part de salariés surveillant des machines	Attention à des signaux visuels		Attention à des signaux sonores		Ne pas quitter son travail des yeux	
		surveillent des machines	ne surveillent pas de machines	surveillent des machines	ne surveillent pas de machines	surveillent des machines	ne surveillent pas de machines
Professions intermédiaires	11	36	9	38	10	41	24
<i>dont : Pl. de la santé et du travail social</i>	11	49	11	67	16	52	26
<i>techniciens</i>	25	41	13	36	13	41	30
<i>agents de maîtrise</i>	24	25	13	30	14	30	22
Employés	4	33	8	42	10	50	27
<i>dont : policiers, militaires</i>	13	56	32	67	34	56	38
<i>employés de commerce</i>	6	30	8	40	11	66	30
Ouvriers	21	35	16	36	16	58	44
<i>dont : ouvriers qualifiés de type industriel</i>	39	40	19	41	18	58	51
<i>OQ magasinage-manutention-transport</i>	14	53	18	61	19	67	36
<i>ouvriers non qualifiés de type industriel</i>	28	25	12	25	12	59	51

Source : MES-DARES, enquête Conditions de travail 1998.

plus le bruit, même modéré, est ressenti comme une nuisance. Il en va de même lorsque les salariés subissent de fortes contraintes de temps, disposent de marges d'autonomie, ou travaillent dans un environnement de travail mal adapté.

Près d'un tiers des salariés doivent lire des signes trop petits ou mal écrits

Les astreintes visuelles (devoir lire des lettres ou des chiffres de petite taille, mal imprimés, mal écrits ; examiner des objets très petits, des détails fins) augmentent nettement entre 1991 et 1998, surtout pour les professions intermédiaires et les employés administratifs. Le recours à l'informatique majeure, en outre, dans chaque catégorie sociale, la proportion de ceux qui doivent lire des lettres de petite taille, et cette proportion croît avec la durée d'utilisation journalière de l'ordinateur (tableau 5). Elle augmente aussi avec l'âge (graphique 3). A partir de 50 ans, l'écart qui se creuse, entre 1991 et 1998, pourrait s'expliquer par l'augmentation relativement importante de l'usage de l'informatique par cette génération de salariés [Cézar,

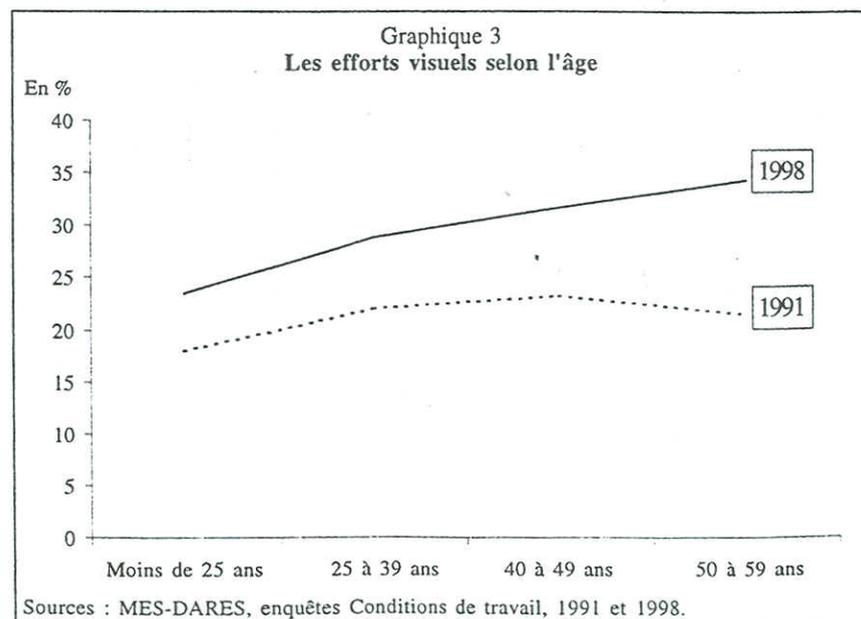
Tableau 5
Proportion de salariés qui déclarent devoir effectuer des efforts visuels (1) selon leur type d'utilisation de l'informatique

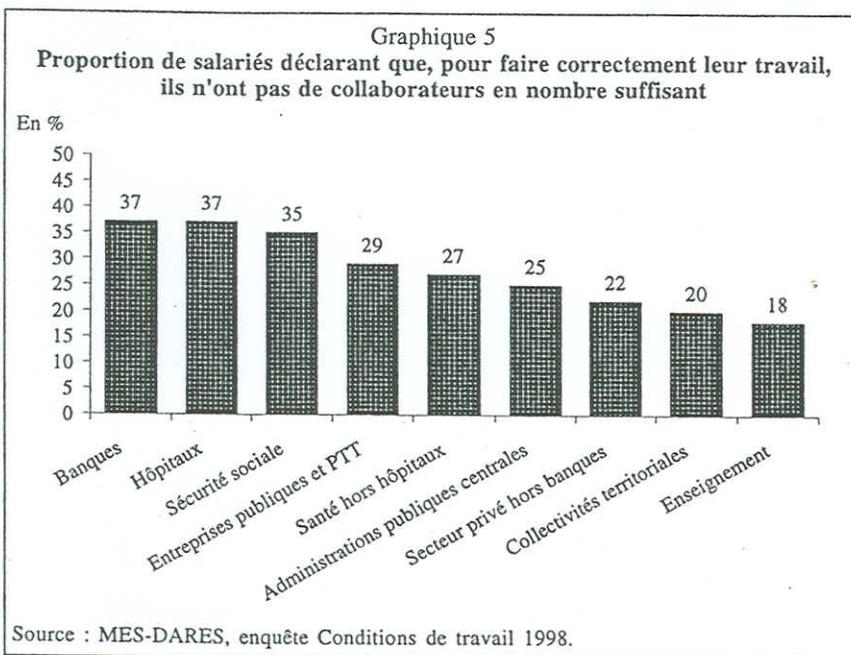
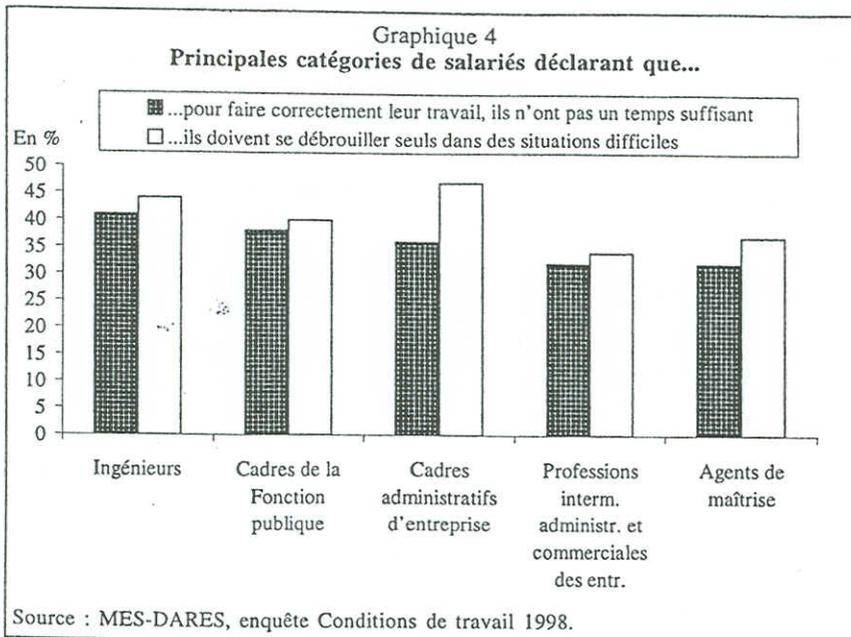
En pourcentage

Groupe socioprofessionnel	Utilisation de l'informatique		
	fréquente (2)	occasionnelle	inexistante
Cadres, professions intellectuelles supérieures	40	33	28
Professions intermédiaires	45	34	26
Employés	54	34	14
Ouvriers	49	40	18
Ensemble	48	35	18

(1) - Lire des lettres ou des chiffres de petite taille, mal imprimés, mal écrits.
(2) - Pendant trois heures par jour ou plus.

Source : MES-DARES, enquête Conditions de travail 1998.





Vinck, 1998]. En revanche, l'examen d'objets très petits, de détails fins ne dépend pas du tout des mêmes facteurs. Il est surtout fréquent chez des ouvriers qualifiés industriels et les techniciens ; les exemples les plus typiques étant les ouvriers de l'imprimerie, ceux de l'électricité-électronique, ainsi que les dessinateurs.

Un salarié sur quatre manque de temps

Elément central de l'organisation du travail, l'information est d'autant plus difficile à acquérir et à trans-

mettre que les travaux sont complexes : les cadres et professions intermédiaires déclarent plus que les employés et ouvriers qu'ils « ne disposent pas, pour effectuer correctement leur travail, d'informations claires et suffisantes ». Et c'est surtout dans la fonction études-recherche que les salariés déclarent manquer d'informations. Les professions les plus concernées, ingénieurs d'étude, dessinateurs, cadres de la gestion courante des grandes entreprises, appartiennent surtout au secteur privé.

De plus en plus d'utilisateurs d'informatique considèrent que les logiciels et les programmes dont ils

disposent sont peu ou mal adaptés à leurs besoins. Cette augmentation est particulièrement sensible dans les catégories où la proportion d'utilisateurs a beaucoup progressé [Cézar, Vinck, 1998]. Se retrouvent dans cette situation : les enseignants, les professions intermédiaires de la santé et du travail social, les agents de maîtrise, les policiers, les ouvriers artisanaux et les chauffeurs. Ces catégories auraient un usage plus spécifique de l'informatique que les métiers administratifs ou ceux des bureaux d'étude, et les programmes et logiciels dont ils disposent ne répondraient pas toujours à leurs attentes

Les cadres et professions intermédiaires d'entreprise déclarent souvent manquer de temps pour faire correctement leur travail, et aussi devoir se débrouiller seuls dans des situations difficiles. Les cadres de la Fonction publique les rejoignent sur ces deux points (graphique 4). De fait, ce sont surtout les cadres, et moins les professions intermédiaires, qui disent se débrouiller seuls et manquer de temps, et cela plus dans les grandes entreprises que dans les PME. Enfin, dans la santé et dans les banques, près du tiers des employés considèrent aussi qu'ils manquent de temps.

Dans les entreprises, le manque de temps peut provenir d'un déficit en personnel : les effectifs y sont calculés au plus juste, de façon à peser le moins possible sur les coûts, et ce sont surtout les ingénieurs et agents de maîtrise qui disent n'avoir pas suffisamment de collaborateurs. Dans le secteur public aussi, l'influence marchande se développe, alimentant le sentiment d'une pénurie de personnel : la proportion de salariés qui déclarent manquer de collaborateurs pour faire correctement leur travail est particulièrement élevée dans les hôpitaux, les banques, la sécurité sociale (graphique 5). Ce sont surtout les professions intermédiaires, et certaines catégories d'employés, qui y déclarent le plus manquer de collaborateurs (alors que les cadres seraient en partie ralliés à l'idée d'un service public moins développé).

Pouvoir coopérer ou non avec d'autres

Entrer en relation avec d'autres personnes est très souvent indispensable pour travailler. Pourtant, il arrive que des salariés disent ne pas pouvoir effectuer correctement leur travail en raison de l'impossibilité dans laquelle ils sont de coopérer avec d'autres. Cette situation est surtout fréquente chez les employés et les ouvriers, quand ils travaillent seuls, ou quand ils ont des collègues mais que leur poste de travail est isolé. Quand ils travaillent avec d'autres personnes, 8 % seulement des salariés disent être gênés par l'impossibilité de coopérer. Ce sont surtout des chauffeurs, des ouvriers agricoles, des ouvriers non qualifiés et des employés de commerce.

30 % des salariés vivent des situations de tension avec leur hiérarchie, 21 % avec leurs collègues

Les tensions avec la hiérarchie et avec les collègues sont plus fréquemment citées par les salariés ayant des responsabilités d'encadrement, qu'il s'agisse de cadres et professions intermédiaires, ou d'ouvriers et employés (tableau 6). Ces salariés font l'interface entre la direction (ou les cadres) et les agents d'exécution, et leur position d'intermédiaire apparaît difficile. Comme le montre une étude monographique, les agents de maîtrise occupent une situation encore plus périlleuse quand ils sont eux-mêmes d'anciens ouvriers : ils sont alors écartelés entre leur origine et les exigences de leur situation actuelle [Pialoux, 1995]. Même sans responsabilités officielles, les catégories situées à des nœuds de l'organisation, par exemple les ouvriers qualifiés du magasinage, déclarent plus que les autres ouvriers vivre des situations de tension. Dans les catégories d'exécution, les tensions avec l'encadrement sont évidemment plus fortes quand le rythme

Tableau 6
Proportion de salariés déclarant qu'ils vivent des situations de tension, selon qu'ils ont, ou non, des salariés sous leurs ordres

Type de tension et groupe socioprofessionnel	En pourcentage	
	A des salariés sous ses ordres	N'a pas de salariés sous ses ordres
Tensions avec la hiérarchie (1)		
Cadres, professions intellectuelles supérieures	40	29
Professions intermédiaires	41	32
Employés	35	28
Ouvriers	41	29
Tensions avec les collègues (1)		
Cadres, professions intellectuelles supérieures	34	22
Professions intermédiaires	34	22
Employés	28	22
Ouvriers	29	18

(1) - Parmi ceux ayant déclaré avoir des supérieurs hiérarchiques, ou des collègues.

Source : MES-DARES, enquête Conditions de travail 1998.

Tableau 7
Proportion de salariés déclarant qu'ils vivent des situations de tension dans l'entreprise, selon leur degré d'autonomie dans le travail et leur dépendance vis-à-vis de la hiérarchie ou des collègues

Type de tension et groupe socioprofessionnel	En pourcentage			
	Degré d'autonomie et dépendance (1)			
	dépendant mais autonome	dépendant sans autonomie	non dépendant et autonome	non dépendant sans autonomie
Tensions avec la hiérarchie (2)				
Cadres, professions intellectuelles supérieures	45	39	31	31
Professions intermédiaires	44	43	30	29
Employés	41	39	19	22
Ouvriers	44	34	26	20
Tensions avec les collègues (2)				
Cadres, professions intellectuelles supérieures	31	33	28	24
Professions intermédiaires	33	29	23	22
Employés	31	29	17	17
Ouvriers	26	22	16	15

(1) - Les salariés considérés ici comme « non autonomes » déclarent, soit que leur supérieur hiérarchique leur précise comment faire le travail (au lieu d'indiquer seulement l'objectif à atteindre), soit qu'ils appliquent strictement les consignes, soit qu'ils font appel à d'autres en cas d'incident. Les autres salariés sont « autonomes ». Les salariés « dépendants » déclarent que leur rythme de travail leur est imposé par la surveillance de la hiérarchie ou par la dépendance vis-à-vis des collègues.

(2) - Parmi ceux ayant déclaré avoir des supérieurs hiérarchiques, ou des collègues.

Source : MES-DARES, enquête Conditions de travail 1998.

de travail est imposé par la surveillance de la hiérarchie, ou quand il dépend des collègues. En outre, l'adjonction à cette dépendance de marges de manœuvre dans l'exécution du travail accroît encore le risque de tension (tableau 7). Mais

contrairement à cette dépendance, ou à la précipitation, déclarées surtout par les non qualifiés, les tensions avec la hiérarchie sont plus fréquentes quand la qualification, et l'ancienneté dans l'entreprise, sont plus élevées (ouvriers qualifiés,

contremaîtres, et même ingénieurs). Par ailleurs, plus l'organisation est rigide, plus elle génère de tensions avec la hiérarchie ; d'où le score élevé des policiers et militaires, suivis des autres salariés du secteur public (hors enseignants) à l'aune de cet indicateur. Recevoir des ordres ou des indications contradictoires touche surtout les policiers et militaires, puis les agents de maîtrise, et les ouvriers qualifiés du magasinage, de la manutention et des transports.

Les situations de tension avec le public touchent trois salariés sur dix

Les tensions avec les clients ou le public étaient, en 1991, surtout fréquentes pour les employés de commerce, les métiers de la santé, les policiers et les travailleurs sociaux. Entre 1991 et 1998, elles ont augmenté dans toutes les catégories, mais spécialement pour les enseignants. Ces derniers sont de plus en plus en position d'intermé-

diaire entre des catégories de population en difficulté, marginales ou exclues et le reste de la société, comme l'étaient déjà les policiers et les travailleurs sociaux. D'ailleurs, ces derniers déclarent un peu plus souvent que les autres professions intermédiaires devoir se débrouiller seuls dans des situations difficiles.

Michel CEZARD,
Sylvie HAMON-CHOLET
(DARES).

BIBLIOGRAPHIE

Aquain V., Cézard M., Charraud A., Vinck L. (1994), « Vingt ans d'évolution des conditions de travail », *Premières Synthèses*, n°46, MTEFP-DARES, mars.

Bué J., Cézard M., Hamon-Cholet S., Rougerie C., Vinck L. (1999), « De l'intensification du travail », *Santé et Travail*, n°27, Mutualité Française, avril.

CEE, CREAPT, DARES (1995), *L'usage des méthodes statistiques dans l'étude du travail, journée débat du 19 janvier 1994*, Cahier Travail et emploi, La Documentation française.

Cézard M., Dussert F., Gollac M. (1992), « Les facteurs de pénibilité mentale au travail, résultats de l'enquête Conditions de travail de 1991 », *Premières informations*, n°265, SES, février.

Cézard M., Hamon-Cholet S. (1999), « Efforts physiques et risques au travail en 1998 », *Premières Synthèses*, n°99-04-16-1, MES-DARES.

Cézard M., Vinck L. (1998), « En 1998, plus d'un salarié sur deux utilise l'informatique dans son travail », *Premières Synthèses*, n°98-12-53-2, MES-DARES, décembre.

Gollac M. (1994), *Donner un sens aux données, l'exemple des enquêtes statistiques sur les conditions de travail*, Dossier n°3, nouvelle série, CEE.

Liévin D., Georges C., Krawsky G., Damongeot G. (1994), « La gêne due au bruit dans le travail : problème de contenu des tâches ou de contexte professionnel ? », *Travail et emploi*, n°61.

Pialoux M. (1995), « L'ouvrière et le chef d'équipe, ou comment parler du travail », *Travail et emploi*, n°62.

FACTEURS DE PÉNIBILITÉ MENTALE : LES INDICATEURS DISPONIBLES ET LEURS LIMITES

Les données proviennent des enquêtes « Conditions de travail » (1991 et 1998). Ces enquêtes, réalisées en complément de l'enquête Emploi de l'INSEE, ont été menées auprès d'échantillons représentatifs de l'ensemble des salariés. Les réponses se réfèrent aux conditions de travail telles qu'elles sont perçues par les enquêtés (1). Pour la première fois en 1998, l'enquête Conditions de travail a été réalisée en utilisant des micro-ordinateurs portables.

Quantifier les conditions de travail ne va pas de soi

Les données des enquêtes « Conditions de travail » ne reposent pas sur des mesures objectives, cotations de postes ou analyses du travail que pourraient réaliser des ergonomes. Elles passent par les déclarations des salariés. Pour autant, il ne s'agit pas d'enquêtes d'opinion. Les items choisis sont aussi factuels que possible. En outre, sur chaque thème abordé, plusieurs questions sont posées ; elles constituent une batterie de variables qui permet, par recoupement, de limiter les incertitudes liées au mode de collecte.

Les facteurs de pénibilité mentale sont ambivalents

Pour apprécier la charge mentale du travail, les enquêtes « Conditions de travail » posent plusieurs questions spécifiques, en plus de celles portant sur l'organisation et les rythmes. « *Ne pas quitter son travail des yeux* » figure dans le questionnaire depuis 1984 ; c'était alors le seul indicateur de charge mentale. En 1991, de nouvelles questions ont été introduites sur les astreintes du travail (gêne oculaire, gêne due au bruit modéré, attention à des signaux visuels ou sonores), sur la tension avec les clients, le fait de devoir abandonner une tâche pour une autre plus urgente, l'adéquation des moyens aux objectifs (manque de temps, de collaborateurs, etc.), les conséquences d'une erreur (responsabilité). En 1998, de nouvelles questions portent sur l'existence d'ordres contradictoires, la nécessité de se débrouiller seul dans des situations difficiles, le fait de devoir se dépêcher, la tension avec les supérieurs et les collègues.

Il s'agit seulement d'indicateurs. Contrairement à ce qui se passe pour les pénibilités physiques et les risques « traditionnels », le lien entre exposition et conséquences sur la santé est loin d'être établi. Porter ou déplacer des charges lourdes est nocif, même si des différences interindividuelles existent quant aux charges limites et aux conditions qui en rendent pathogène la manutention. Devoir interrompre une tâche pour en effectuer une autre plus urgente est incontestablement un facteur de charge mentale, mais il n'est pas prouvé que cette charge constitue un risque pour la santé des personnes exposées. De même, dire qu'une erreur peut avoir des conséquences dommageables peut être lu de deux façons. En négatif, c'est un souci (ou même une source d'angoisse) pour les salariés, qui pensent qu'ils pourraient faire perdre de l'argent à leur entreprise, causer un défaut de qualité, être responsable d'un accident, ou perdre leur emploi. En positif, c'est un sentiment de responsabilité, qui manifeste l'importance du travail qu'ils font, et témoigne même d'une certaine fierté que l'employeur leur ait confié un travail difficile. Ces deux aspects coexistent, avec des pondérations différentes selon les personnes, et selon les étapes de leur vie professionnelle. Ainsi, l'impact du sentiment de responsabilité sur la santé ne peut être prédit, et il en va de même pour l'influence des autres facteurs de charge mentale.

Par ailleurs, alors qu'il est possible, et même souhaitable, de limiter les efforts et les risques proprement physiques, ce n'est pas le cas de tous les facteurs de pénibilité mentale. Par exemple, que les salariés soient responsables de leur travail est plutôt un progrès, par rapport à leur absence d'implication et d'autonomie dans le système d'organisation taylorien.

Des évolutions difficiles à apprécier

En 1991, l'ensemble des indicateurs de l'enquête avait montré, par rapport à 1984, une nette dégradation des conditions de travail. D'où des interrogations sur la signification de ces évolutions. Reflétaient-elles des modifications du protocole d'enquête, des changements de perception, une dégradation effective ? Les analyses menées postérieurement à l'enquête ont montré que le premier facteur était de peu d'importance. Le second, les changements de perception, jouait un rôle important, en particulier pour des professions artisanales qui sous-estimaient auparavant les nuisances et les risques auxquels elles étaient soumises. Mais si cette « objectivation » de leur situation conduisait à une appréciation plus juste de leurs conditions de travail, elle n'était pas suffisante pour expliquer tous les chiffres étonnants de 1991. Restait le troisième facteur : la dégradation des conditions de travail était, au moins en partie, réelle, et s'expliquait par l'augmentation des rythmes de travail, surtout de la pression de la demande [Aquain et alii, 1994 ; Gollac, 1994].

En 1998, le questionnaire et les conditions de l'enquête n'ont pas fondamentalement changé. Les évolutions traduisent la poursuite de l'objectivation des conditions de travail et l'évolution du contenu des tâches. Les facteurs de pénibilité mentale s'inscrivent tout à fait dans ce schéma. Par exemple, la proportion de ceux qui disent « *ne pas quitter leur travail des yeux* » était et reste forte parmi les ouvriers industriels, qualifiés ou non, tandis qu'elle augmente très rapidement parmi les chauffeurs et les ouvriers agricoles. Comme les rythmes de travail de ces derniers n'ont guère changé, une part de l'évolution s'expliquerait par un phénomène d'objectivation.

Sur ce sujet, comme sur beaucoup d'autres, l'enquête ne permet pas de conclure, mais elle pose des questions. Ceci correspond d'ailleurs aux intentions de ses concepteurs : les chiffres doivent susciter des débats et non clore les discussions. D'autres approches, ergonomiques, sociologiques, doivent être menées en parallèle [CEE, CREAPT, DARES, 1995].

Les résultats présentés ici portent sur les facteurs de pénibilité mentale déclarés par les salariés. L'enquête a déjà fait l'objet de deux « Premières Synthèses », portant respectivement sur l'utilisation de l'informatique [Cézard, Vinck, 1998], les efforts physiques et les risques [Cézard, Hamon-Cholet, 1999]. D'autres porteront sur l'organisation des horaires, l'autonomie, les rythmes et l'organisation du travail des salariés, et sur les conditions de travail des non salariés.

(1) - Des données plus détaillées sur la méthodologie des enquêtes « Conditions de travail » figurent dans le « Premières Synthèses » sur les efforts et les risques au travail en 1998 [Cézard, Hamon-Cholet, 1999].

PREMIÈRES INFORMATIONS et PREMIÈRES SYNTHÈSES sont éditées par le Ministère de l'emploi et de la solidarité, Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES), 20 bis, rue d'Estrées 75700 Paris 07 SP. Tél. : 01.44.38.22.60. Télécopie 01.44.38.24.43. Directeur de la publication : Claude Seibel.

Secrétariat de rédaction : Catherine Demaison et Evelyn Ferreira. Maquettistes : Myriam Garric, Daniel Lepasant, Guy Barbut. Conception graphique : Ministère de l'emploi et de la solidarité. Flashage : AMC, Paris. Impression : Ecoprint, Pontcarré et JCDM-BUDY, Paris. Reprographie : DARES. Abonnements : la Documentation française, 124 rue Henri Barbusse 93308 Aubervilliers cedex. Tél. : 01.40.15.70.00. Télécopie : 01.40.15.68.00 - http : //www.ladocfrancaise.gouv.fr - PREMIÈRES INFORMATIONS et PREMIÈRES SYNTHÈSES : 1 an (52 n°) : 701,87 F (107 Euros) - Europe : 737,95 F (112,50 Euros) - Autres pays : 751,07 F (114,50 Euros). Publicité : Ministère de l'emploi et de la solidarité. Dépôt légal : à parution. Numéro de commission paritaire : 3124 AD. ISSN 1253 - 1545.