

# Présentation détaillée des enquêtes Conditions de travail 1984-2005

Organisées et exploitées par la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares), les enquêtes Conditions de travail (CT) sont réalisées tous les 7 ans en complément de l'enquête Emploi de l'Insee. Le champ de ces enquêtes 1984-2005 est donc 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. Restent toutefois exclus certains ouvriers des chantiers temporaires, des jeunes et des étrangers hébergés en foyers, ainsi que des personnes des établissements hospitaliers, scolaires et hôteliers vivant en collectivité. Le questionnaire des enquêtes complémentaires est posé à chaque actif occupé du ménage. Celui-ci doit répondre personnellement.

## L'organisation du temps de travail

### Les contraintes horaires

Les contraintes horaires se traduisent d'abord dans des durées : durée du trajet, durée hebdomadaire habituelle (heures supplémentaires comprises - officielles ou non -), étendue de la journée de travail. Elles comportent également des éléments de régularité ou d'irrégularité (nombre de jours de travail variable d'une semaine à l'autre, horaires quotidiens variables ou non, avec des marges de manœuvre plus ou moins restreintes). Enfin les horaires peuvent être décalés par rapport aux journées ou aux semaines " classiques " : travail tôt le matin, tard le soir, la nuit<sup>1</sup>, le week-end, absence de repos hebdomadaire de 48 heures consécutives.

Les modifications apportées au questionnaire 2005 entraînent, pour certaines questions des ruptures de série ; pour éviter toute confusion, dans ce cas les évolutions sont présentées sous deux tableaux séparés : la série jusqu'en 1998, un tableau 2005. Les tableaux signalés par une \* portent sur les années antérieures à 2005. Dans ce cas, la série de tableau portant exclusivement sur l'année 2005 comporte dans son titre la mention « en 2005 ».

### La journée de travail

Cette partie de l'enquête a connu une évolution notable dans la formulation des questions entre l'enquête de 1998 et celle de 2005. En effet, jusqu'en 1998, l'enquêté(e) était encouragé(e) à répondre en tenant compte d'une journée et d'une semaine " de référence ", représentatives de son activité habituelle. En particulier la journée de référence était en général la veille de l'interview (ou la nuit précédente), sauf lorsque que celle-ci correspondait à une situation trop inhabituelle (prise de congé exceptionnelle, chômage technique, intempéries, grèves). La durée du trajet, l'heure de début et de fin de travail sont ainsi celles de la journée de référence. Par exemple, l'heure de début du travail est ainsi demandée : « Nous allons parler de vos horaires lors de la journée de référence : [...] À quelle heure avez-vous commencé votre travail ? ». En 2005, la formulation des questions a été modifiée, il n'est plus fait mention de la veille ou d'une journée de référence mais d'une journée habituelle : « Habituellement, à quelle heure commencez-vous votre travail ? ».

En principe l'ensemble des questions portent sur les horaires réels et non les horaires officiels ou affichés, mais la marge de manœuvre de la personne interrogée est grande, qui peut la conduire ou non

---

<sup>1</sup> Dans l'enquête, sont considérées comme travail de nuit les heures comprises entre 0 et 5 heures du matin. Cette plage est décrite par les physiologistes comme une période pendant laquelle l'organisme fonctionne en état de moindre résistance à tous les niveaux.

à déclarer certaines plages de travail lorsqu'elles sont faiblement " institutionnalisées ". Il en va ainsi du travail occasionnel du samedi et du dimanche ou du travail réalisé à domicile. Les réponses de type oui / non obligent aussi l'enquêté à répondre en référence à la situation qu'il considère comme " la plus habituelle ". Des études monographiques menées à la suite de l'enquête de 1998 semblent montrer qu'en ce qui concerne les horaires de travail, la déclaration des enquêtés porte plutôt sur le " prescrit " que sur le " réel ", conduisant dans certains cas à la non déclaration de dépassements d'horaires, ou de temps passés à des tâches spécifiques (comptabilité après la fermeture du magasin par exemple).

## **L'organisation du travail**

Pour décrire l'organisation du travail, plusieurs points de vue sont à envisager ; les rythmes de travail et ce qui les détermine, la polyvalence, le contact avec le public, les marges d'initiatives par rapport aux procédures, aux délais et aux incidents, le collectif de travail et l'utilisation des technologies de l'information. Chaque thème est cerné par plusieurs indicateurs.

### **Contraintes organisationnelles, marges de manoeuvre et collectif de travail**

L'objectif de ces questions est d'arriver à cerner les modes d'organisation du travail à l'aide d'indicateurs indirects ; il serait en effet très difficile à un salarié de répondre, par exemple, à la question : " êtes vous autonome ? ". Il se peut que cette question ne se pose pas ainsi pour lui, et il faudrait un long délai de réflexion pour pouvoir y répondre. L'autonomie, comme l'intensité du travail ou la perception du collectif font référence à des critères multiples constitutifs de l'organisation du travail. Ce sont donc des questions factuelles et précises qui sont posées dans l'enquête, comme, par exemple : " pour faire votre travail, avez vous la possibilité de faire varier les délais fixés ? ". Cette formulation est plus proche de la manière dont le mode d'organisation est effectivement perçu par les salariés ; on cherche à cerner une réalité perçue et non un fonctionnement théorique.

Un double mouvement se profile : les contraintes de type industrielles (rythme de travail dépendant de normes de production ou de délais à respecter en moins d'une heure ou d'une journée) se développent et gagnent les métiers des services. Par ailleurs, la demande marchande contraint de plus en plus les rythmes de travail (normes ou délais à respecter, demande extérieure exigeant une réponse immédiate) De ce fait, la combinaison des contraintes de type industrielles et des contraintes liées à la demande touche de plus en plus de salariés, en particulier des groupes qui n'y étaient pas habitués. Ce cumul résulte à la fois de la pénétration de la logique commerciale dans les organisations industrielles et de la progression des normes industrielles, là où, traditionnellement, le travail dépendait uniquement des contacts directs avec le client ou le patron. Les salariés soumis à cette double contrainte déclarent plus souvent des conditions de travail pénibles. On note une tendance au développement de l'autonomie des salariés, mais ils sont de plus en plus nombreux à déclarer devoir respecter des normes de qualité chiffrées et, parallèlement, le contrôle hiérarchique augmente. On peut considérer que l'accroissement de l'autonomie est un facteur positif dans l'évolution des conditions de travail. Mais l'intensification du travail augmente ainsi que les contrôles et les procédures. Les effets possibles de l'autonomie sur les situations de travail doivent donc être appréciés en fonction du contexte.

Entre 1998 et 2005, la plupart des indicateurs de l'intensité du travail marquent le pas, il en va de même pour ceux qui mesurent les marges de manoeuvre ou l'autonomie. Une des rares évolutions importantes est celle de la proportion de salariés qui ne peuvent interrompre leur travail en dehors des pauses prévues, qui passe de 28,6% en 1998 à 40,6% en 2005.

### **L'utilisation de l'informatique et des nouvelles technologies par les salariés**

D'une enquête à l'autre, les questions posées sur l'informatique ont changé en raison notamment de l'évolution de l'informatique elle-même. En 1987, les questions portaient sur les micro-ordinateurs, les machines à traitement de texte, les terminaux (émission - réception, émission seulement, réception seulement), l'informatique industrielle (robots, machine à commande numérique, laser), le minitel et la vidéo. En 1993, les machines à traitement de texte ne sont plus isolées et sont classées avec les micro-

ordinateurs. En 1998, les questions portent successivement sur les micro-ordinateurs reliés ou non, le terminal mais aussi sur l'utilisation du micro-portable, du micro-ordinateur à domicile et enfin de l'accès à internet. L'informatique au travail aujourd'hui se développe vers l'extérieur et devient un instrument de relation : l'enquête de 2005 comprend des questions supplémentaires sur l'usage de la messagerie électronique, de l'Intranet ou d'un téléphone portable. Depuis 1987, l'utilisation de l'informatique n'a cessé de progresser. En quelques années, la micro-informatique a supplanté l'informatique lourde. Entre 1987 et 1993 les salariés utilisaient plutôt le terminal ou le micro servant de terminal. Dans le même temps c'est la micro-informatique qui s'est développée. Pour beaucoup de salariés coexistent l'utilisation de la micro-informatique et de l'informatique lourde. 1993 marque aussi le début du développement des outils de communication. A cette date, plus d'un salarié sur cinq utilise à la fois le micro-ordinateur, le terminal, le télécopieur et le minitel. Seule la vidéo reste un outil à part. La période suivante est marquée surtout par le rattrapage de l'utilisation de l'informatique dans la fonction publique par rapport au secteur privé.

En 1998, un salarié sur deux utilise un ordinateur dans un cadre professionnel. Les innovations alors les plus récentes comme le micro-portable, l'accès à Internet se diffusent, mais restent un facteur de distinction sociale. L'informatique permet de combiner efficacité et souplesse, grâce au micro-relié, elle joue un rôle d'intermédiaire pour permettre les échanges d'informations en temps réel pour l'entreprise et ses clients ou ses fournisseurs. Avec le développement des réseaux, l'ordinateur devient un instrument de relation mais renforce les clivages socioprofessionnels. Le contexte collectif favorise le réseau d'entraide, mais l'utilisation de l'informatique reste très encadrée, avec toujours plus de salariés ne choisissant pas leur logiciel et plus d'un tiers auquel toute la procédure est indiquée. Les outils informatiques de type industriels ne concernent pas autant de salariés, et évoluent de façon diverse, les machines outils progressent cependant que les robots stagnent.

En 2005, près de 60 % des salariés utilisent l'informatique dans le cadre professionnel. L'usage de l'internet dans le cadre professionnel s'est considérablement développé : il concernait 7% des salariés en 1998, 35% en 2005. Il reste toutefois plus souvent utilisé dans le haut de l'échelle sociale (78% des cadres, 25% des employés, 5% des ouvriers). La répartition des usagers de la messagerie électronique est sensiblement similaire. A la fois instruments de distinction sociale et modalités d'emprise du travail sur la vie hors travail, certaines innovations restent l'apanage des cadres : téléphone portable plus souvent pour les cadres d'entreprises, ordinateur au domicile pour les cadres du public.

## **Les pénibilités physiques et risques professionnels**

C'est autour de ces thèmes, pénibilités physiques et risques professionnels ou environnementaux, que l'enquête conditions de travail s'est construite en 1978. Ils sont demeurés le cœur de l'enquête dans son développement ultérieur. Pour chaque thème abordé, plusieurs questions simples sont posées. On peut les analyser une à une et/ou s'intéresser au cumul des réponses.

Les efforts décrivent les activités ou les contraintes posturales qui entraînent une pénibilité : rester longtemps debout, rester longtemps dans une autre posture pénible et fatigante à la longue, porter ou déplacer des charges lourdes, subir des secousses ou des vibrations...

Les risques décrivent plutôt les conditions d'environnement professionnel qui peuvent poser des problèmes pour la santé de la personne exposée : températures, conditions d'hygiène, nuisances sonores, respirer des fumées, des toxiques etc. . Les risques d'accident sont également pris en compte, manipuler ou être en contact avec des produits explosifs, travailler sur une machine dangereuse, risquer de tomber, d'être brûlé, risquer d'avoir un accident de la circulation. Sont également abordés l'utilisation de moyens de protection contre les risques, ainsi que des contraintes de nature diverses menant à l'isolement du salarié.

### **Une dégradation surprenante ?**

Entre 1984 et 1991, l'ensemble des indicateurs de l'enquête ont montré une nette dégradation en ce qui concerne les pénibilités et les risques. D'où des interrogations sur la signification des évolutions : reflétaient-elles des modifications de protocole d'enquête, des changements de perceptions ou une

dégradation effective ? Des analyses postérieures à l'enquête ont montré que les changements de perception jouaient un rôle important mais que la dégradation des conditions de travail était, au moins en partie, réelle et s'expliquait par l'augmentation des rythmes de travail, et surtout par la pression de la demande. Ainsi, les professions artisanales qui déclaraient moins aisément auparavant les nuisances et les risques auxquelles elles étaient soumises, les déclaraient à présent. Mais si cette " objectivation " de leur situation conduisait à une appréciation plus critique de leurs conditions de travail, elle n'était pas suffisante pour expliquer tous les chiffres étonnants de 1991. De 1991 à 1998, une hausse d'ampleur comparable a de nouveau été relevée, notamment en ce qui concerne les pénibilités physiques. Par contre, entre les enquêtes de 1998 et de 2005, les indicateurs se sont pour la plupart stabilisés ou ont très légèrement augmenté.

L'exemple des métiers de la santé, infirmiers, aide-soignants et agents de service hospitaliers est particulièrement éclairant. On observe qu'ils déclarent davantage de port de charge lourde. Comment les " patients " sont-ils devenus des " charges " ? S'il faut, tout en étant moins nombreux, porter autant de personnes, la façon de s'y prendre sera moins calculée et donc physiquement plus difficile. Il y a donc objectivement un accroissement du poids porté, mais de plus l'image du métier au service du patient sera oblitérée par cette difficulté révélée par une contrainte d'une autre nature. Ainsi l'apparition de certaines contraintes, généralement de rythmes, fait ressortir d'autres pénibilités physiques ou mentales. Plus généralement l'apparition d'une contrainte d'une nature donnée, rythme, horaire, délai, posture, est susceptible d'entraîner une dégradation d'autres indicateurs qui renvoient à d'autres aspects du travail.

## L'évolution du questionnaire

La plupart des questions sur ces thèmes sont reconduites d'une année sur l'autre. Toutefois, cette partie du questionnaire a été quelque peu allégée en 2005, au profit de la mesure de la charge mentale et des risques psychosociaux. C'est pourquoi les tableaux sur les risques professionnels et l'environnement de travail comportent assez peu de comparaisons.

À titre d'exemple voici la comparaison des questions sur les risques liés à l'environnement de travail entre l'enquête de 1998 et celle de 2005 :

A votre emplacement de travail, êtes-vous amené(e) à...				
1998			2005	
libellé	%		libellé	%
- respirer des fumées	20,3	43,0 <sup>1</sup>	- respirer des fumées ou des poussières	32,4
- respirer des poussières	36,3			
- risquer des irradiations (rayons X, gamma, etc...)	3,4	28,4 <sup>1</sup>	- être en contact avec des produits dangereux	28,2
- respirer des toxiques	17,7			
- manipuler ou être en contact avec des produits toxiques ou nocifs	21,8			
- manipuler ou être en contact avec des produits explosifs	7,5			
- risquer d'être atteint par la projection ou la chute de matériaux ou d'objets	23,2			
- risquer de faire une chute grave	24,8	46,4 <sup>1</sup>	- risquer d'être blessé ou accidenté	48,1
- risquer d'être électrocuté(e)	15,2			
- risquer d'être brûlé(e)	18,3			
- risquer des blessures sur machines	18,6			
- risquer des blessures avec des outils ou des matériaux	30,0			
- risquer des accidents de la circulation (en cours de travail)	29,3			
- risques infectieux (microbes, virus, etc.), parasites <sup>2</sup>	27,4	- être exposé à des risques infectieux	27,6	

1 : Proportion de personnes concernées en 1998 par au moins un des risques, par exemple, 43,0 des salariés ont déclaré en 1998 respirer soit des fumées, soit des poussières, soit les deux.

2 : La question était introduite différemment : Votre travail ou votre lieu de travail présente-t-il les inconvénients suivants ? ... d) risques infectieux (microbes, virus, etc.), parasites

La comparabilité paraît à première vue assez bonne, mais il est bien difficile d'interpréter les évolutions. Ainsi, la baisse des personnes respirant des fumées ou des poussières est-elle uniquement liée à la régression du tabagisme sur le lieu de travail ? Ou s'explique-t-elle aussi par la modification de la question ? De la même manière, la très légère augmentation des risques d'accidents ou de blessures n'aurait-elle pas été bien plus forte si la batterie de questions avait été laissée à l'identique ? On peut penser que la liste permet à l'enquêté de se remémorer plus de situations dangereuses, auxquelles il ne pense pas quand on lui demande simplement s'il risque d'être blessé.

## **La charge mentale**

### **Différentes approches de la charge mentale**

Pour décrire la charge mentale, les enquêtes Conditions de travail ont développé progressivement plusieurs angles de questionnement, le travail dans l'urgence, le niveau de vigilance, les moyens disponibles pour faire un travail de qualité, la responsabilité en cas d'erreur et les situations de tension. En 1984, "ne pas quitter son travail des yeux" était le seul indicateur de vigilance. 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, les conséquences d'une erreur (responsabilité) etc. En 1998, les 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 d'indicateurs dont la signification positive ou négative en terme de pénibilité n'est pas toujours univoque. Ainsi, 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. 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 d'une certaine fierté que l'employeur leur ait confié un travail difficile. Par contre l'existence de tensions avec le public, avec ses collègues ou sa hiérarchie est assurément un indicateur négatif. Par la combinaison de plusieurs indicateurs, on peut cerner des situations organisationnelles plus ou moins susceptibles d'avoir des conséquences néfastes sur la santé, bien que ce soit par d'autres études que ce lien puisse être établi.

### **De la charge mentale aux risques psychosociaux**

La question des risques psychosociaux et leur lecture à travers le modèle de Karasek a justifié l'introduction de nouvelles questions dans l'enquête Sumer de 2003, questions qui sont partiellement présentes dans l'enquête de 2005. Cela concerne les agressions de la part du public, la violence morale au travail et la demande psychologique. Cette dernière doit s'interpréter d'après le modèle de Karasek en regard de la latitude décisionnelle c'est-à-dire l'existence de marges de manœuvres, les situations les plus à risque pour la santé et le bien-être étant celles qui combinent forte demande et faible latitude. L'introduction de l'ensemble du questionnaire de Karasek (26 questions) aurait modifié le questionnaire de façon trop conséquente et aurait dégradé la comparabilité entre enquêtes. Cependant, certaines des questions introduites comme celles sur les tâches monotones ou complexes, l'impossibilité de respecter à la fois qualité et délais, l'apprentissage de choses nouvelles au travail, le contact avec des personnes en situation de détresse participent de cette nouvelle approche tandis que d'autres innovations du questionnaire abordent le thème connexe des modalités d'évaluation et la soutenabilité du travail.

## **La prévention et les accidents**

Ces deux thèmes ne font pas l'objet de comparaisons : la prévention des risques professionnels est une thématique nouvelle dans l'enquête tandis que les questions sur les accidents du travail ont été substantiellement modifiées.

### **La prévention des risques**

Face aux risques d'accident du travail et de maladie professionnelle, les employeurs sont tenus de mettre en place des politiques de prévention. Le Code du travail a encore récemment renforcé les obligations des entreprises à cet égard, notamment en ce qui concerne l'évaluation des risques. L'enquête Conditions de travail de 2005 permet d'analyser certaines des ressources dont les salariés disposent pour faire face aux risques de leur travail.

### **Les accidents du travail**

L'introduction de questions sur les accidents du travail permet de relier les conditions de travail avec la survenue d'accidents professionnels. L'objectif de ces questions est de recueillir le point de vue du salarié, et de ce fait les résultats peuvent différer des statistiques administratives issues des données des différents régimes d'indemnisation des accidents du travail.

L'enquête Sumer de 2003 comme l'enquête Conditions de travail de 1998 ont permis de mettre en évidence le lien entre la fréquence des accidents du travail et certaines pénibilités physiques ainsi que les modalités d'organisation du travail.