

Subir des comportements hostiles dans le travail

une analyse sexuée

Raphaëlle RIVALIN (Dares), Nicolas SANDRET (IMT)

SUMER les risques professionnels en entreprise
l'apport de l'enquête • SUMER 2010 •

Jeudi 19 septembre 2013
Maison de la Chimie, Paris


Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

MINISTÈRE
DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI,
DE LA FORMATION
PROFESSIONNELLE
ET DU DIALOGUE SOCIAL

Comportements hostiles

La violence au travail peut apparaître :

- sous forme ponctuelle (agressions physiques ou verbales)

ou

- sous des formes plus insidieuses et répétées
(« **comportements hostiles** »)



Dans Sumer

- Auto-questionnaire :
 - cerner quantitativement ces comportements hostiles au travail
 - les confronter avec les caractéristiques de l'organisation du travail des salariés concernés.
- Items proposés inspirés du questionnaire de Leymann
- Situations difficiles actuellement vécues



3 catégories de comportements hostiles

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

	Dans l'emploi actuel (2010)
Les atteintes dégradantes	2,8%
Laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé	
Vous dit des choses obscènes ou dégradantes	
Vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante	
Le déni de reconnaissance du travail	11,6%
Critique injustement votre travail	
Vous charge de tâches inutiles ou dégradantes	
Sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement	
Les comportements méprisants	7,9%
Vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là	
Vous empêche de vous exprimer	
Vous ridiculise en public	
Au moins un comportement hostile	22,3%

Salariés ayant cités au moins l'un de ces items

Sinon

Salariés n'ayant pas cité d'atteinte dégradante, mais au moins l'un de ces items

Sinon

Salariés n'ayant cité que l'un de ces items



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010. Champ : Sumer 2010 (salariés France métropolitaine et Réunion).

Des comportements qui émanent principalement de l'intérieur de l'entreprise

% de salariés subissant :

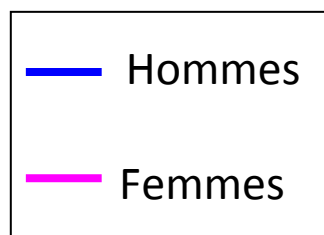
	Comportement hostile	Atteinte dégradante	Déni de reconnaissance	Comportement méprisant
Personne(s) de votre entreprise	85,6	80,7	87,8	84,2
Clients, usagers, patients	12,2	18,5	12,1	10,1
Salariés d'autres entreprises	6,5	11,1	6,0	5,7



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

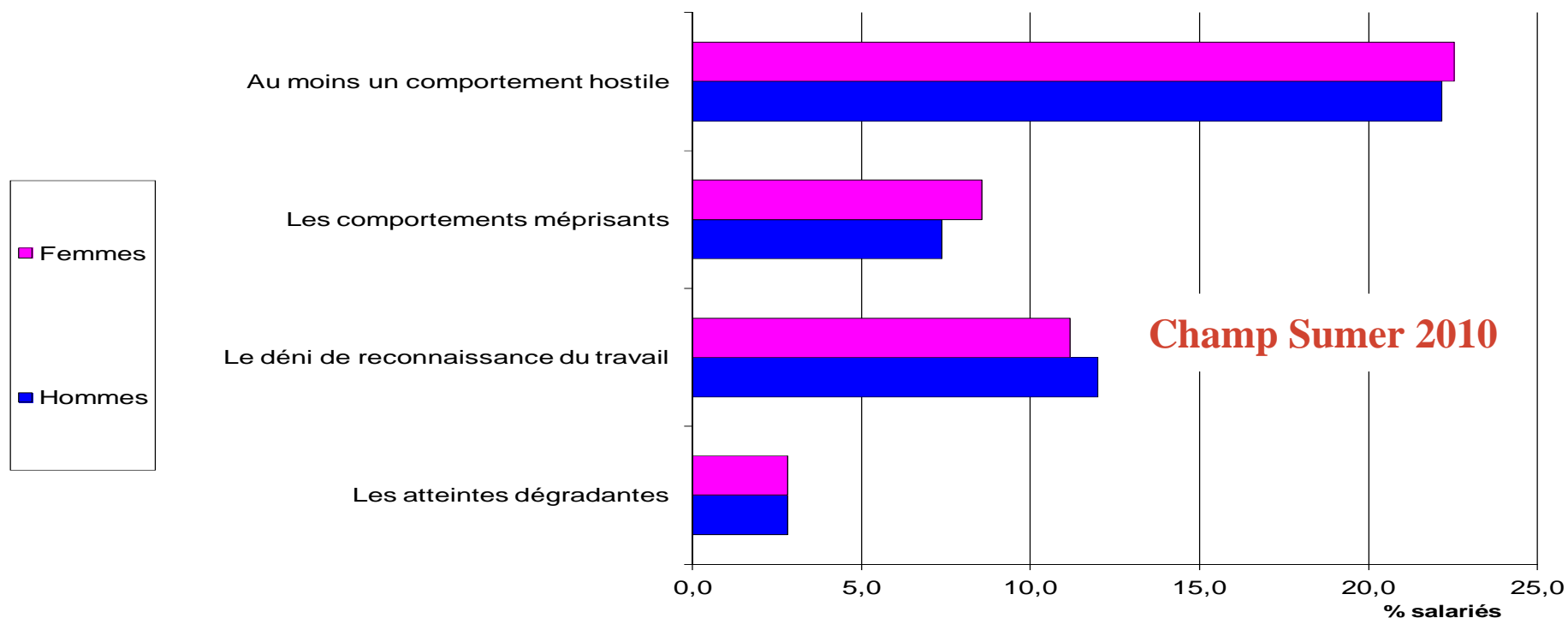
Des comportements plus souvent signalés en 2010 qu'en 2003, autant pour les hommes que pour les femmes

Evolution 2003 – 2010
(champ Sumer 2003)



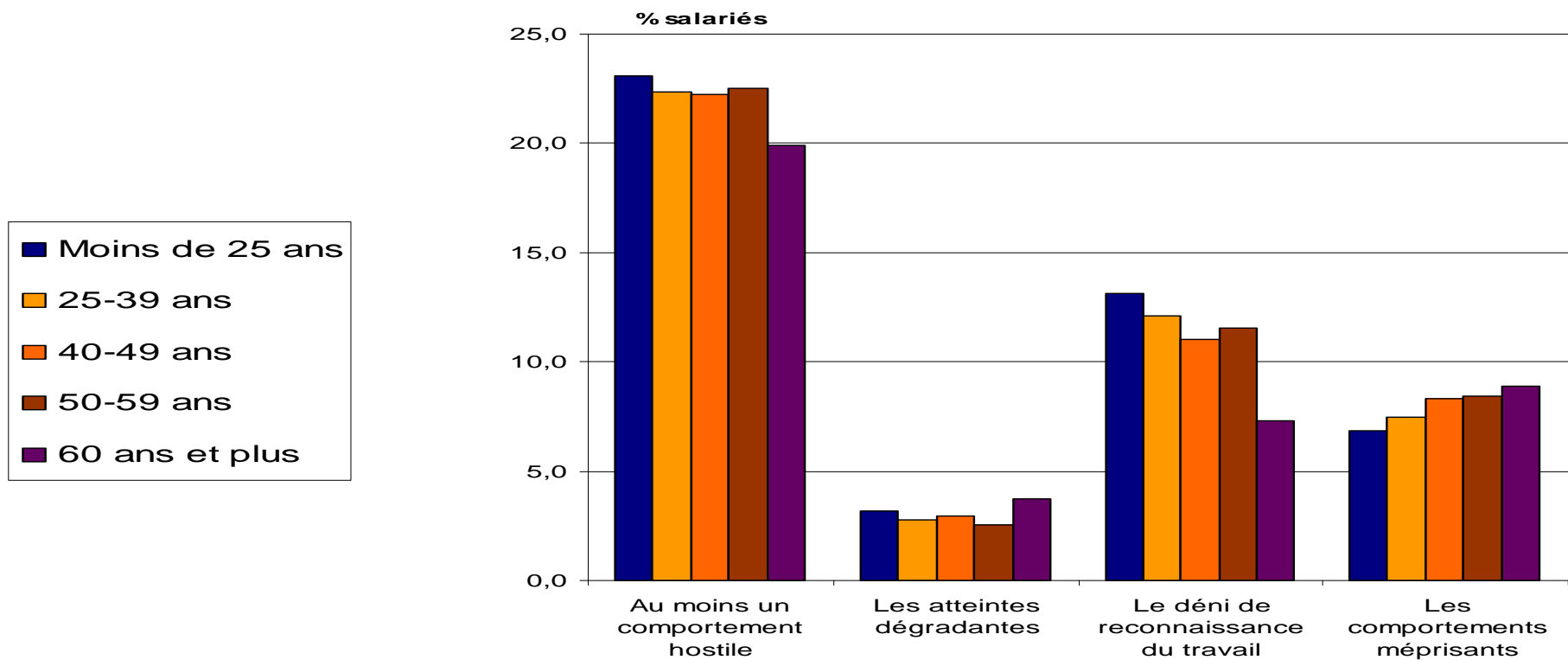
Source : Dares-DGT, enquête Sumer 2003 et 2010. Champ : Sumer 2003 (salariés France métropolitaine secteur concurrentiel et hôpitaux publics).

Plus de « comportements méprisants » pour les femmes, de « dénis de reconnaissance du travail » pour les hommes



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010. Champ : Sumer 2010 (salariés France métropolitaine et Réunion).

Moins de comportements hostiles déclarés par les plus de 60 ans



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

Par secteurs d'activité

Les plus exposés aux comportements hostiles :

- Assainissement-gestion des déchets-dépollution, production et distribution d'eau : 26%
- Transports-entreposage et Hébergement-restauration : 25%

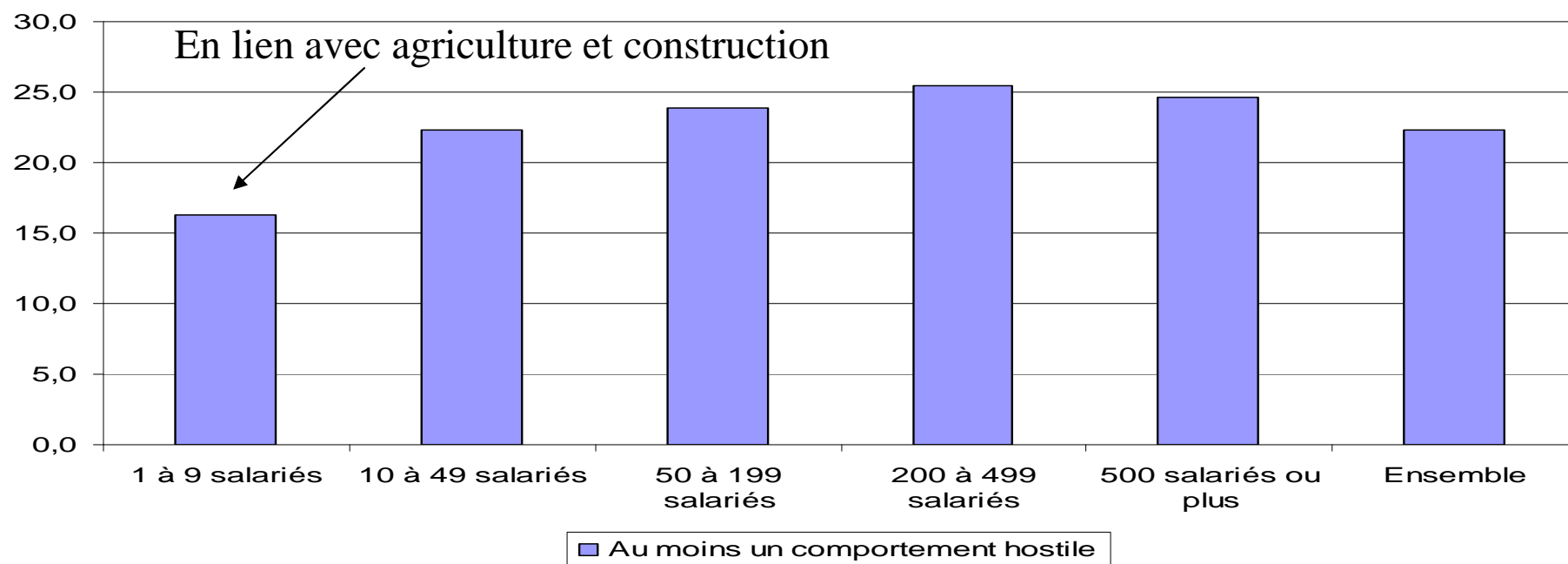
Les moins exposés :

- Agriculture : 12%
- Construction : 17%



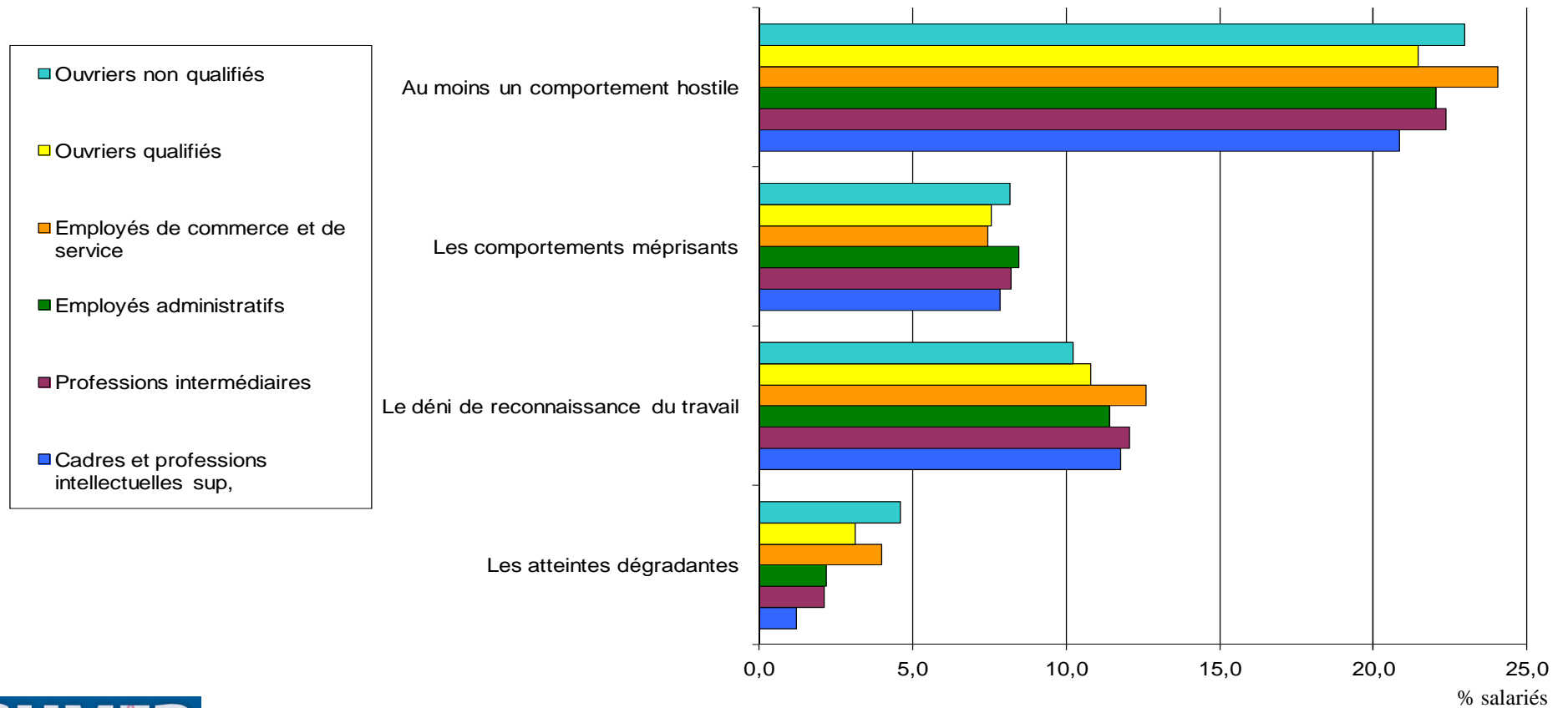
Moins de comportements hostiles déclarés dans les petits établissements

Au moins un comportement hostile



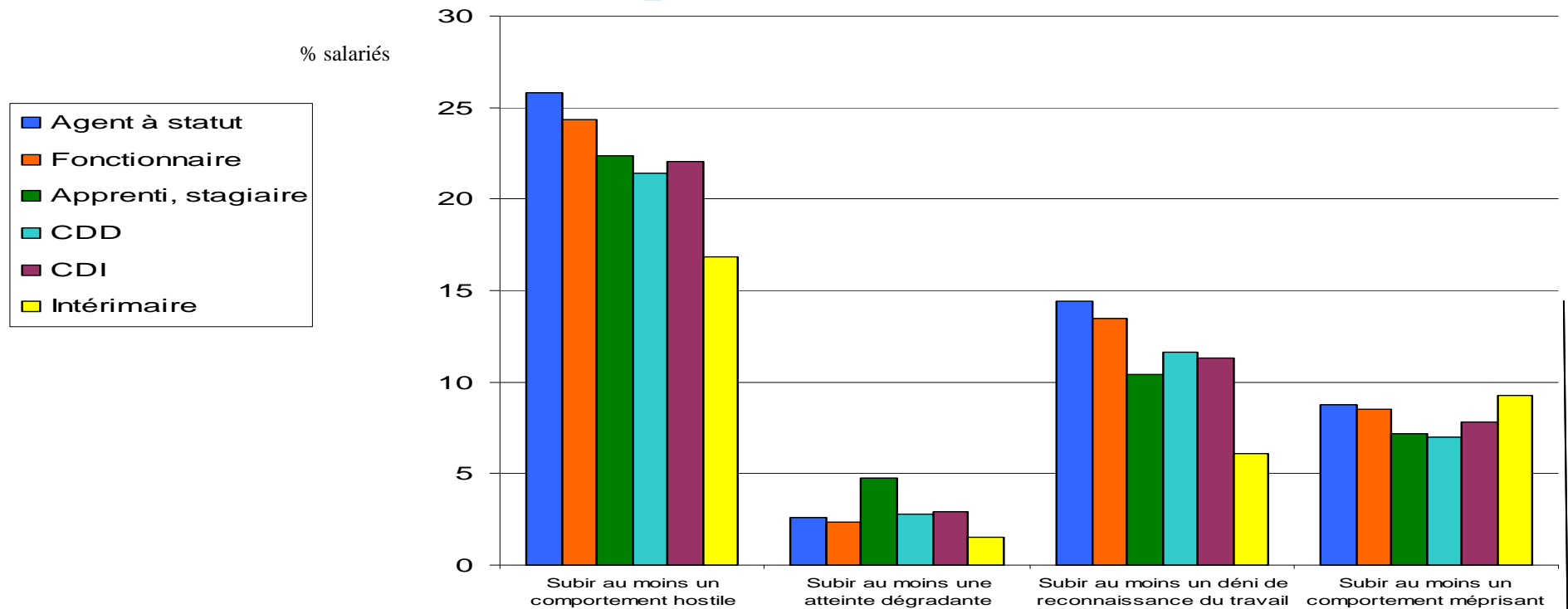
Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

Les salariés peu qualifiés sont les plus concernés



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

Agents à statut et fonctionnaires : les plus touchés



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

Un lien fort avec les caractéristiques de l'organisation du travail

Comportement hostile

Ne pas pouvoir faire correctement son travail

- Pas de formation suffisante et adaptée
- Pas de moyens matériels adaptés et suffisants
- Impossibilité de coopérer (échanges d'informations, entraide,...)
- Nombre de collègues ou de collaborateurs insuffisants
- Pas d'informations claires et suffisantes

Autonomie, marges d'initiative

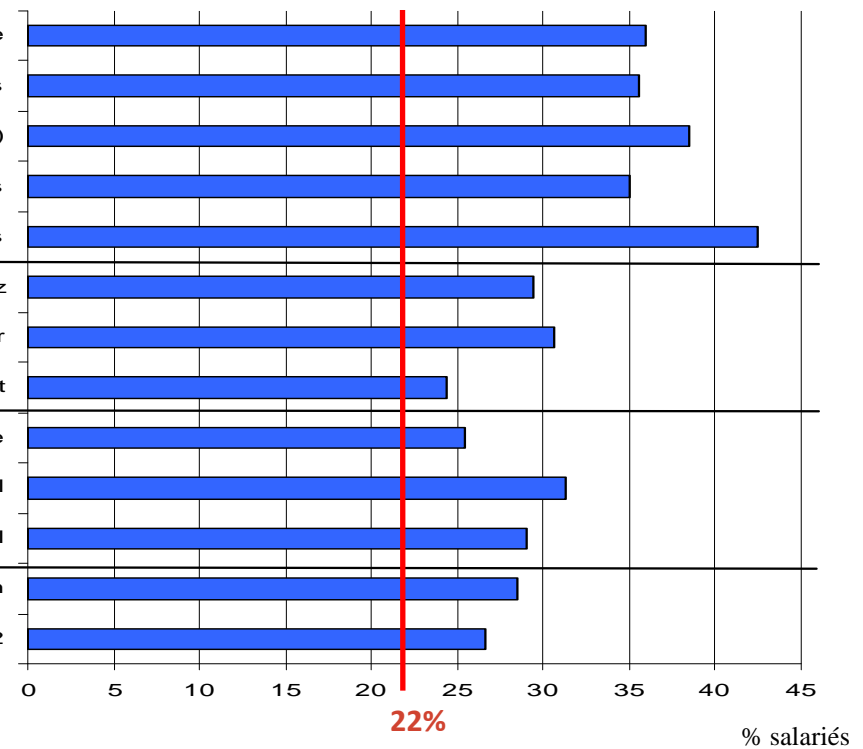
- Ne pas pouvoir interrompre votre travail quand vous le souhaitez
- Ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches à accomplir
- faire appel à d'autres qd qqe chose d'anormal se produit

Rythme de travail

- Interrompre une tâche pour en effectuer une autre non prévue
- Etre obligé de se dépêcher pour faire son travail
- Au moins 3 contraintes de rythme de travail

Caractéristiques du temps de travail

- travail au delà des horaires officiels prévus sans compensation
- travail en équipe 3x8, 4x8, 2x12



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

Comportements hostiles, H/F: peu de différences

Ne pas pouvoir faire correctement son travail

- Pas de formation suffisante et adaptée
- Pas de moyens matériels adaptés et suffisants
- Impossibilité de coopérer (échanges d'informations, entraide,...)
- Nombre de collègues ou de collaborateurs INSuffisants
- Pas d'informations claires et suffisantes

Autonomie, marges d'initiative

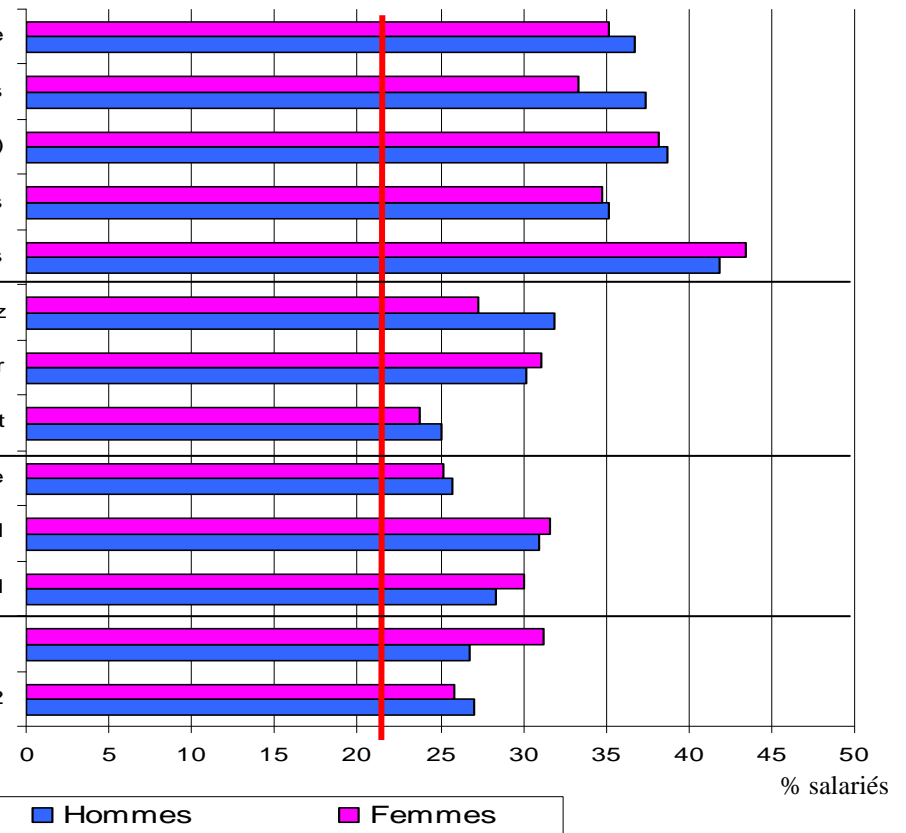
- Ne pas pouvoir interrompre votre travail quand vous le souhaitez
- Ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches à accomplir
- faire appel à d'autres quand quelque chose d'anormal se produit

Rythme de travail

- Interrompre une tâche pour en effectuer une autre non prévue
- Etre obligé de se dépêcher pour faire son travail
- Au moins 3 contraintes de rythme de travail

Caractéristiques du temps de travail

- travail au delà des horaires officiels prévus sans compensation
- travail en équipe 3x8, 4x8, 2x12



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

Atteintes dégradantes, H/F : peu de différences

Ne pas pouvoir faire correctement son travail

- Pas de formation suffisante et adaptée
- Pas de moyens matériels adaptés et suffisants
- Impossibilité de coopérer (échanges d'informations, entraide,...)
- Nombre de collègues ou de collaborateurs INSuffisants
- Pas d'informations claires et suffisantes

Autonomie, marges d'initiative

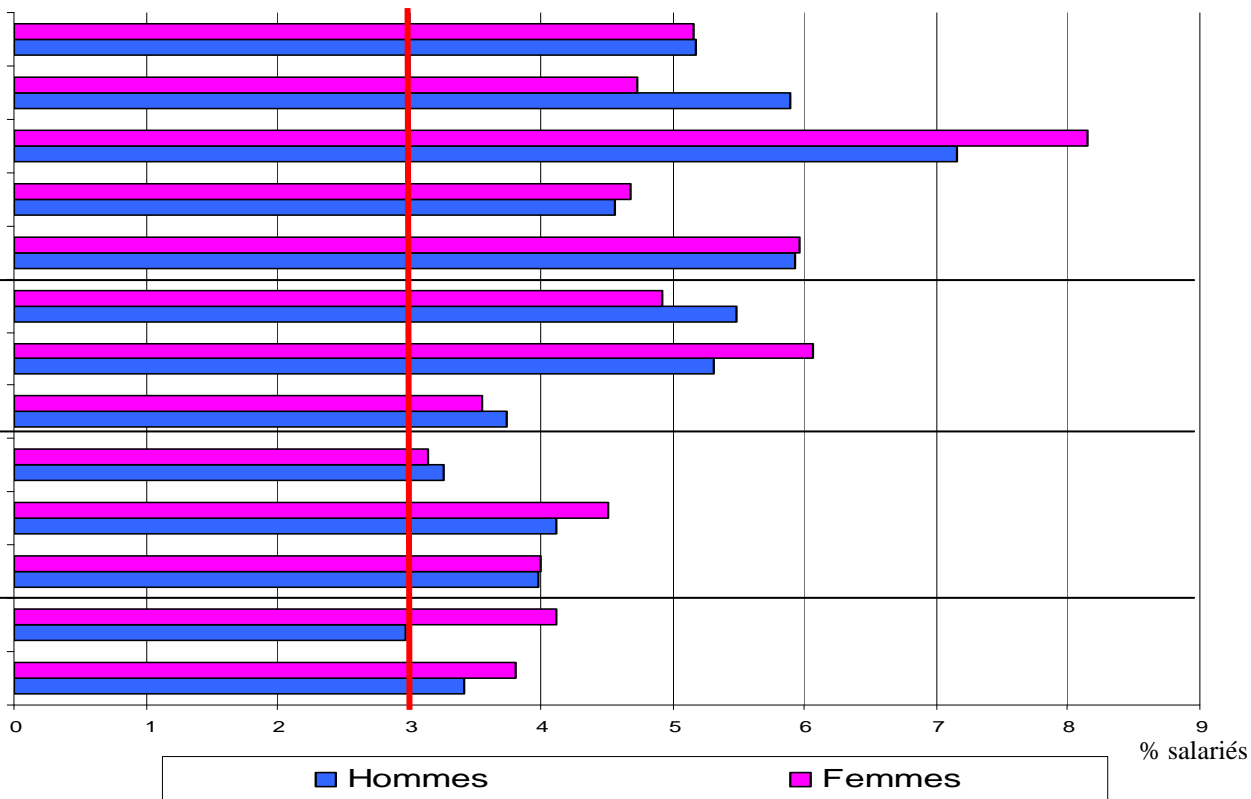
- Ne pas pouvoir interrompre votre travail quand vous le souhaitez
- Ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches à accomplir
- faire appel à d'autres quand quelque chose d'anormal se produit

Rythme de travail

- Interrompre une tâche pour en effectuer une autre non prévue
- Etre obligé de se dépêcher pour faire son travail
- Au moins 3 contraintes de rythme de travail

Caractéristiques du temps de travail

- travail au delà des horaires officiels prévus sans compensation
- travail en équipe 3x8, 4x8, 2x12



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

Comportements méprisants: plus liés à l'organisation du travail pour les femmes

**Ne pas pouvoir
faire
correctement son
travail**

- Pas de formation suffisante et adaptée
- Pas de moyens matériels adaptés et suffisants
- Impossibilité de coopérer (échanges d'informations, entraide,...)
- Nombre de collègues ou de collaborateurs insuffisants
- Pas d'informations claires et suffisantes

**Autonomie,
marges
d'initiative**

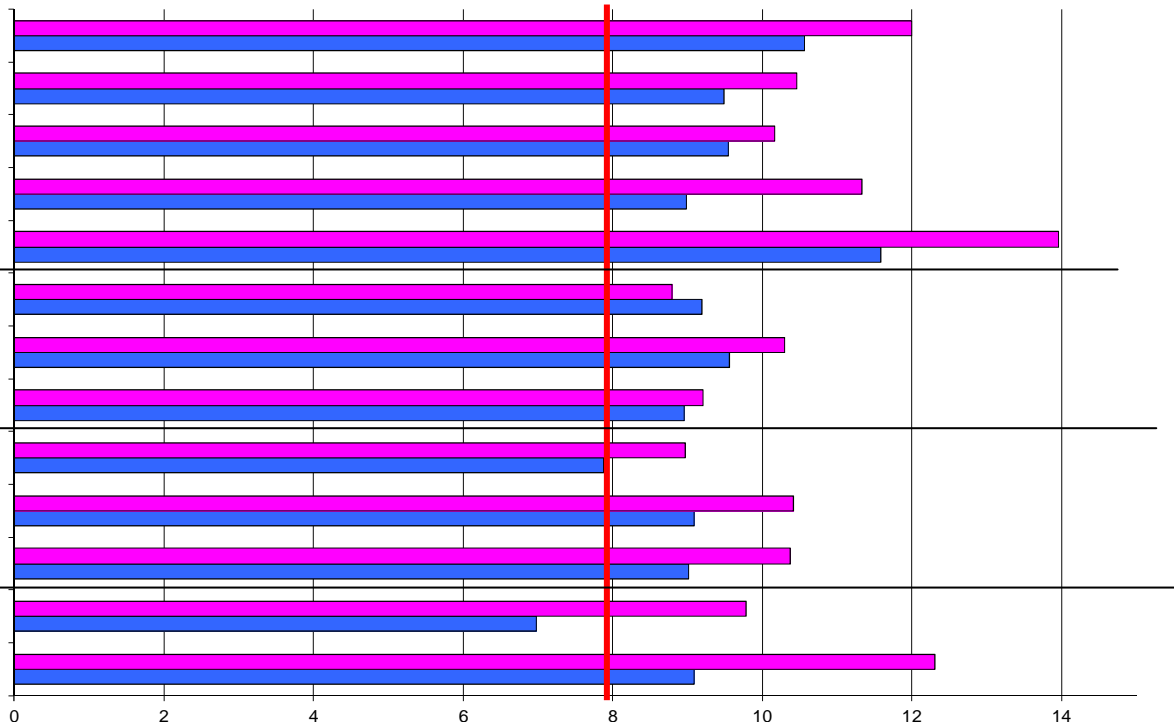
- Ne pas pouvoir interrompre momentanément votre travail quand vous le souhaitez
- Ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches à accomplir
- faire appel à d'autres quand quelque chose d'anormal se produit

**Rythme de
travail**

- Interrompre une tâche pour en effectuer une autre non prévue
- Etre obligé de se dépêcher pour faire son travail
- Au moins 3 contraintes de rythme de travail

**Caractéristiques
du temps de
travail**

- travail au delà des horaires officiels prévus sans compensation
- travail en équipe 3x8, 4x8, 2x12



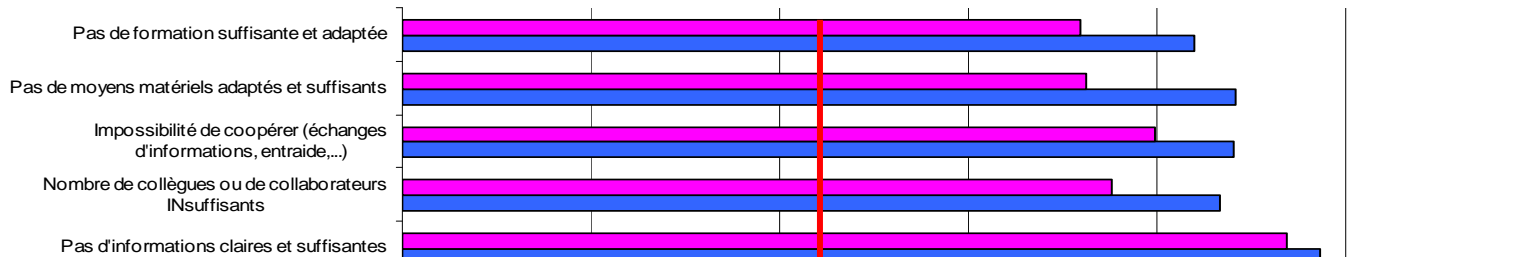
■ Femmes ■ Hommes



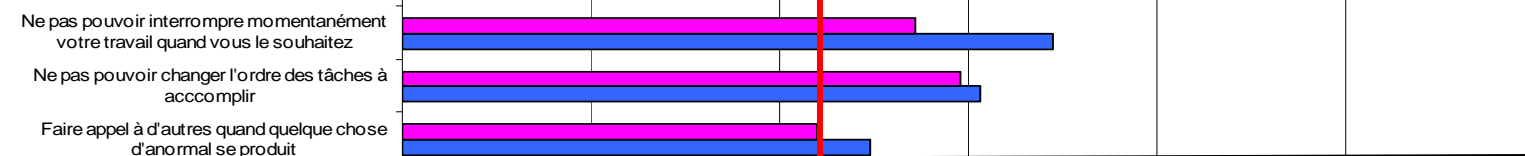
Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

Dénis de reconnaissance: plus liés à l'organisation du travail pour les hommes

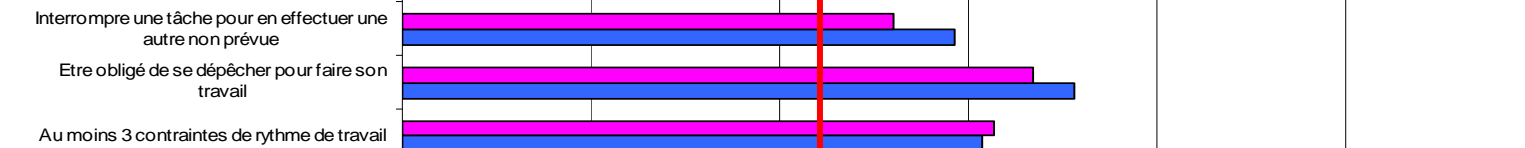
**Ne pas pouvoir
faire
correctement
son travail**



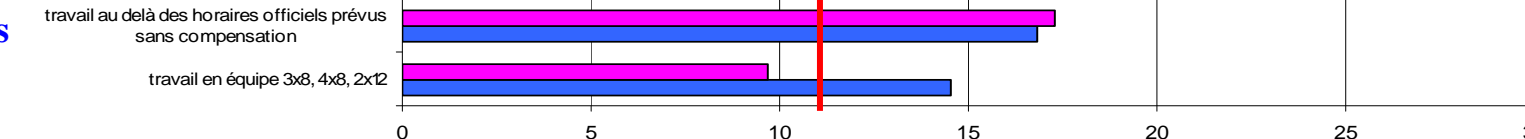
**Autonomie,
marges
d'initiative**



**Rythme de
travail**



**Caractéristiques
du temps de
travail**



■ Hommes ■ Femmes % salariés



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

Interprétation (?)

Les dysfonctionnements de l'organisation atteignent davantage...

- les hommes dans leur identité professionnelle
(« déni de reconnaissance du travail »)
- les femmes dans leur dignité personnelle
(« comportements méprisants »)

Evaluation individuelle et comportements hostiles : un lien ambivalent

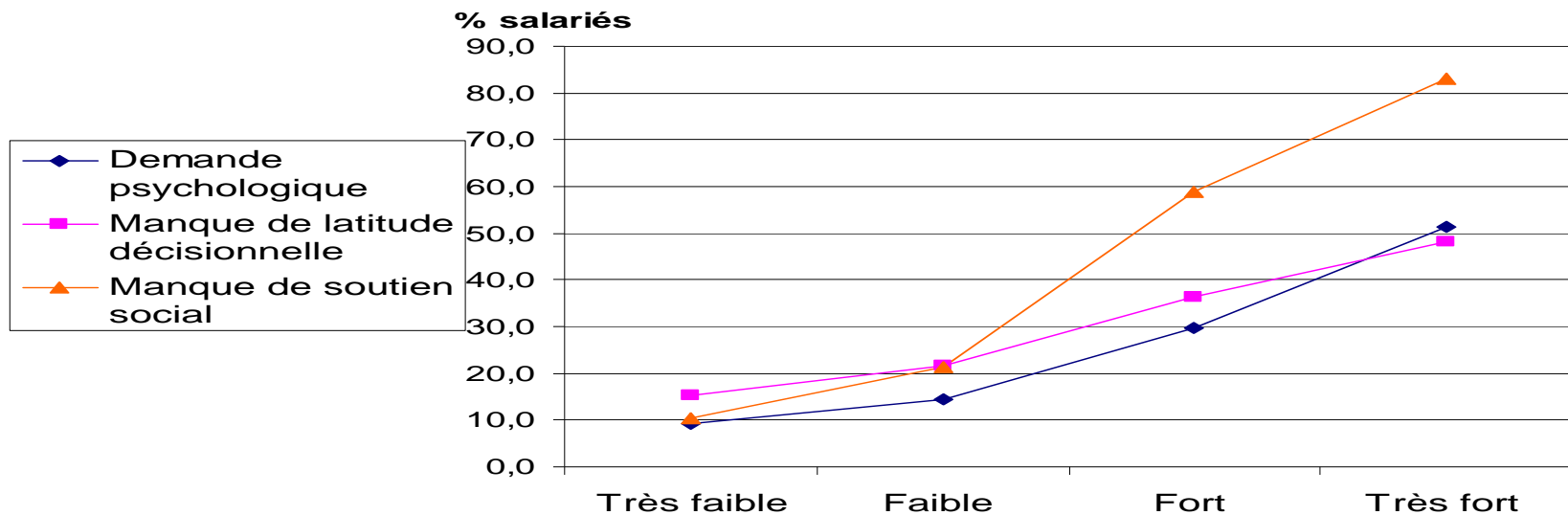
Probabilité de vivre un comportement hostile (analyse économétrique toutes choses égales par ailleurs) :

- - **14%** s'il existe un **entretien annuel individuel d'évaluation** (espace de dialogue sur le travail) avec des « critères précis et mesurables »
- mais + **7%** si l'entretien ne porte pas sur « des critères précis et mesurables »
- par rapport à une situation de référence sans entretien d'évaluation



Facteurs psycho sociaux et comportements hostiles : une association étroite

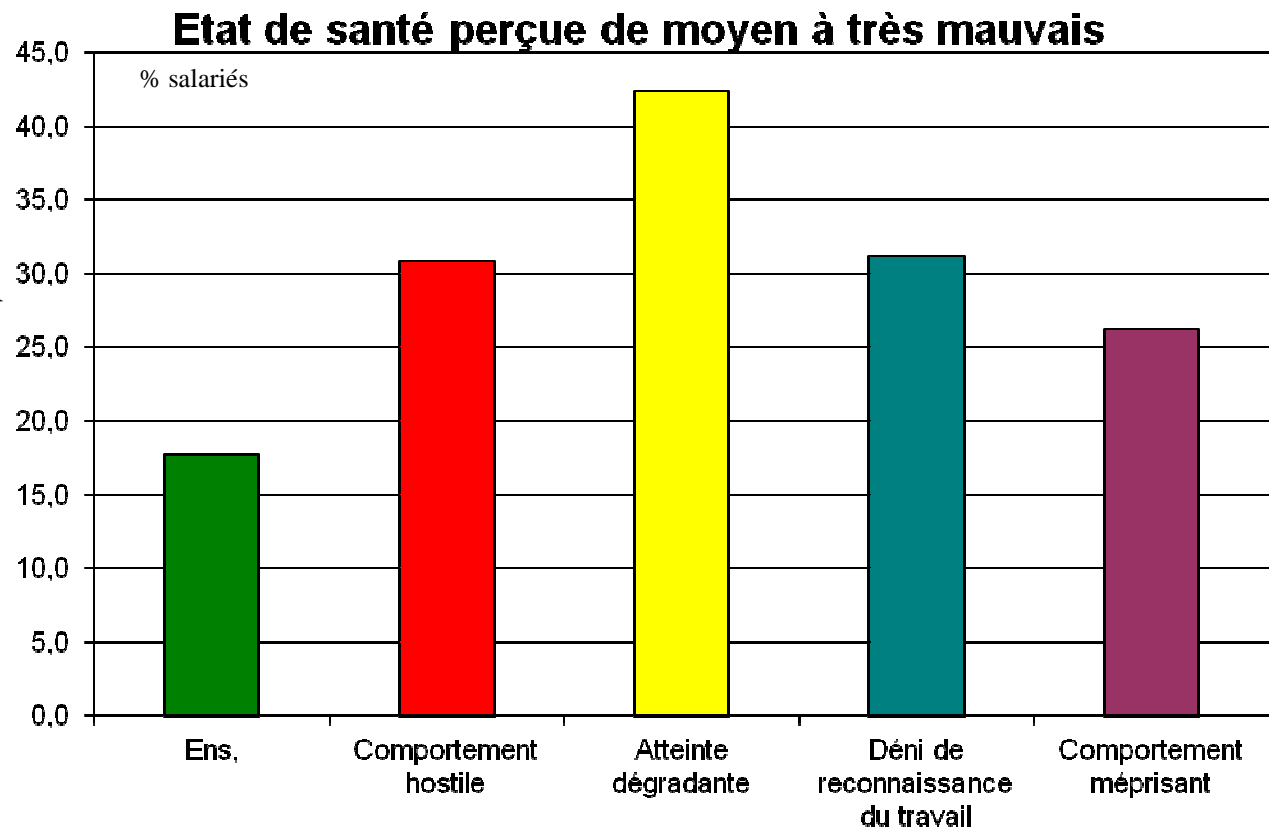
Proportion de salariés exposés à au moins un comportement hostile selon la "demande psychologique", le manque de "latitude décisionnelle" et le manque de "soutien social"



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

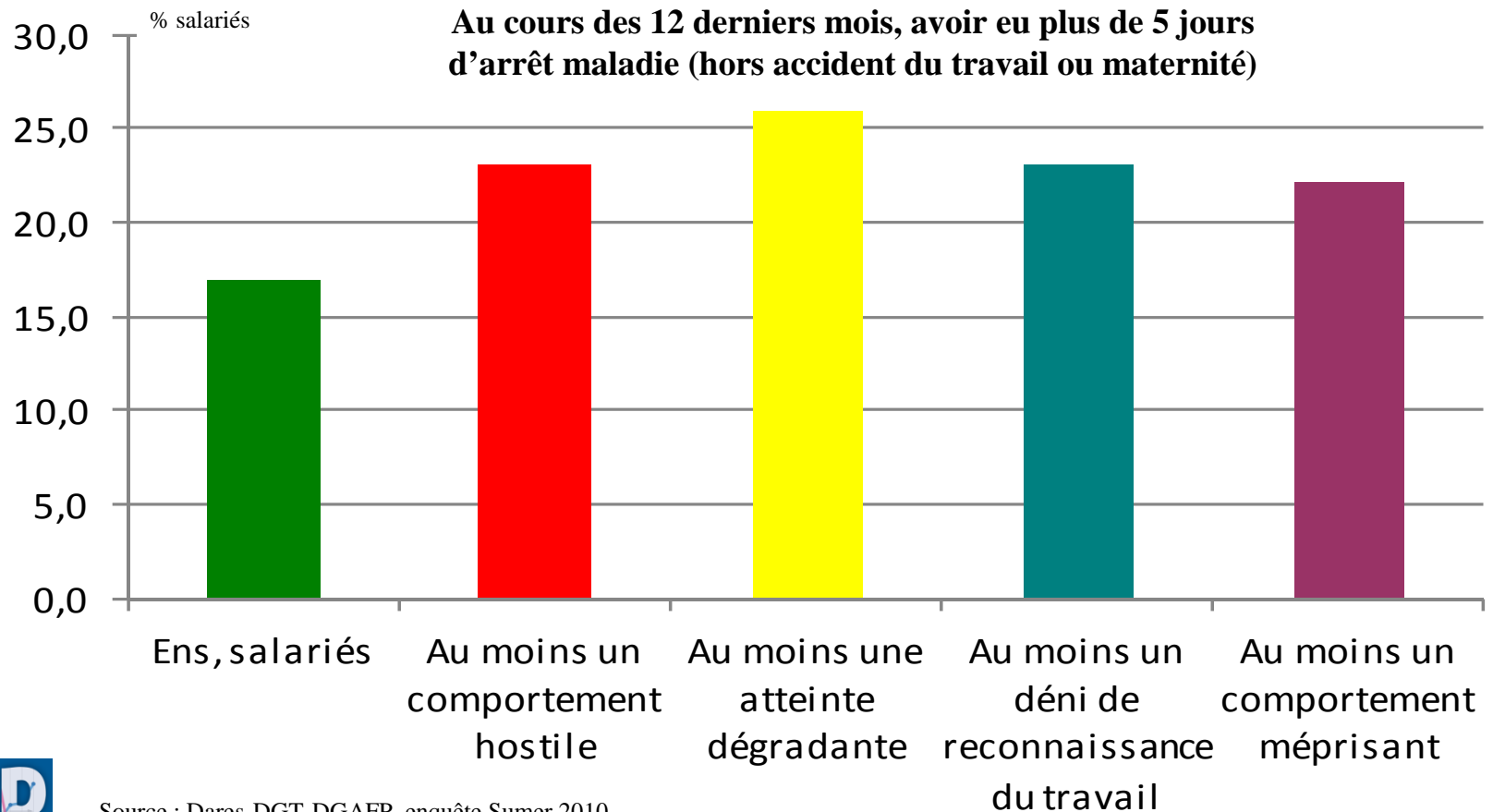
Santé perçue : un état de santé altéré en cas de comportement hostile

En 2010,
31% de salariés signalant un
comportement hostile
perçoivent leur état de santé
comme altéré
(contre 18% en moyenne)



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

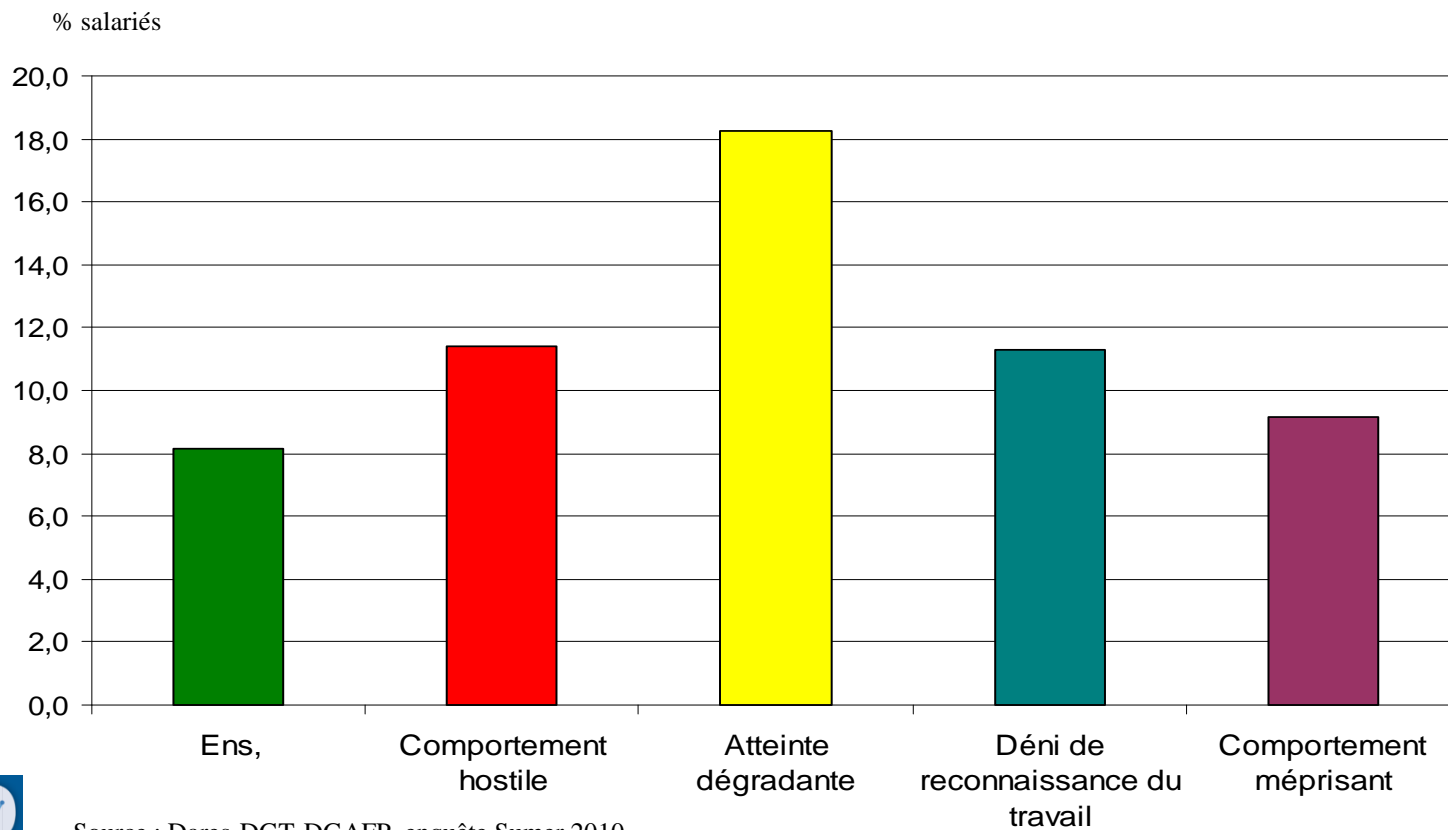
Absentéisme: plus d'arrêts maladie



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

Plus d'accidents du travail

**Au moins 1 accident du travail
au cours des 12 derniers mois**



Source : Dares-DGT-DGAFP, enquête Sumer 2010.

Conclusion

- une nette augmentation des déclarations de comportements hostiles (mais difficile à interpréter)
- un fort lien avec l'impossibilité de faire correctement son travail et certaines contraintes organisationnelles qui jouent différemment sur les hommes et les femmes
- une forte association avec une santé dégradée
- prévention : travailler sur la qualité de l'organisation du travail