



# S U P P L E M E N T

# BREF

## ILE-DE-FRANCE

### LES CONDITIONS DE TRAVAIL DANS LA FONCTION « COMMERCE, VENTE, TECHNICO-COMMERCIAL » : LES RESULTATS DE L'ENQUETE SUMER 2002-2003

A partir de l'enquête SUMER 2002-2003 (Surveillance Médicale des Risques professionnels), les expositions aux risques professionnels des salariés franciliens exerçant des fonctions de commerce, vente, technico-commercial ont été comparées à celles de l'ensemble des salariés franciliens du secteur privé.

#### Qui sont les salariés exerçant la fonction de commerce, vente, technico-commercial ?

L'enquête SUMER se réfère à la « fonction principale exercée » pour caractériser le contenu du poste occupé par le salarié interrogé. La nomenclature utilisée, qui ne comporte que dix modalités, est tout à fait différente de la nomenclature des familles professionnelles (FAP) réalisée par la DARES, afin d'agréger les métiers. En particulier, la fonction « commerce, vente, technico-commercial » ne doit pas être confondue avec le domaine professionnel des métiers du commerce de la nomenclature FAP. Cette fonction recouvre, en effet, ce domaine professionnel, mais aussi une partie des métiers qui impliquent des contacts permanents avec la clientèle dans les domaines professionnels de l'hôtellerie/restauration/alimentation, des services aux particuliers ou encore des banques et assurances. Il en résulte que les fonctions de commerce, vente, technico-commercial regroupent nettement plus de salariés que le domaine professionnel des métiers du commerce (cf. Focale n° 2 de l'OREF Ile-de-France).

Selon la définition retenue dans l'enquête SUMER, près de 733 000 salariés franciliens exercent la fonction de commerce, vente, technico-commercial, soit 20% des salariés franciliens du secteur privé. Parmi eux, 38% travaillent dans le secteur du commerce, 19% sont employés dans les services aux particuliers et 16% dans les services aux entreprises.

La catégorie socioprofessionnelle la plus fréquente est celle des professions intermédiaires administratives et commerciales des entreprises, particulièrement les techniciens des forces de vente et représentants, ainsi que la maîtrise de magasins de vente, fonction achat, administration commerciale.

#### LES PRINCIPAUX RESULTATS

- | Selon la définition de l'enquête SUMER, 20% des salariés franciliens du secteur privé exercent des fonctions de commerce, vente, technico-commercial.
- | Leurs contacts plus fréquents avec le public (94%) entraînent d'avantage d'agressions verbales (22%).
- | Les durées hebdomadaires de travail supérieures à 40 heures sont plus fréquentes pour ces salariés (34%).
- | Le travail le samedi et le dimanche est également plus répandu.
- | La proportion de salariés exposés à au moins une pénibilité physique est aussi importante dans la population exerçant des fonctions de commerce, vente, technico-commercial (4 salariés sur 10).
- | Les salariés exerçant cette fonction déclarent, plus souvent que les autres salariés, être stressés par leur travail.

Vient, ensuite, la catégorie des employés de commerce, avec la vente spécialisée et la caisse notamment.

La fonction de commerce est plus féminisée que l'ensemble de la population salariée francilienne du secteur privé (51% contre 43% en Ile-de-France). Les salariés sont également plus jeunes, 51% d'entre eux ont moins de 35 ans. La proportion de salariés ayant une ancienneté dans l'établissement supérieure à 10 ans y est plus faible.

Les catégories socioprofessionnelles dans la fonction commerce, vente, technico-commercial

Catégorie socioprofessionnelle	Part dans la fonction
Professions intermédiaires administratives et commerciales des entreprises	22,8%
dont techniciens des forces de vente, représentants	9,6%
dont maîtrise des magasins de vente, fonction achat, administration commerciale	6,5%
Employés de commerce	21,1%
dont vente spécialisée	11,5%
dont caisse	4,9%
Cadres administratifs et commerciaux d'entreprises	19,4%
dont administration commerciale, fonction commerciale	11,2%
Personnels des services directs aux particuliers	10,9%
dont hôtels, cafés, restaurants	7,2%
Ingénieurs et cadres techniques d'entreprises	8,9%
Employés administratifs d'entreprise	7,0%
Ouvriers qualifiés de type artisanal	2,7%
Autres	7,2%
<b>Total</b>	<b>100,0%</b>

Source : DARES / DRT - Enquête SUMER 2003

Caractéristiques des salariés franciliens et de ceux exerçant la fonction commerce, vente, technico-commercial

		Fonction commerce	Ile-de-France
Age	moins de 35 ans	51%	42%
	35-50 ans	32%	38%
	50 ans et plus	17%	20%
Sexe	hommes	51%	57%
	femmes	49%	43%
Temps de travail	temps complet	88%	90%
	temps partiel	12%	10%
Ancienneté	moins d'un an	10%	9%
	entre 1 et 3 ans	34%	30%
	entre 3 et 10 ans	29%	28%
	plus de 10 ans	27%	34%

Source : DARES / DRT - Enquête SUMER 2003

y Des contacts avec le public plus fréquents entraînant davantage d'agressions verbales

La fonction commerce, vente, technico-commercial est fortement associée au contact avec le public : 94% des salariés sont concernés, contre 73% de l'ensemble des salariés franciliens du secteur privé.

La fréquence des contacts avec le public entraîne des agressions verbales plus nombreuses. Au cours de 12 derniers mois, 22% des salariés exerçant cette fonction ont été victimes d'agressions verbales de la part du public. Cette proportion est nettement supérieure à celle correspondant à l'ensemble de la population salariée francilienne (15%). La fréquence des agressions physiques reste quant à elles beaucoup plus rare. On n'observe pas de différence entre les salariés de la fonction commerce et l'ensemble des salariés franciliens.

Contacts avec le public et agressions des salariés franciliens et de ceux exerçant la fonction commerce, vente, technico-commercial

	Fonction commerce	Ile-de-France
Contact avec le public	94%	73%
Agression verbale	22%	15%
Agression physique	1%	1%

Source : DARES / DRT - Enquête SUMER 2003

**METHODOLOGIE**

**L'enquête SUMER 2002-2003**

L'enquête SUMER a été lancée et gérée conjointement par la Direction des Relations du Travail (Inspection médicale du travail) et la Direction de l'Animation de la Recherche, des Etudes et des Statistiques du Ministère de l'Emploi, de la Cohésion sociale et du Logement. Elle dresse, notamment, une cartographie des expositions des salariés aux principaux risques professionnels. Elle repose sur l'expertise du médecin du travail qui peut administrer un questionnaire parfois très technique, à l'occasion d'une visite médicale. L'enquête s'est déroulée sur le terrain entre juin 2002 et fin 2003. 1 792 médecins du travail en exercice ont tiré au sort 56 134 salariés dont 49 984 ont répondu. L'enquête est basée sur les déclarations des salariés à propos de leur situation habituelle de travail, sauf pour les contraintes chimiques, biologiques et physiques, où les questions portent sur la dernière semaine travaillée. Les questions relatives à l'opinion des salariés sur leur état de santé et leur satisfaction au travail, proviennent d'un autoquestionnaire rempli par la moitié des salariés enquêtés.

**Le champ**

L'enquête 2002-2003 couvre l'ensemble des salariés du régime général, de la Mutualité Sociale Agricole, des hôpitaux publics, d'EDF-GDF, de la Poste, de la SNCF, et d'Air France. L'étude présentée ici a été restreinte aux salariés du régime général, ce qui correspond, pour l'Ile-de-France, à 7 490 salariés questionnés et à près de 250 médecins du travail enquêteurs. Compte tenu du nombre limité de questionnaires concernant des salariés franciliens, les résultats obtenus ne peuvent être détaillés à un niveau trop fin. Des tests ont été réalisés afin de s'assurer de la significativité des résultats. Aussi, avons-nous fait figurer sur la plupart des graphiques les intervalles de confiance à 95% (petits traits noirs), afin de montrer le degré d'incertitude quant à la précision des résultats. De même, les commentaires ne soulignent des différences que lorsque les écarts entre les résultats sont assez grands pour ne pas risquer d'être dus à la marge d'imprécision qui les entoure.

**La pondération**

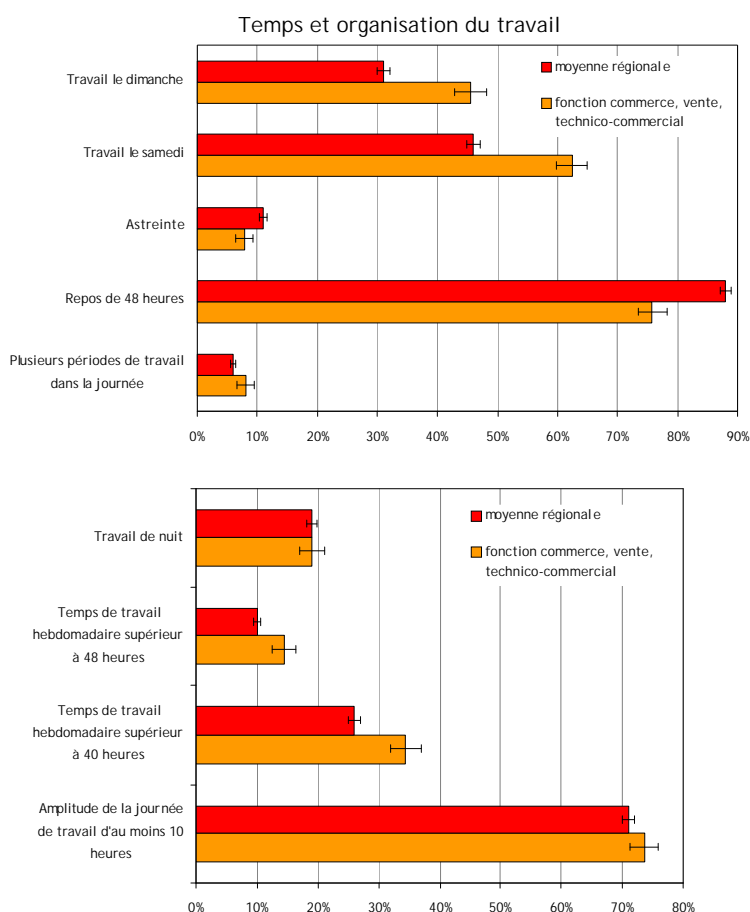
Comme pour l'exploitation nationale de l'enquête SUMER par la DARES, la pondération a été réalisée à l'aide d'un calage sur marge (macro CALMAR). Les critères utilisés sont le sexe, la tranche d'âge, la catégorie socioprofessionnelle, le secteur d'activité et la taille de l'entreprise. Les distributions de référence sont issues des Déclarations Annuelles de Données Sociales.

## y Des horaires de travail plus souvent atypiques

Les salariés exerçant la fonction de commerce, vente, technico-commercial travaillent plus souvent que les autres salariés le samedi et le dimanche. 62% d'entre eux déclarent travailler le samedi, même occasionnellement, et 46% le dimanche contre, respectivement, 46% et 31% de l'ensemble des salariés.

Les salariés exerçant cette fonction bénéficient moins souvent que les autres salariés d'un repos hebdomadaire de 48 heures (76% contre 88% des salariés franciliens).

Le fait d'avoir deux périodes ou plus de travail dans la journée (ou la nuit) est un peu plus fréquent (8% contre 6% pour l'ensemble des salariés franciliens).



Source : DARES / DRT - Enquête SUMER 2003

## y Des temps de travail hebdomadaires plus importants

34% des salariés exerçant la fonction de commerce, vente, technico-commercial déclarent avoir travaillé plus de 40 heures la semaine ayant précédé l'enquête SUMER. C'est davantage que la moyenne régionale, de 26%. Le même phénomène se retrouve pour les semaines de travail supérieures à 48 heures (14% contre 10% des salariés franciliens).

Par contre, on trouve dans cette population autant de salariés travaillant la nuit qu'en moyenne régionale (19%). Les proportions de salariés dont les absences de chez soi dues au travail sont d'au moins 10 heures sont également équivalentes.

## y Moins de contraintes de rythme de travail

Les rythmes de travail imposés par le déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce, la cadence automatique d'une machine et les normes de production à respecter à la journée et par la dépendance immédiate vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues, sont moins fréquents dans cette fonction.

Les rythmes de travail imposés par les normes de production à respecter à l'heure, les demandes extérieures ne demandant pas de réponses immédiates ainsi que les contrôles de la hiérarchie sont aussi fréquents qu'en moyenne.

Par contre, les salariés exerçant la fonction commerce, vente, technico-commercial doivent plus fréquemment respecter des normes de production à la journée et répondre à des demandes extérieures nécessitant des réponses immédiates.

Rythmes de travail dans la fonction commerce, vente, technico-commercial et en Ile-de-France

Rythme de travail imposé par	Fonction commerce	Ile-de-France
un déplacement automatique	1%	3%
la cadence automatique d'une machine	1%	4%
d'autres contraintes techniques	8%	15%
une dépendance d'un collègue	27%	31%
des normes de production à respecter à l'heure	17%	19%
des normes de production à respecter à la journée	30%	41%
une demande extérieure demandant une réponse immédiate	80%	62%
une demande extérieure ne demandant pas une réponse immédiate	63%	62%
des contrôles de la hiérarchie	27%	25%
un contrôle ou suivi informatisé	31%	29%

Source : DARES / DRT - Enquête SUMER 2003

En gras, les résultats de la fonction commerce significativement différents des résultats des autres fonctions en Ile-de-France

## y Autant de salariés soumis à au moins une pénibilité physique que dans l'ensemble de la population salariée

Tous métiers confondus, plus de 4 salariés sur 10 sont exposés à au moins une pénibilité physique dans le cadre professionnel. Cette proportion est identique pour les salariés de la fonction commerce, vente, technico-commercial. La pénibilité physique regroupe ici, les contraintes posturales pénibles (maintien de bras en l'air, position à genoux, posture accroupie, en torsion), la manutention manuelle de charge, l'utilisation d'outils vibrants et la répétitivité de gestes. Elle joue un rôle important dans la survenue de troubles musculo-squelettiques. La manutention de charges est la pénibilité physique la plus fréquente.

Les salariés exerçant cette fonction sont plus fréquemment contraints au piétinement ou à la station debout que le reste de la population salariée francilienne (respectivement 42% contre 34%). La fréquence de ces contraintes est très dépendante de la catégorie socioprofessionnelle. 60% des salariés concernés par ces contraintes sont employés de commerce et de services, et leur taux d'exposition atteint 78%.

Les déplacements à pied sont tout aussi fréquents que pour le reste de la population salariée francilienne du secteur privé (29%).

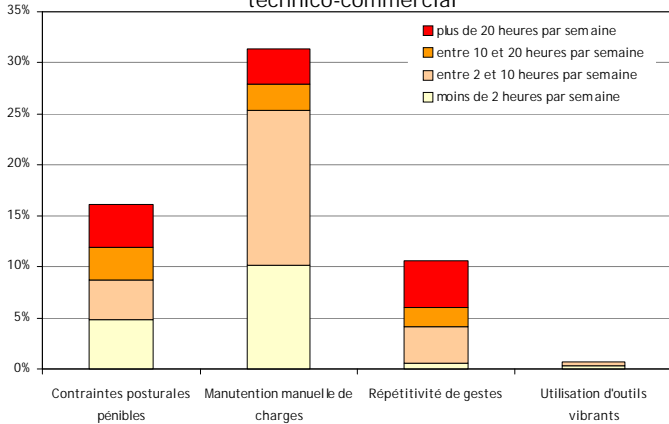
### y Une exposition moindre aux agents cancérigènes et aux bruits nocifs

8% des salariés franciliens du secteur privé sont exposés à au moins un produit cancérigène dans le cadre professionnel. La proportion de salariés exerçant la fonction commerce, vente, technico-commercial exposés aux agents cancérigènes est beaucoup moins importante (2%). Les amines aromatiques, les gaz d'échappement et le formaldéhyde représentent plus de la moitié des expositions dans cette fonction.

Dans cette fonction, les salariés sont également moins fréquemment exposés aux produits chimiques (14% contre 21% des salariés franciliens).

Par contre ils sont exposés dans les mêmes proportions que l'ensemble des salariés aux risques biologiques (4% contre 3% de moyenne régionale).

Exposition à au moins une pénibilité physique des salariés exerçant la fonction de commerce, vente, technico-commercial



Source : DARES / DRT - Enquête SUMER 2003

### Les pénibilités physiques

L'indicateur de pénibilité physique construit par le Centre d'Etudes de l'Emploi dans son document de travail « Pénibilité physique, évaluation statistique », est repris dans ce travail. L'indicateur de pénibilité physique regroupe :

- la manutention manuelle de charge,
- la répétitivité d'un geste ou d'une série de gestes à cadence élevée,
- l'utilisation d'outils transmettant des vibrations aux membres supérieurs,
- les postures pénibles, construites à partir des 3 questions portant sur la position à genoux, le maintien des bras en l'air et les autres contraintes posturales (posture accroupie, en torsion)

### Les substances cancérigènes répertoriées par l'enquête

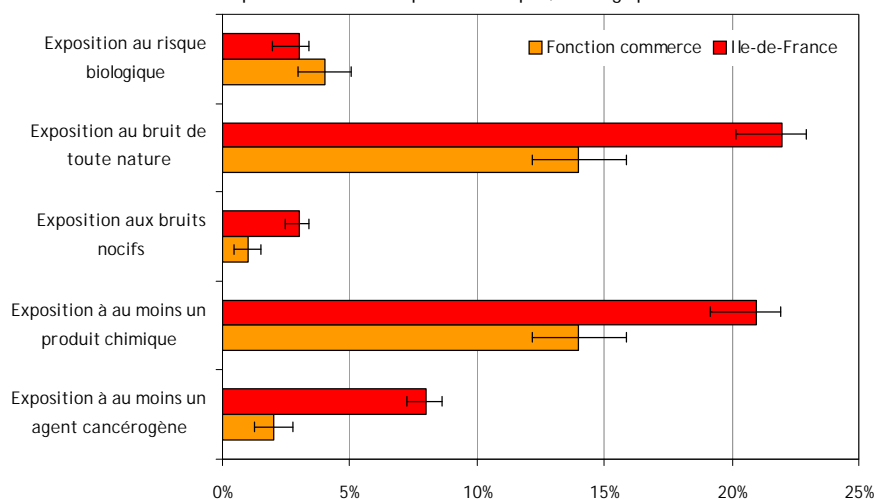
Les salariés ont été interrogés sur leurs expositions à 28 produits ou familles de produits chimiques identifiés comme cancérigènes. Ces produits ont été reconnus certainement ou probablement cancérigènes (catégories 1 et 2A) par le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC) et/ou par l'Union Européenne (catégories 1 et 2). La définition de la liste des substances enquêtées a été motivée par la connaissance du caractère cancérigène des agents chimiques et non par leur statut réglementaire.

Les intitulés des questions sur les produits chimiques ne correspondent pas toujours aux intitulés des listes du CIRC ou de l'Union Européenne. Certains produits cancérigènes n'ont pas été repérés nominativement dans le questionnaire mais au sein d'une famille. Les familles ont été considérées comme cancérigènes si l'utilisation des produits cancérigènes y est majoritaire. De plus, l'enquête SUMER ne comporte pas de questions sur des produits cancérigènes lorsqu'ils sont trop rares. Les principaux agents cancérigènes observés sont les gaz d'échappement diesel, les huiles minérales entières et les poussières de bois. Viennent, ensuite, le trichloréthylène, le formaldéhyde et la silice cristalline.

### Les situations d'exposition aux agents biologiques

Les agents biologiques sont définis par la réglementation (Art R231-61 du Code du Travail) « on entend par agents biologiques, les micro-organismes, y compris les micro-organismes génétiquement modifiés, les cultures cellulaires et les endoparasites humains susceptibles de provoquer une infection, une allergie ou une intoxication ». La plupart des agents biologiques ne sont cependant pas dangereux pour l'homme. Mais certains sont ou peuvent devenir pathogènes dans certaines circonstances particulières (virus, bactéries, champignons...). Les expositions à des agents biologiques liés au contact d'humains sont les plus fréquentes.

### Expositions aux risques chimique, biologique et au bruit



Source : DARES / DRT Enquête SUMER 2003

Les salariés exerçant la fonction commerce, vente, technico-commercial sont également moins exposés aux bruits nocifs. Ils sont 1% à l'être contre 3% des salariés franciliens du secteur privé. Il s'agit des salariés exposés plus de 20 heures par semaine à des bruits dépassant le seuil des 85 décibels A (dB) ou à des bruits comportant des chocs et impulsions (pression acoustique atteignant ou dépassant 135 dB).

Ces salariés sont également moins fréquemment soumis à tout type de bruit (14% des salariés exerçant cette fonction contre 22% de l'ensemble des salariés franciliens).

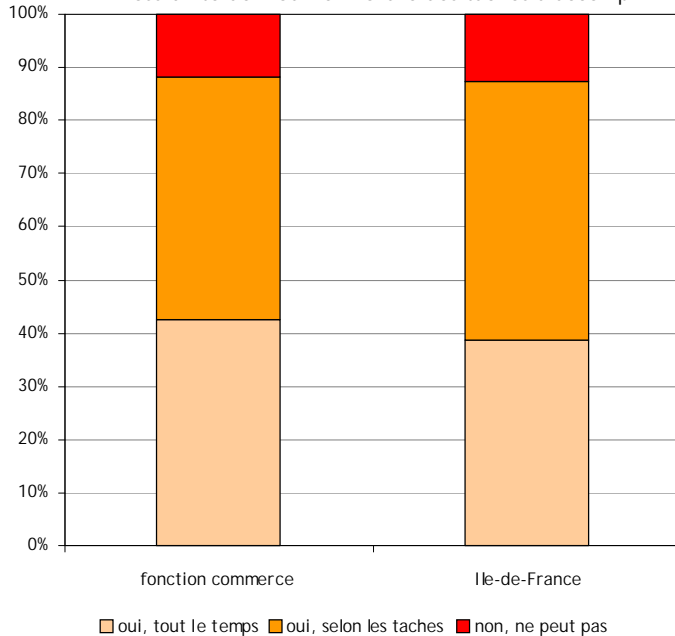
### y Plus d'autonomie dans l'organisation

Quand, au cours de leur travail il se produit quelque chose d'anormal, les salariés exerçant la fonction commerce, vente, technico-commercial sont plus nombreux à déclarer régler personnellement l'incident que l'ensemble de la population francilienne (respectivement 66% contre 61%).

Parmi les salariés franciliens ayant à suivre un ordre établi de tâches, 39% déclarent pouvoir changer

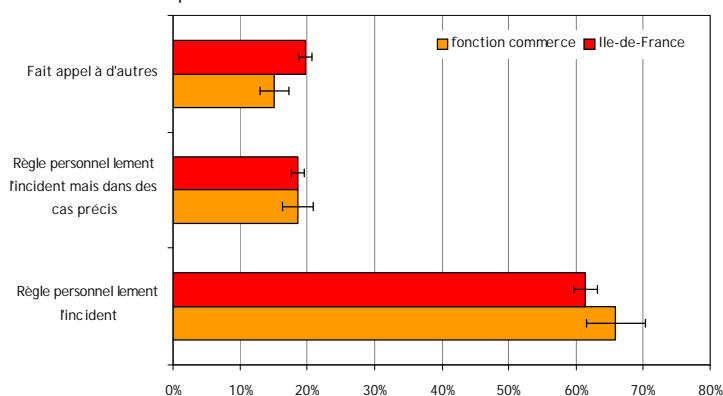
l'ordre des tâches à accomplir tout le temps, 49% pouvoir changer l'ordre lors de la réalisation de certaines tâches et 13% ne pas avoir la possibilité de modifier l'ordre des tâches. Les proportions sont quasi identiques pour les salariés exerçant la fonction commerce, vente, technico-commercial.

### Possibilité de modifier l'ordre des tâches à accomplir



Source : DARES / DRT - Enquête SUMER 2003

### Comportement des salariés lors d'incidents



Source : DARES / DRT - Enquête SUMER 2003

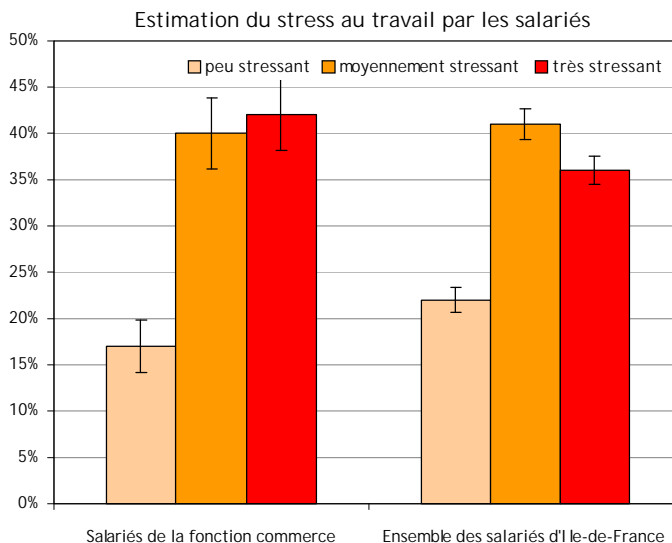
### y L'opinion des salariés sur leur état de santé

Les salariés ont été interrogés sur leur état de santé. On leur a demandé d'estimer leur état de santé sur une échelle de 1 à 10 (1, très mauvais à 10 très bon). 3% de l'ensemble des salariés franciliens jugent leur état de santé mauvais ou très mauvais (entre 1 et 4), 32% jugent leur état de santé moyen (entre 5 et 7) et 65% le jugent plutôt bon (entre 8 et 10). Ces proportions sont globalement les mêmes parmi les salariés exerçant la fonction commerce, vente, technico-commercial.

De même, sur une échelle de 1 à 10, on a demandé aux salariés s'ils estimaient leur travail fatigant (1= pas du tout fatigant, 10= extrêmement fatigant). Globalement 27% des salariés trouvent leur travail très fatigant. Cette proportion est quasiment la même parmi les salariés exerçant la fonction commerce, vente, technico-commercial (29%).

### y Une fonction stressante

Les salariés ont également été interrogés sur le caractère stressant de leur travail. 36% des salariés franciliens trouvent leur travail plutôt très stressant (entre 8 et 10 sur une échelle de 10). Cette proportion est plus élevée chez les salariés exerçant la fonction commerce, vente, technico-commercial (42%). A l'inverse la part des salariés trouvant leur travail plutôt peu stressant (entre 1 et 4 sur une échelle de 10) est plus faible parmi ceux exerçant la fonction commerce, vente, technico-commercial que dans l'ensemble de la population salariée francilienne (17% contre 22%).



Source : DARES / DRT - Enquête SUMER 2003

## BIBLIOGRAPHIE

Pénibilité du travail, évaluation statistique,  
YILMAZ Engin, Centre d'Etudes de l'Emploi, document de travail n°55, janvier 2006.

Le temps de travail en Ile-de-France : résultats de l'enquête SUMER 2002-2003,  
Bref Ile-de-France Supplément n°3, octobre 2006.

Les expositions aux agents cancérigènes dans le cadre du travail et les cancers professionnels  
en Ile-de-France, Bref Ile-de-France Supplément n°5, mars 2007.

Les contraintes posturales et articulaires et leurs conséquences,  
Bref Ile-de-France Supplément n°6, mars 2007.

La matrice métiers-secteurs en Ile-de-France. Quels métiers dans les secteurs d'activité ?  
Quels secteurs d'activité dans les métiers ?,  
Bouchra NINY, Focale n°2, OREF Ile-de-France, septembre 2006.

Contact avec le public : près d'un salarié sur quatre subit des agressions verbales,  
BUE Jennifer, SANDRET Nicolas, DARES PIPS, n°15-1, avril 2007.

Au contact avec le public, des conditions de travail particulières,  
GUIGNON Nicole, HAMON-CHOLET Sylvie, DARES PIPS, n°9-3, février 2003.

Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle d'Ile-de-France

66, rue de Mouzaïa - 75935 Paris Cedex 19 - Tél. 01 44 84 26 99

Directeur de la publication : Yves Calvez - Réalisation : Christelle Stepien et Nicolas Sandret

Diffusion : Service relation avec les usagers, communication et documentation

<http://www.europemploi-idf.org>