

COMPORTEMENTS HOSTILES ET AGRESSIONS AU TRAVAIL EN ÎLE-DE-FRANCE

LES PRINCIPAUX RESULTATS

- **Un quart des salariés franciliens déclarent être confrontés dans leur emploi actuel à au moins un comportement hostile, selon la définition établie dans l'enquête SUMER**
- **Il s'agit le plus souvent de dénis de reconnaissance ou de comportements méprisants**
- **Les auteurs les plus courants de comportements hostiles appartiennent à l'entreprise : hiérarchie, collègues de travail.**
- **Les jeunes et les salariés de nationalité étrangère sont les plus concernés par les comportements hostiles.**
- **Les agents de la fonction publique hospitalière, les agents « à statut » et les employés du commerce et des services sont également plus exposés.**
- **Les salariés déclarant être confrontés à des comportements hostiles ont des contraintes organisationnelles plus fortes et un collectif de travail plus dégradé que les autres salariés.**
- **Près de la moitié d'entre eux estiment que le travail a une influence néfaste sur leur état de santé.**
- **Un salarié francilien sur cinq déclare avoir été confronté dans le cadre de son travail à une agression verbale au cours des 12 derniers mois, 2% à une agression physique.**
- **La violence verbale ou physique est plus fréquemment le fait du public que de la hiérarchie de l'entreprise ou des collègues.**
- **Les caractéristiques et l'environnement de travail des salariés victimes de ces agressions sont proches de ceux des victimes de comportements hostiles**

L'enquête nationale « Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels » (Sumer) réalisée en 2010 comporte, dans sa partie « autoquestionnaire », des questions sur les comportements hostiles et les agressions verbales ou physiques auxquels s'estiment confrontés les salariés dans le cadre de leur travail.

Les modalités de la question sur les comportements hostiles au travail, tirées du questionnaire défini en 1996 par le psychosociologue suédois Heinz Leymann sur la violence psychologique au travail, permettent de rendre compte de trois classes de situations. Il s'agit, par ordre décroissant de gravité, des situations dégradantes, des dénis de reconnaissance et des comportements méprisants.

Plus de 500 médecins ont enquêté 12 000 salariés en Île-de-France qui sont représentatifs de près de 5 millions de salariés du secteur privé, de la fonction publique hospitalière et des entreprises publiques.

Le grand nombre de réponses à cette enquête permet donc de croiser les réponses aux questions sur les comportements hostiles et agressions avec les réponses aux autres questions de l'enquête pour avoir des informations précises sur les caractéristiques des salariés en butte à ces comportements et sur leurs conditions et environnement de travail.



▲ Un quart des salariés confrontés à des comportements hostiles

Dans l'enquête SUMER menée en 2010, un quart des salariés franciliens interrogés déclaraient être confrontés actuellement (au moment de l'enquête) à des comportements hostiles (voir encadré 1 pour la définition du comportement hostile).

Si l'on regroupe les comportements par catégories, dans un ordre décroissant de gravité, (comportement dégradant, déni de reconnaissance et mépris), les salariés rencontrant des comportements hostiles se répartissent en trois groupes :

Comportement dégradant dominant

- Les salariés confrontés à au moins un comportement dégradant, quelles que soient les autres catégories rencontrées : 3.2%.

Déni de reconnaissance dominant

- Les salariés qui connaissent un déni de reconnaissance, accompagné ou non de mépris mais sans comportement dégradant : 13.7%.

Mépris

- Les salariés confrontés uniquement au mépris : 8.9%

Ce classement masque en partie les atteintes multiples mais il permet de hiérarchiser les comportements hostiles. Le déni de reconnaissance est alors le niveau de gravité le plus fréquemment rencontré, mais il faut garder à l'esprit que dans la moitié des cas, celui-ci se cumule avec des attitudes méprisantes.

Encadré 1 : Les comportements hostiles dans l'enquête Sumer

Les comportements dits « hostiles » sont traités dans les questions 60 et 61 de l'autoquestionnaire administré à tous les salariés interrogés dans l'enquête SUMER.

La définition des comportements hostiles au travail correspond aux modalités de la question 60 rendant compte de 9 situations tirées du questionnaire de Leymann sur la violence psychologique au travail, qui en comporte 45. Trois classes de situations sont considérées comme représentatives des comportements hostiles.

Les situations dégradantes où, de façon systématique :

- on laisse entendre que vous êtes dérangé
- on vous dit des choses obscènes ou dégradantes
- on vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante

Les situations de déni de reconnaissance où, de façon systématique :

- on critique injustement votre travail
- on vous charge de tâches inutiles ou dégradantes, on sabote votre travail
- on vous empêche de travailler correctement

Les situations de comportements méprisants où, de façon systématique :

- on vous ignore, on fait comme si vous n'étiez pas là,
- on vous empêche de vous exprimer,
- on tient sur vous des propos désobligeants.

Le caractère systématique des situations est important pour la clarté des notions utilisées (voir encadré juridique n°4).

Chacune des réponses à l'autoquestionnaire peut être rapportée au passé ou au présent. Seules les situations actuelles sont exploitées ici.

La question 61 renseigne sur les auteurs de ces comportements : personnes de l'entreprise, public (clients, usagers, patients) ou salariés d'autres entreprises.

Il faut cependant garder à l'esprit qu'il s'agit de données déclaratives, qui rendent compte d'un ressenti du salarié qui remplit seul l'autoquestionnaire.

Encadré 2 : Les comportements hostiles vécus au travail

Les comportements méprisants sont les plus fréquents (18% des salariés), en particulier « être ignoré, inexistant » (13%). Parmi les dénis de reconnaissance, la critique injuste du travail accompli est la deuxième source de comportement hostile (11%).

Les comportements hostiles vécus au travail

Une ou plusieurs personnes se comporte(nt) systématiquement avec vous de la façon suivante...	%
Comportements méprisants	17.6
Vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là	13.3
Vous empêche de vous exprimer	6.7
Vous ridiculise en public	3.8
Dénis de reconnaissance	15.8
Critique injustement votre travail	10.7
Vous charge de tâches inutiles ou dégradantes	6.1
Sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement	4.7
Situations dégradantes	3.2
Laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé(e)	1.5
Vous dit des choses obscènes ou dégradantes	1.9
Vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante	0.5
Au moins un comportement hostile, dont :	25.7
Comportements méprisants seuls	8.9
Dénis de reconnaissance seuls	7.1
Situations dégradantes seules	0.5
Plusieurs types de comportements hostiles	9.2

source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : en Île-de-France, 17.6% des salariés répondant à l'autoquestionnaire ont été confrontés à au moins un comportement méprisant au cours des 12 derniers mois.

Dans 16% des cas, les salariés sont confrontés à une seule des trois grandes catégories de comportement hostile (mépris, déni de reconnaissance et comportement dégradant). Les situations dégradantes seules sont extrêmement rares, elles sont pratiquement toujours associées à d'autres comportements hostiles.

Mais 9% des salariés connaissent plusieurs types de comportements hostiles, majoritairement le cumul du mépris et du déni.

▲ Les salariés en butte aux comportements hostiles : jeunes, de nationalité étrangère...

Les femmes, les jeunes et les étrangers¹ d'un pays ne faisant pas partie de l'Union européenne sont ceux qui déclarent le plus souvent rencontrer des comportements hostiles. Cependant chaque catégorie n'est pas confrontée aux mêmes types de comportements.

Les femmes sont un peu plus nombreuses à déclarer rencontrer des comportements méprisants (10% contre 8% pour les hommes) et un déni de reconnaissance (14% contre 13%) mais hommes et femmes subissent à égalité des attitudes dégradantes (3%).

Les moins de 26 ans sont plus souvent que les autres confrontés à un déni de reconnaissance (21%) et à des comportements dégradants (5%), mais ce sont les plus âgés qui déclarent être en butte au mépris (12%).

Les traces de la discrimination selon l'âge, aux deux extrêmes, sont repérables dans leur manifestation différenciée. Deux *a priori* courants liés à l'âge semblent en effet se dégager de ces résultats : le jeune ne sait *pas* travailler (déni) et peut être humilié (le comportement dégradant comme « rite » d'entrée dans le monde du travail ?), le vieux ne sait *plus* (mépris).

Les ressortissants d'un pays n'appartenant pas à l'Union européenne sont particulièrement nombreux à signaler des comportements dégradants (10%), mais aussi du mépris (12%). Les ressortissants des pays de

¹ Dans la suite du texte, les salariés de nationalité étrangère sont dénommés « salariés étrangers » pour une commodité de lecture

L'Union européenne sont ceux qui déclarent le plus un déni de reconnaissance. Peut-on y lire la non reconnaissance de leurs formations ou de leurs diplômes d'origine ?

Ainsi, l'âge et la nationalité différencient plus les salariés que le sexe.

▲ ... mais aussi salariés en CDD, stagiaires, agents de la fonction publique hospitalière et employés des services

En lien étroit avec l'âge, les personnes ayant un statut précaire² sont beaucoup plus nombreuses à déclarer être confrontées à des comportements hostiles : apprentis, stagiaires, salariés en contrat à durée déterminée.

Mais les comportements hostiles ne sont pas seulement liés à la précarité : les fonctionnaires hospitaliers³ et les agents à statut (secteurs de l'énergie, des transports publics...) rencontrent aussi très souvent ce type de difficultés dans l'exercice de leur métier.

Par grandes catégories socioprofessionnelles, les employés du commerce et des services sont les plus exposés aux comportements hostiles (32%), en particulier aux comportements dégradants et aux dénis de reconnaissance. Ils sont suivis de près par les ouvriers qualifiés.

Les métiers de l'hôtellerie restauration et des services aux particuliers sont les familles professionnelles les plus touchées par les comportements hostiles.

Etre en mission, travailler sur un chantier, sur la voie publique ou chez un client, est une situation multiplicatrice des comportements méprisants et dégradants. Mais c'est logiquement sur place, dans les locaux de l'employeur, que le déni de reconnaissance est le plus fréquent.

Encadré 2 : probabilité de déclarer un comportement hostile

« Toutes choses égales par ailleurs », une femme a 16% de risque de plus qu'un homme de déclarer un comportement hostile ; un apprenti ou un stagiaire 76% de plus qu'un salarié en CDI ; un salarié de moins de 26 ans 38% et un salarié de 26 à 45 ans 13 % de risques de plus qu'un salarié âgé de 45 à 60 ans, un étranger hors Union Européenne 36% de risque de plus qu'un français.

▲ Un cumul de comportements hostiles qui concerne souvent des salariés fragilisés

9% des salariés déclarent être confrontés à un cumul de comportements hostiles. Plus que les autres, ils sont jeunes, par conséquent avec une faible ancienneté dans l'entreprise, souvent en contrat précaire et dans de petites unités dépourvues d'institutions représentatives du personnel. Tous ces éléments peuvent être considérés comme autant de sources de fragilité.

Ce sont des ouvriers, des employés ou des agents de maîtrise qui exercent des fonctions de maintenance ou de commerce, dans les secteurs de l'hôtellerie restauration, du commerce, des transports ou du médicosocial.

▲ Les comportements hostiles sont principalement le fait de la hiérarchie et des pairs

Les personnes de la même entreprise (collègues, hiérarchie) sont à l'origine de 88% des comportements hostiles. Les clients et usagers représentent 15% de ces auteurs, les salariés d'autres entreprises 8% total supérieur à 100% car il peut y avoir plusieurs origines).

Dans près de 9 cas sur 10 l'origine des comportements hostiles est unique et très majoritairement interne à l'entreprise. Lorsque l'origine est multiple, c'est la combinaison collègues/hiérarchie-clients/usagers qui est la plus fréquente.

L'origine des comportements hostiles

Origine unique, dont :	86.8%
collègues, hiérarchie	76.5%
clients, usagers	5.1%
salariés d'autres entreprises	1.2%
autres	4.0%
Origines multiples	13.2%
collègues, hiérarchie, clients, usagers	6.3%
collègues, hiérarchie, salariés d'une autre entreprise	3.7%
collègues, hiérarchie, clients, usagers, salariés d'une autre entreprise	1.6%
clients, usagers, salariés d'autres entreprises	1.7%

source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France 86.8% des comportements hostiles ont une origine unique.

Proportion de salariés exposés à des comportements hostiles

	Ensemble	Sexe		Âge					Nationalité			Catégorie socioprofessionnelle					Principaux secteurs où les comportements hostiles sont les plus fréquents						
		Femme	Homme	18-24 ans	25-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	50 ans et +	Français	Union Europ.	Etranger hors UE	Cadre	Intermédiaire	Prof. administratif	Employé et services	Employé qualifié	Ouvrier non qualifié	Ouvrier qualifié	Hébergement restauration	Transport, entreposage	Services adm. et de soutien	Santé sociale	Action
Au moins un comportement hostile	25,7	26,8	24,8	35,0	22,8	25,0	26,1	22,2	24,7	30,5	35,9	22,5	22,5	25,8	31,9	28,4	27,1	36,2	29,1	32,0	32,7		
Comportement dégradant dominant	3,2	3,2	3,2	5,0	2,9	2,6	4,0	2,1	2,6	3,0	10,3	1,1	2,9	2,1	6,6	4,3	3,0	8,7	3,8	6,5	2,1		
Déni de reconnaissance dominant	13,6	13,9	13,4	21,7	12,9	13,1	13,1	10,7	13,5	17,4	13,4	12,9	11,6	13,3	16,4	14,9	14,2	20,8	14,5	13,4	24,3		
Comportement méprisant dominant	8,9	9,7	8,2	8,3	7,0	9,3	9,0	9,4	8,6	10,1	12,2	8,5	8,0	10,4	8,9	9,2	9,9	6,7	10,8	12,1	6,3		

source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France 26.8% des salariées et 24.8% des salariés répondant à l'autoquestionnaire déclarent avoir été confrontés à au moins comportements hostiles au cours des 12 mois précédant l'enquête.

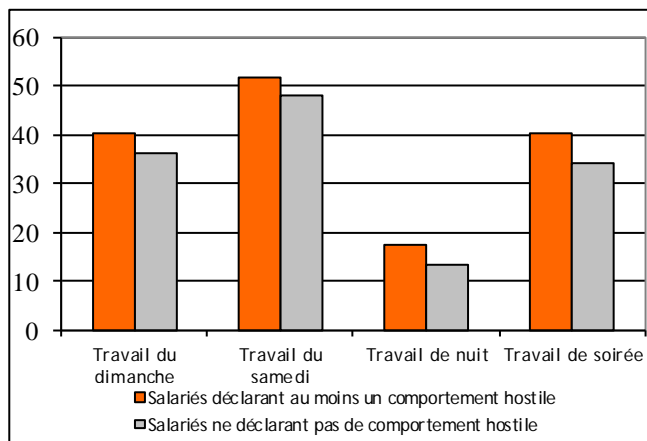
2 Pour des raisons méthodologiques les intérimaires ont été exclus des résultats présentés dans ce document pour l'Île-de-France. Les résultats nationaux mettent en évidence une moindre exposition pour les intérimaires.

3 Rappel : les fonctions publiques d'Etat et territoriale sont exclues du champ de l'analyse. Seule la fonction publique hospitalière en fait partie.

▲ Des contraintes organisationnelles plus fortes pour les salariés en butte aux comportements hostiles

Le temps de travail de ces salariés est plus souvent exercé en horaires atypiques (cf. Bref thématique n°43). Ils sont plus nombreux à être en travail posté, avec des horaires variables, des coupures dans la journée (ou dans la nuit). Le travail en fin de semaine, en soirée ou de nuit est plus fréquent que pour les salariés ne déclarant pas de comportements hostiles.

Les horaires de travail des salariés déclarant des comportements hostiles



source : enquête Sumer 2010, Dares DGI

lecture : En Île-de-France 40% des salariés déclarant au moins un comportement hostile travaillent le dimanche contre 36% de ceux qui n'en déclarent aucun.

Ils ont un horizon temporel restreint ou incertain sur leurs horaires : l'horaire de travail pour le mois ou le trimestre est moins souvent connu que pour les autres salariés (35% contre 30%), et ils travaillent plus que les autres au-delà de l'horaire officiel (18% contre 14%). Ils sont plus nombreux à ne pas disposer de 48 heures de repos consécutif (17% contre 12%).

Leur rythme de travail est soumis à plus de contraintes que celui des autres salariés. C'est particulièrement vrai de la dépendance vis-à-vis du travail d'autres collègues (39% contre 27%) et de la surveillance humaine qui s'exerce sur eux (39% contre 24%). Ils doivent également plus se dépêcher et sont plus nombreux à ne pas maîtriser leurs délais (42% contre 36%).

Leur degré d'autonomie est plus faible : ils gèrent un peu moins souvent seuls un incident et ont moins de pouvoir sur l'ordre des tâches. S'ils sont moins nombreux à occuper une position d'encadrement d'autres salariés (24% contre 29%), cette situation n'est pas rare pour autant. Des fonctions de hiérarchie intermédiaire peuvent être extrêmement contraintes.

En cas d'erreur de leur part, les conséquences négatives sont un peu plus fréquentes, excepté en matière de coût financier : la faible qualification et la faible ancienneté expliquent probablement en partie cette exception. Plus soumis à des normes de qualité strictes, ils bénéficient moins fréquemment d'entretiens annuels d'évaluation.

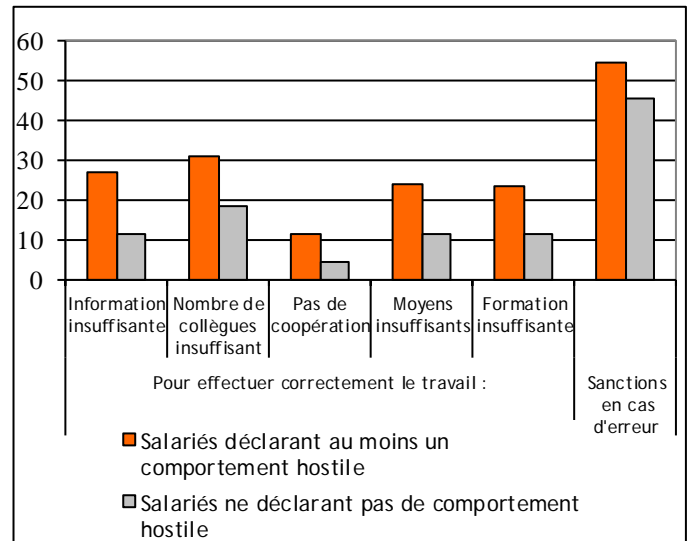
▲ Un collectif de travail dégradé

C'est cependant autour du collectif de travail que les différences sont les plus sensibles entre les salariés déclarant être confrontés à des comportements hostiles et

les autres. Le dysfonctionnement de ce collectif apparaît ainsi comme la caractéristique la plus marquante de l'environnement des salariés exposés aux comportements hostiles.

Plus souvent que les autres, ces salariés n'ont aucun recours en cas de difficulté, ni auprès des collègues ni auprès de la hiérarchie. Les conditions pour effectuer correctement leur travail leur font plus défaut qu'aux autres salariés.

Fonctionnement du collectif de travail des salariés déclarant des comportements hostiles



source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France 27 % des salariés déclarant au moins un comportement hostile disposent d'une information insuffisante pour effectuer correctement leur travail contre 11 % de ceux qui n'en déclarent aucun.

Encadré 3 : Conditions de travail et comportements hostiles

« Toutes choses égales par ailleurs » si l'on prend en compte les caractéristiques des salariés et leurs contraintes organisationnelles et relationnelles, sont positivement corrélés au fait de déclarer être confronté à des comportements hostiles :

- travailler au-delà de l'horaire légal sans compensation
- avoir un rythme de travail imposé par le déplacement d'un produit ou d'une pièce, les collègues ou une surveillance humaine
- devoir se dépêcher
- emporter du travail chez soi
- ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches
- ne pouvoir discuter ni avec les collègues ni avec la hiérarchie en cas de difficulté
- n'avoir ni information, ni nombre de collègues, ni moyens matériels, ni formations suffisants pour effectuer correctement le travail et ne pas pouvoir coopérer
- être sanctionné en cas d'erreur

La corrélation n'est toutefois pas une causalité. Il n'est donc pas possible d'affirmer que l'organisation du travail est source de comportements hostiles, pas plus que le contraire. Il est seulement possible de constater que collectif défaillant et comportements hostiles sont corrélés.

▲ Un sentiment de manque de reconnaissance pour leur travail et de désintérêt de leur hiérarchie

Un plus grand nombre de salariés confrontés à des comportements hostiles ne sont pas satisfaits de leur travail, comme on pouvait s'y attendre : 27% contre 13% des autres salariés.

Dans l'exécution de leur tâche, c'est l'absence d'appui et l'inattention de la hiérarchie qui creuse les écarts les plus importants avec les autres salariés

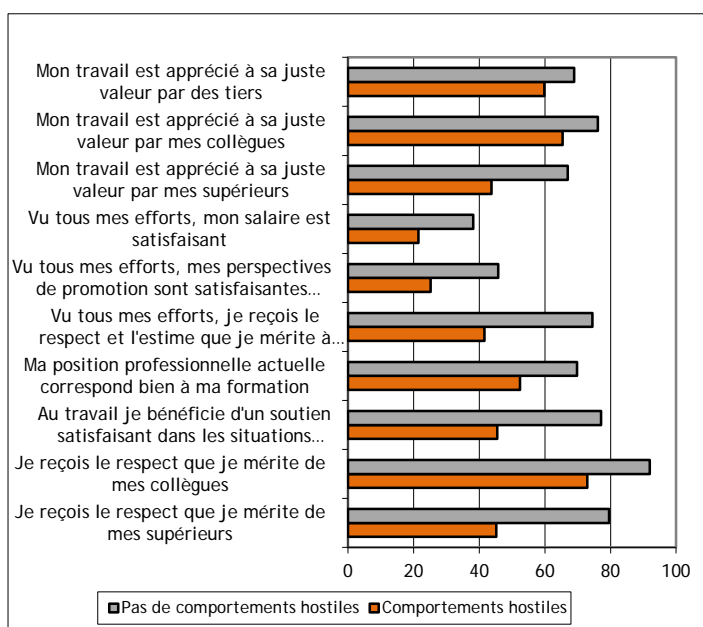
Opinion des salariés sur leur hiérarchie

	Salariés déclarant des comportements hostiles	Salariés ne déclarant pas de comportement hostile
Mon supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés	52.8	78.1
Mon supérieur prête attention à ce que je dis	59.4	87.4
Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien	60.9	82.9
Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés	58.0	83.3

source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France 52.8% des salariés déclarant au moins un comportement hostile estiment que leur supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés contre 78.1% de ceux qui n'en déclarent aucun.

Plus généralement, les salariés confrontés à des comportements hostiles sont beaucoup plus nombreux à déplorer un manque de respect pour le travail qu'ils accomplissent, une reconnaissance insuffisante de ce travail et des compétences mises en œuvre...



source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France 45.2% des salariés déclarant au moins un comportement hostile estiment recevoir de leurs supérieurs le respect qu'ils méritent contre 79.5% de ceux qui n'en déclarent aucun.

...Et leurs perspectives professionnelles sont nettement plus sombres.

	Salariés déclarant des comportements hostiles	Salariés ne déclarant pas de comportement hostile
On me traite injustement dans mon travail	39.1	8.9
Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail	46.7	23.1
Mes perspectives de promotion sont faibles	79.1	61.9
Ma sécurité d'emploi est menacée	40.4	23.4

source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France 39.1% des salariés déclarant au moins un comportement hostile estiment être injustement traités au travail contre 8,9% de ceux qui n'en déclarent aucun.

▲ Des arrêts et des accidents plus fréquents parmi les salariés en butte à des comportements hostiles

44% des salariés exposés à des comportements hostiles ont eu au moins un arrêt de maladie au cours des 12 mois précédant l'enquête, 11% un accident du travail et 18% ont interrompu ou refusé une tâche afin de préserver leur santé ou leur sécurité. Les chiffres sont, respectivement, de 33%, 6% et 7% pour les salariés ne déclarant aucun comportement hostile.

Le regard porté par les salariés eux-mêmes sur leur état de santé indique qu'ils établissent une relation entre celui-ci et le climat au travail. En effet, 28% des salariés déclarant des comportements hostiles jugent leur état de santé moyen, mauvais ou très mauvais, contre 13% des salariés n'en déclarant aucun.

De plus, 44% d'entre eux estiment que le travail a une influence néfaste sur leur état de santé, contre 23% des autres salariés.

▲ Un quart des salariés franciliens déclarent avoir subi au moins une agression verbale au cours des 12 derniers mois précédant l'enquête

Outre les comportements hostiles rencontrés au moment de l'enquête, les salariés peuvent avoir été confrontés à des agressions verbales ou physiques ou sexuelles, soit de la part du public (clients, usagers, patients...), soit au sein même de l'entreprise (collègues, hiérarchie...).

Au total, 21% des salariés déclarent avoir subi au moins une agression verbale et 2% une agression physique au cours des 12 derniers mois.

Les agressions verbales se répètent plus souvent que les agressions physiques ou sexuelles, mais ces dernières ont un caractère plus récurrent lorsque les auteurs sont à l'intérieur de l'entreprise, collègues ou supérieurs.

	Non précisé	Une fois	Plusieurs fois
Agression verbale de la part du public	19.4	26.2	54.4
Agression physique ou sexuelle de la part du public	17.8	47.1	35.1
Agression verbale de la part des collègues ou des supérieurs	18.3	35.3	46.4
Agression physique ou sexuelle de la part des collègues ou des supérieurs	19.9	41.0	39.1

source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France parmi les salariés répondant à l'autoquestionnaire et confrontés à une (ou plusieurs) agression verbale de la part du public au cours des 12 derniers mois, 26.2% l'ont été une fois.

Au total 10% des salariés déclarent être confrontés à la fois à des comportements hostiles et à des agressions. Les frontières fragiles entre certains comportements hostiles et des faits relevant de l'agression ne permettent pas une analyse croisée de ces deux facteurs (voir encadré 4).

▲ La violence verbale ou physique est plus fréquemment le fait du public

Qu'il s'agisse de mots ou de gestes, le public est plus souvent à l'origine des agressions que les personnes de l'entreprise.

Les auteurs d'agression

Au cours des 12 derniers mois, avez-vous été victime :	de la part du public, dans le cadre de votre travail	de la part de vos collègues ou de vos supérieurs hiérarchiques, dans le cadre de votre travail
d'une agression verbale	14.1	11.0
d'une agression physique ou sexuelle	1.6	0.4

source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France 14.1% des salariés répondant à l'autoquestionnaire ont été confrontés à une (ou plusieurs) agression verbale de la part du public au cours des 12 derniers mois.

Les salariés déclarant des agressions de la part du public ont plus souvent que l'ensemble des salariés des horaires atypiques : fin de semaine et soirée. Les employés du commerce et de services et les fonctionnaires hospitaliers sont surreprésentés. L'action sanitaire et sociale, culturelle et sportive, l'enseignement, l'hôtellerie restauration, le commerce et les transports favorisent l'exposition aux risques d'agression.

Si les horaires atypiques sont une caractéristique commune aux victimes d'agressions externes et internes, ainsi que les secteurs de la santé et de l'hôtellerie restauration, la précarité du contrat de travail intervient dans la sur-venue d'agressions en interne : les CDD sont surreprésentés parmi les victimes.

L'origine entre également en ligne de compte : les ressortissants d'un pays n'appartenant pas à l'union européenne sont plus fréquemment victimes d'agressions. C'est aussi, à une moindre échelle, le cas des femmes et des salariés les plus jeunes.

Cas où 30% ou plus des salariés déclarent avoir été victimes d'agression(s)

		Salariés déclarant une (des) agression
Secteur d'activité	Hébergement et restauration	36
	Activités pour la santé humaine (hors fonction publique hospitalière)	36
Employeur	Fonction publique hospitalière	37
Statut	Agent à statut (SNCF, EDF, GDF Suez, etc.)	33
Horaires atypiques	Travail posté en équipes (2x8, 3x8...)	32

source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France 36% des salariés travaillant dans le secteur de l'hébergement restauration ont été confrontés à une (ou plusieurs) agression verbale au cours des 12 derniers mois.

Encadré 4 : ce que disent les textes réglementaires du harcèlement et des injures

Le Code du travail et le Code pénal comportent des définitions du harcèlement moral ou sexuel, des injures et diffamations publiques et non publiques. La loi n° 2012-954 du 6 août 2012 relative au harcèlement sexuel a modifié sa définition.

Sur le harcèlement

Le Code du travail

Article L1152-1 : Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel.

Article L1153-1 : Aucun salarié ne doit subir des faits :

1° Soit de harcèlement sexuel, constitué par des propos ou comportements à connotation sexuelle répétés qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante ;

2° Soit assimilés au harcèlement sexuel, consistant en toute forme de pression grave, même non répétée, exercée dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

Le Code pénal

Article 222-33-2 : Le fait de harceler autrui par des agissements répétés ayant pour objet ou pour effet une dégradation des conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel, est puni de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende.

Article 222-33 :

I. - Le harcèlement sexuel est le fait d'imposer à une personne, de façon répétée, des propos ou comportements à connotation sexuelle qui soit portent atteinte à sa dignité en raison de leur caractère dégradant ou humiliant, soit créent à son encontre une situation intimidante, hostile ou offensante.

II. - Est assimilé au harcèlement sexuel le fait, même non répété, d'user de toute forme de pression grave dans le but réel ou apparent d'obtenir un acte de nature sexuelle, que celui-ci soit recherché au profit de l'auteur des faits ou au profit d'un tiers.

III. - Les faits mentionnés aux I et II sont punis de deux ans d'emprisonnement et de 30 000 € d'amende.

Ces peines sont portées à trois ans d'emprisonnement et 45 000 € d'amende lorsque les faits sont commis :

1° Par une personne qui abuse de l'autorité que lui confèrent ses fonctions ;

2° Sur un mineur de quinze ans ;

3° Sur une personne dont la particulière vulnérabilité, due à son âge, à une maladie, à une infirmité, à une déficience physique ou psychique ou à un état de grossesse, est apparente ou connue de leur auteur ;

4° Sur une personne dont la particulière vulnérabilité ou dépendance résultant de la précarité de sa situation économique ou sociale est apparente ou connue de leur auteur ;

5° Par plusieurs personnes agissant en qualité d'auteur ou de complice.

Sur les injures et la diffamation

Code pénal

Article R624-3 : La diffamation non publique commise envers une personne ou un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance ou de leur non-appartenance, vraie ou supposée, à une ethnie, une nation, une race ou une religion déterminée est punie de l'amende prévue pour les contraventions de la 4e classe.

Est punie de la même peine la diffamation non publique commise envers une personne ou un groupe de personnes à raison de leur sexe, de leur orientation sexuelle ou de leur handicap.

Article R621-2 : L'injure non publique envers une personne, lorsqu'elle n'a pas été précédée de provocation, est punie de l'amende prévue pour les contraventions de la 1ère classe.

Si le harcèlement sexuel est défini de façon détaillée, c'est surtout la **jurisprudence** qui précise les éléments du harcèlement moral.

Le harcèlement moral existe indépendamment de l'intention de son auteur. (Cour de cassation, chambre sociale, 10 novembre 2009, n° 08-41497, Cour de cassation, chambre sociale, 2 février 2011, n° 09-67855, Cour de cassation, ch. soc. 2 février 2011, 09-42733). Il peut y avoir harcèlement moral dans le cas d'un salarié qui se plaint notamment de l'absence d'entretien annuel, de l'affectation dans un emploi « artificiel », du retrait ou de la privation d'instruments de travail, quelles que soient les intentions des auteurs.

Des méthodes de gestion mises en œuvre par un supérieur hiérarchique peuvent constituer un harcèlement moral (Cour de cassation, chambre sociale, 10 novembre 2009, n°: 08-41497). Un directeur d'établissement soumettant les salariés à « une pression continuelle, des reproches incessants, des ordres et contre-ordres » conduisant à la mise à l'écart d'un salarié, un mépris affiché à son égard et une absence de dialogue caractérisée par une communication par l'intermédiaire d'un tableau, se rend coupable de harcèlement moral. L'auteur du harcèlement n'est pas nécessairement un responsable hiérarchique, ni un représentant de l'employeur dans l'exercice du pouvoir disciplinaire, ni toute autre personne investie d'un pouvoir de direction. En effet le niveau hiérarchique ou de pouvoir opérationnel sur le travail de la victime n'entre pas dans la définition du harcèlement moral (Code du travail et code pénal).

Ces agissements et comportements donnent donc lieu à poursuites et à sanctions pénales. Plusieurs des réponses possibles à la question 60 sur les comportements hostiles de l'autoquestionnaire dans l'enquête Sumer ainsi formulée : « Une personne ou plusieurs personnes se comporte(nt) **systématiquement** avec vous de la façon suivante... » en relèvent manifestement, d'autant plus que le caractère récurrent en est souligné : tâches inutiles et dégradants (voir supra l'emploi artificiel), propos dégradants (voir supra injures et diffamation), empêchement de travailler (voir supra privation d'instruments de travail) etc... Mais elles n'en relèvent pas toutes ni en toute circonstance (vous empêche de vous exprimer). Les questions suivantes qui font état d'**agressions** entrent *a priori* dans la catégorie des comportements pouvant être pénalement réprimés. Le doute est levé en ce qui concerne les agressions physiques ou sexuelles. Ce n'est pas immédiat pour les agressions verbales car elles ne sont pas définies. Il s'agit ici du ressenti de la personne interrogée, non d'une définition relativement rigoureuse. De plus la différence entre une agression verbale et « dire des choses obscènes ou dégradantes » peut paraître mince à certains répondants.

On voit donc que l'interprétation n'est pas simple : d'une part sont mêlés des faits qui relèvent du pénal et des faits qui n'en relèvent pas, d'autre part des questions en recouvrent d'autres en tout ou partie. D'où un faux effet multiplicateur (ou de minimisation) non maîtrisé. Un salarié cochant des propos obscènes et dégradants et une agression verbale de la part du public signale-t-il le même phénomène ou deux phénomènes distincts : des propos dégradants de la part de personnes de l'entreprise **et** des agressions du public ?

▲ Les conditions de travail dégradées des victimes d'agression

Les conditions de travail des salariés se déclarant victimes d'agressions apparaissent également plus dégradées et plus contraintes que celles des autres salariés.

Les rythmes de travail sont plus souvent dépendants de facteurs extérieurs (humains, techniques, normes...) que ceux des autres salariés. Les obligations sont plus prégnantes. Ils ont moins souvent la possibilité de faire varier les délais ou l'ordre des tâches, alors qu'une erreur a plus souvent des conséquences en termes de qualité et de dangerosité du travail et de sanctions encourues par le salarié.

Les salariés se déclarant victimes d'agressions ont plus que les autres des horaires atypiques : horaires qu'ils ne connaissent pas à l'avance, variables, au-delà desquels ils débordent au cours de journées ou de nuits découpées en plusieurs périodes de travail, parfois sans repos de 48h consécutives.

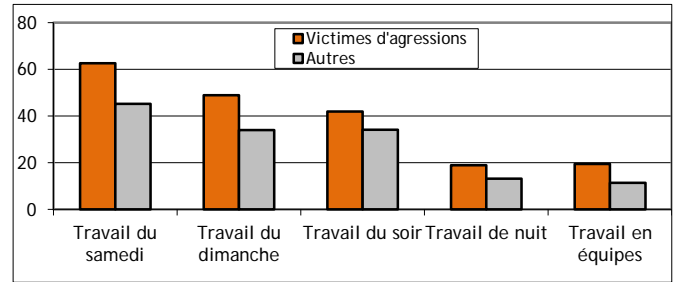
Le collectif de travail offre moins de possibilités pour effectuer correctement les tâches et le degré d'autonomie est moindre pour ces salariés : assurant plus souvent une rotation des tâches, ils ont moins la possibilité d'interrompre les dites tâches et règlent moins souvent que les autres personnellement les incidents.

Ainsi, les salariés déclarant avoir été victimes d'agressions internes ou externes au cours des 12 derniers mois cumulent, dans le champ des conditions de travail, les contraintes organisationnelles.

Ils sont deux fois plus nombreux que les autres à se trouver insatisfaits de leur travail : 22% contre 11%. Ils

jugent leur état de santé plutôt dégradé, souvent en liaison avec leur travail. Arrêts de maladie et accidents du travail sont plus fréquents pour ces salariés.

Les horaires des salariés déclarant une ou des agressions(s)

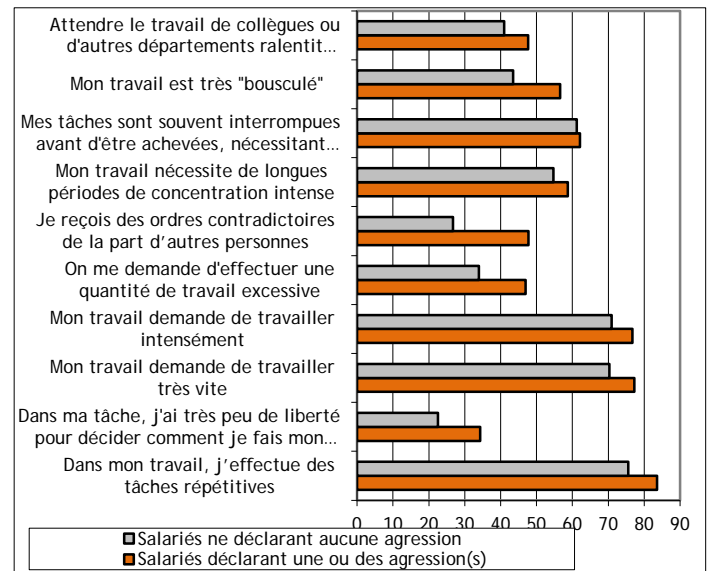


source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France 63% des salariés répondant à l'autoquestionnaire déclarant avoir été confrontés à une (ou plusieurs) agression au cours des 12 derniers mois travaillent le samedi, contre 45% des autres salariés.

Répétitif, contraint, exigeant rapidité et concentration sans grande marge de manœuvre, l'opinion sur leur travail des salariés victimes d'agression est plus négative que celle des autres salariés. Les ordres contradictoires et la surcharge sont également beaucoup plus présents.

L'opinion sur leur travail des salariés victimes d'agression(s)



source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France 84% des salariés répondant à l'autoquestionnaire déclarant avoir été confrontés à une (ou plusieurs) agression au cours des 12 derniers mois effectuent des tâches répétitive, contre 76% des autres salariés.

Le jugement sur la hiérarchie et les collègues est ambivalent, ambivalence certainement liée en partie à la source des agressions, externe ou interne à l'entreprise.

Comme en ce qui concerne les comportements hostiles, « les collègues » et « les supérieurs », dans le cas des salariés victimes d'agressions internes, soit 11%, englobent théoriquement les auteurs des dites agressions. Les appréciations négatives ne sont donc pas étonnantes.

Cependant collègues et supérieurs ne forment pas deux groupes homogènes. Les collègues « avec qui je travaille » ou « mon » supérieur (sous-entendu direct ?) ne sont pas forcément les auteurs de l'agression (des agressions) signalée(s). Il convient donc d'avancer prudemment dans les interprétations. Les opinions exprimées par ces salariés sont en harmonie avec les descriptions relatives à leurs collectifs de travail et à leur degré d'autonomie. De plus pour la moitié d'entre eux il n'y a pas d'agression en in-

terne. Leurs conditions de travail, en termes d'organisation, paraissent donc globalement plus dégradées que celles des autres salariés. Mais il est délicat de pousser plus loin l'analyse.

▲ En matière de comportements hostiles et d'agressions au travail, des différences entre l'Île-de-France et les autres régions

Les comportements hostiles concernent 25% des salariés franciliens contre 22% des salariés des autres régions.

L'Île-de-France s'écarte des autres régions sur le critère de l'âge : les plus jeunes et les plus âgés déclarent plus fréquemment être victimes de comportements hostiles et d'agressions que dans les autres régions.

Les ressortissants étrangers non originaires d'un pays de l'Union Européenne, quelle que soit leur implantation géographique, sont plus nombreux à se déclarer victimes de comportements hostiles et d'agressions que les salariés français, mais dans des proportions beaucoup plus importantes en Île-de-France.

Les femmes sont plus exposées que les hommes aux comportements hostiles en Île-de-France, alors qu'elles le sont à part égale dans les autres régions. Elles sont plus exposées aux agressions que les hommes dans tous les cas, mais moins en Île-de-France. Les hommes sont, eux, plus exposés aux agressions en Île-de-France.

Les employés des services sont ceux qui déclarent le plus fréquemment comportements hostiles et agressions en Île-de-France, alors que ce sont les ouvriers non qualifiés dans le premier cas et les employés administratifs dans le second dans les autres régions.

Salariés confrontés à au moins un comportement hostile

		Île-de-France	Autres régions
Nationalité	Français	24.7	21.6
	Etranger UE	30.5	21.5
	Etranger hors UE	35.9	22.8
Age	moins de 26 ans	34.2	20.1
	26 à moins de 45 ans	24.9	21.8
	45 à moins de 60 ans	23.0	21.8
	60 ans ou plus	25.9	19.5
Sexe	Hommes	24.8	21.7
	Femmes	26.8	21.4

source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France 24.7% des salariés de nationalité française répondant à l'autoquestionnaire déclarent avoir été confrontés à au

Salariés confrontés à au moins une agression

		Île-de-France	Autres régions
Nationalité	Français	21.4	21.8
	Etranger UE	19.7	12.2
	Etranger hors UE	28.5	25.4
Age	moins de 26 ans	26.8	16.6
	26 à moins de 45 ans	21.9	22.9
	45 à moins de 60 ans	19.1	21.9
	60 ans ou plus	24.0	21.2
Sexe	Hommes	19.1	18.0
	Femmes	25.4	26.3

source : enquête Sumer 2010, Dares DGT

lecture : En Île-de-France 21.4% des salariés de nationalité française répondant à l'autoquestionnaire déclarent avoir été confrontés à au moins une agression, contre 21.8% dans les autres régions.

Nicolas Sandret, Catherine Daniel
DIRECCTE d'Île-de-France / MIRT, SESE

Précisions méthodologiques

L'enquête SUMER nationale

L'enquête Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels (Sumer) dresse une cartographie des expositions des salariés aux principaux risques professionnels en France. Elle permet de réaliser des outils d'aide au repérage des expositions et de définir des actions de prévention prioritaires pour les acteurs impliqués dans le domaine du travail et de la santé au travail. Elle a été lancée et gérée conjointement par la Direction générale du travail (et en son sein l'inspection médicale du travail) et la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares). La Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) a également participé au financement de l'enquête, dans le cadre d'un élargissement aux trois versants de la fonction publique.

Cette enquête présente le double intérêt de reposer, d'une part sur l'expertise professionnelle du médecin du travail qui peut administrer un questionnaire parfois très technique, et d'autre part sur le grand nombre de salariés enquêtés, ce qui permet de quantifier des expositions à des risques relativement rares. Le médecin-enquêteur s'appuie à la fois sur les déclarations du salarié lors de la visite médicale et sur son expertise. L'enquête s'est déroulée de janvier 2009 à avril 2010. En Île-de-France 517 médecins ont recueilli 11736 questionnaires.

Les pondérations régionales

La pondération nationale a été réalisée en plusieurs étapes : redressement en fonction des caractéristiques des médecins-enquêteurs, correction du biais induit par la corrélation entre la fréquence des visites et les fréquences des expositions, correction de la non-réponse totale et enfin calage sur marge des salariés. C'est cette dernière phase qui est réalisée sur la base de données régionales, le nombre important de questionnaires pour la région Île-de-France permettant une extrapolation de l'échantillon régional. Les critères utilisés sont le sexe, la tranche d'âge, le type de temps de travail, la catégorie socioprofessionnelle, le secteur d'activité et la taille de l'établissement. Les données de calage sont collectées par type de secteur d'exercice des médecins. Les distributions de référence sont issues des déclarations annuelles de données sociales (DADS), de l'enquête Emploi de l'Insee et de sources spécifiques pour certains secteurs professionnels (groupes EDF et GDF-Suez, SNCF, La Poste, Air France, la FPH).

Le champ analysé

La fonction publique de l'Etat, la fonction publique territoriale, les salariés relevant de la MSA et les intérimaires ont été exclus de l'analyse régionale.

Ainsi le secteur d'activité « Administration publique, enseignement, santé humaine et action sociale » ne comprend pas l'administration publique à l'exception de la fonction publique hospitalière, mais il conserve son intitulé.

Les agents à statut sont les salariés qui travaillent dans des entreprises publiques ou anciennement publiques et qui bénéficient d'un statut particulier (d'EDF GDF Suez, de la SNCF etc.)

Les comparaisons Île-de-France / autres régions sont effectuées à champ constant.

L'autoquestionnaire

Il s'agit d'un questionnaire auto administré proposé à chaque salarié interrogé dans l'enquête. 46 975 personnes ont répondu à cet autoquestionnaire au niveau national. Il a fait l'objet d'un redressement particulier car la structure des non réponses était quelque peu différente de celle du questionnaire principal. On a utilisé la même méthode de pondération avec les mêmes critères de calage.

Outre le questionnaire de Karasek, l'autoquestionnaire comporte le questionnaire de Siegrist, le questionnaire Hospital Anxiety Depression Scale (HAD) et des questions sur les accidents, les arrêts maladie, la satisfaction au travail, la santé perçue, la relation santé-travail et les comportements de maltraitance subis dans le cadre professionnel.

Direction régionale des entreprises, de la concurrence et de la consommation, du travail et de l'emploi d'Île-de-France

19, rue Madeleine Vionnet – 93300 Aubervilliers – Tél. 01 70 96 13 00

Directeur de la publication : Laurent Vilboeuf

Réalisation : Service études, statistiques et évaluation / dr-idf.statistiques@direccte.gouv.fr

Site internet : www.ile-de-france.direccte.gouv.fr

Diffusion : Service communication et documentation