

Subir des comportements hostiles dans le travail

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

Marseille – 8 Avril 2014



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

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

Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010

Champ : 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

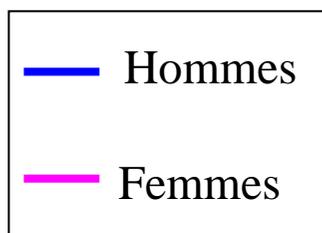


Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010

Champ : salariés France métropolitaine et Réunion

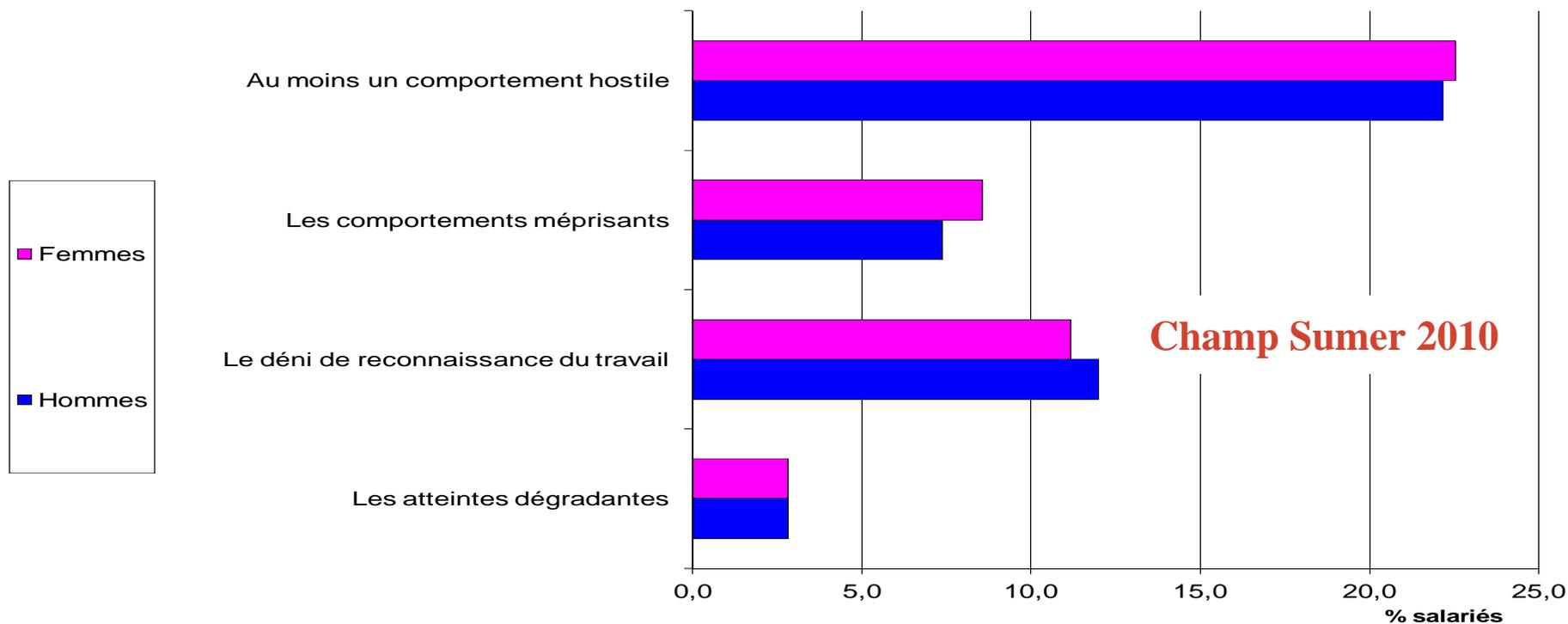
Des comportements plus souvent signalés en 2010 qu'en 2003, autant pour les hommes que pour les femmes

Evolution 2003 – 2010
(champ Sumer 2003)



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

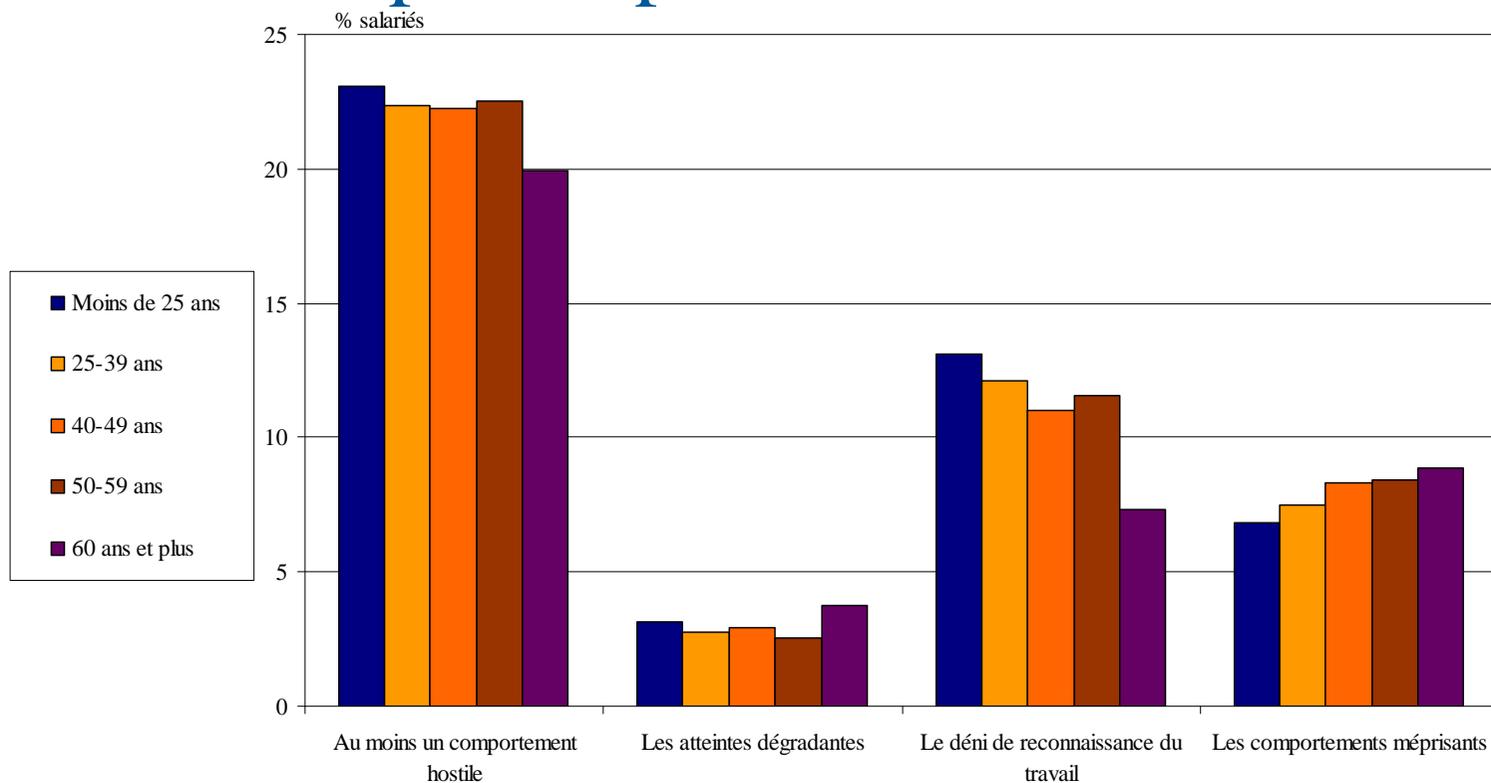
Plus de « comportements méprisants » pour les femmes, de « dénis de reconnaissance du travail » pour les hommes



Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010

Champ : salariés France métropolitaine et Réunion

Moins de comportements hostiles déclarés par les plus de 60 ans



Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010

Champ : salariés France métropolitaine et Réunion

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%

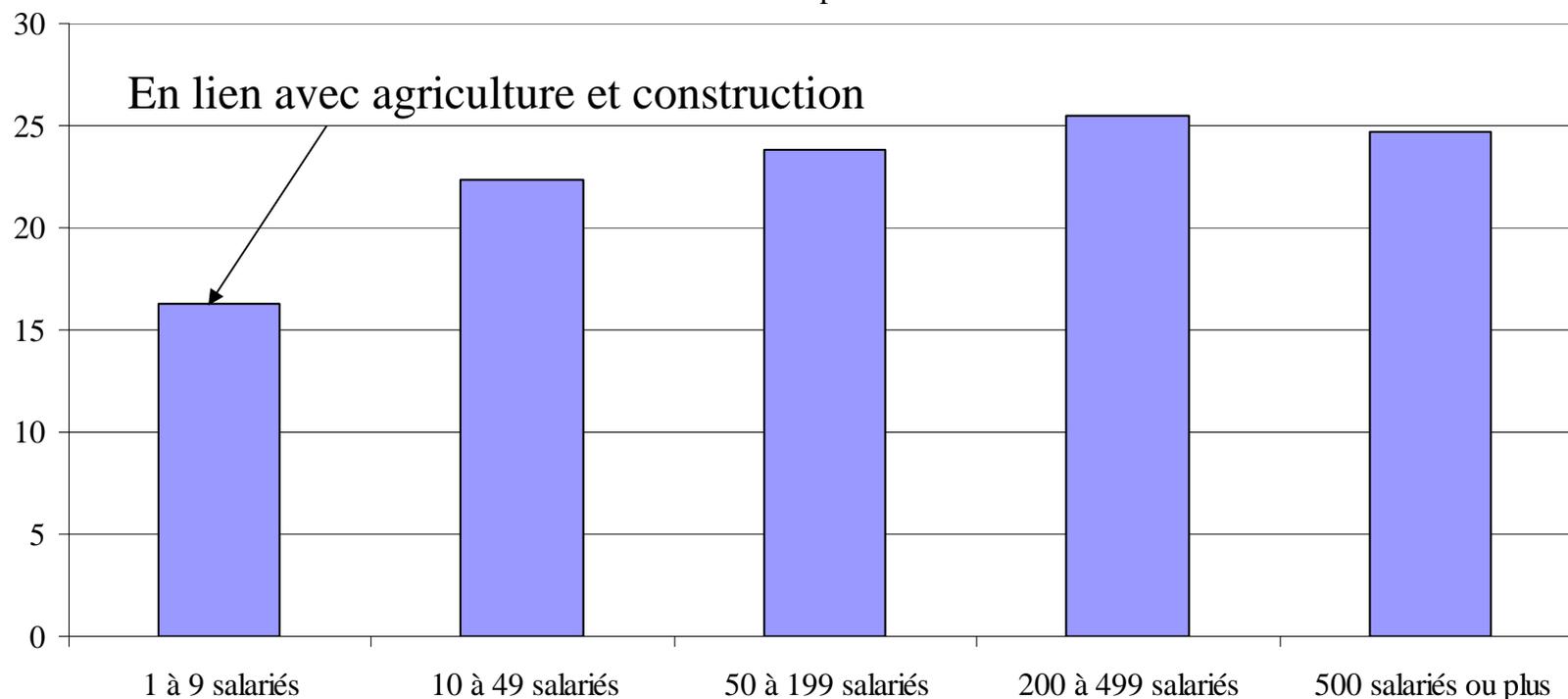
Les moins exposés :

- Agriculture : 12%
- Construction : 17%



Moins de comportements hostiles déclarés dans les petits établissements

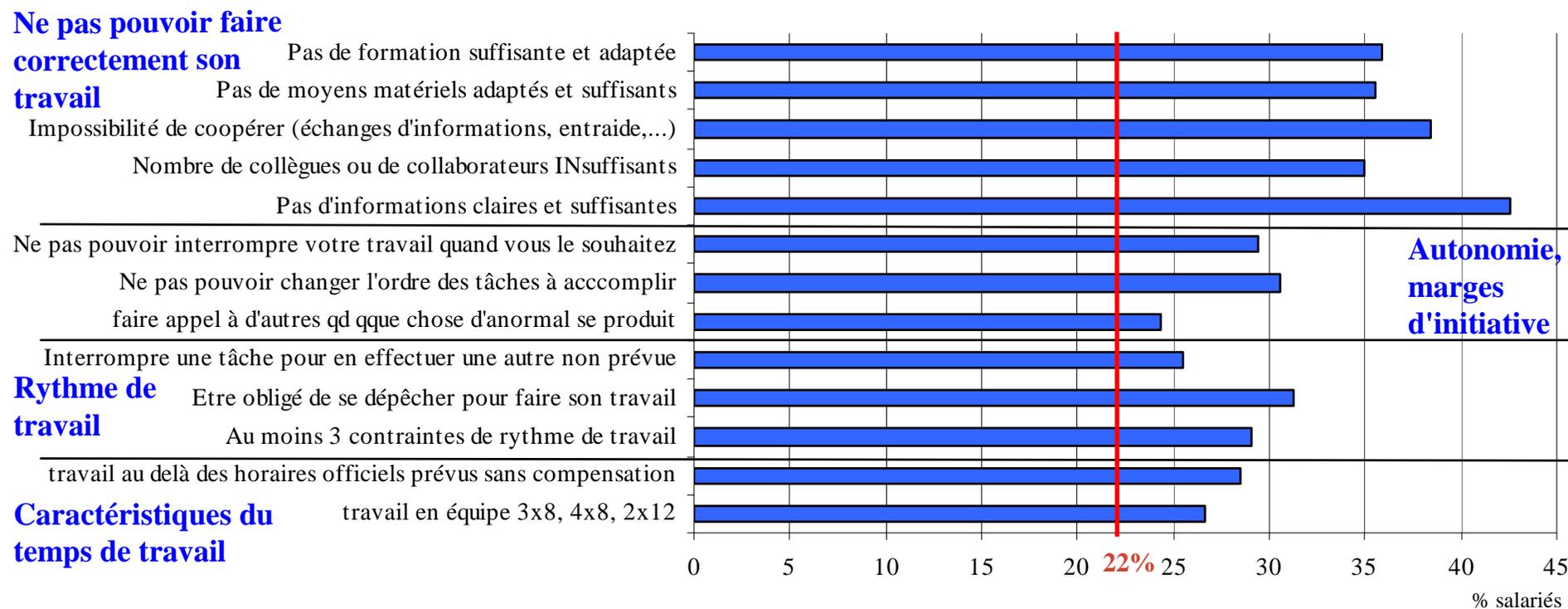
Au moins un comportement hostile



Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010

Champ : salariés France métropolitaine et Réunion

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

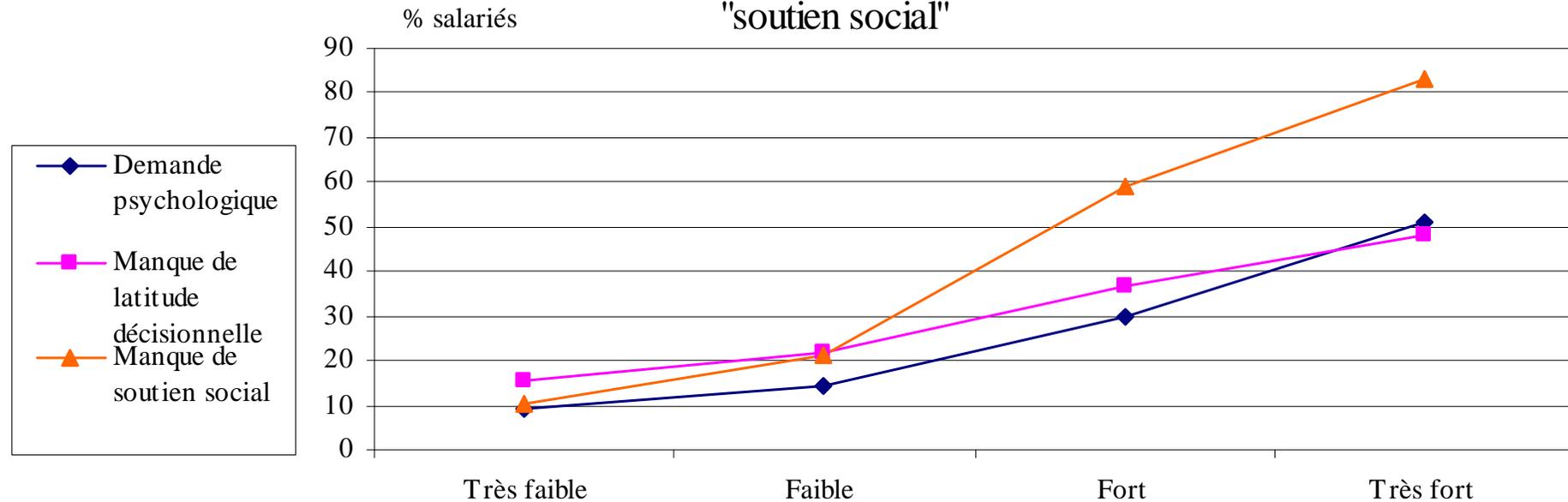


Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010

Champ : salariés France métropolitaine et Réunion

Facteurs psychosociaux et comportements hostiles : une association étroite

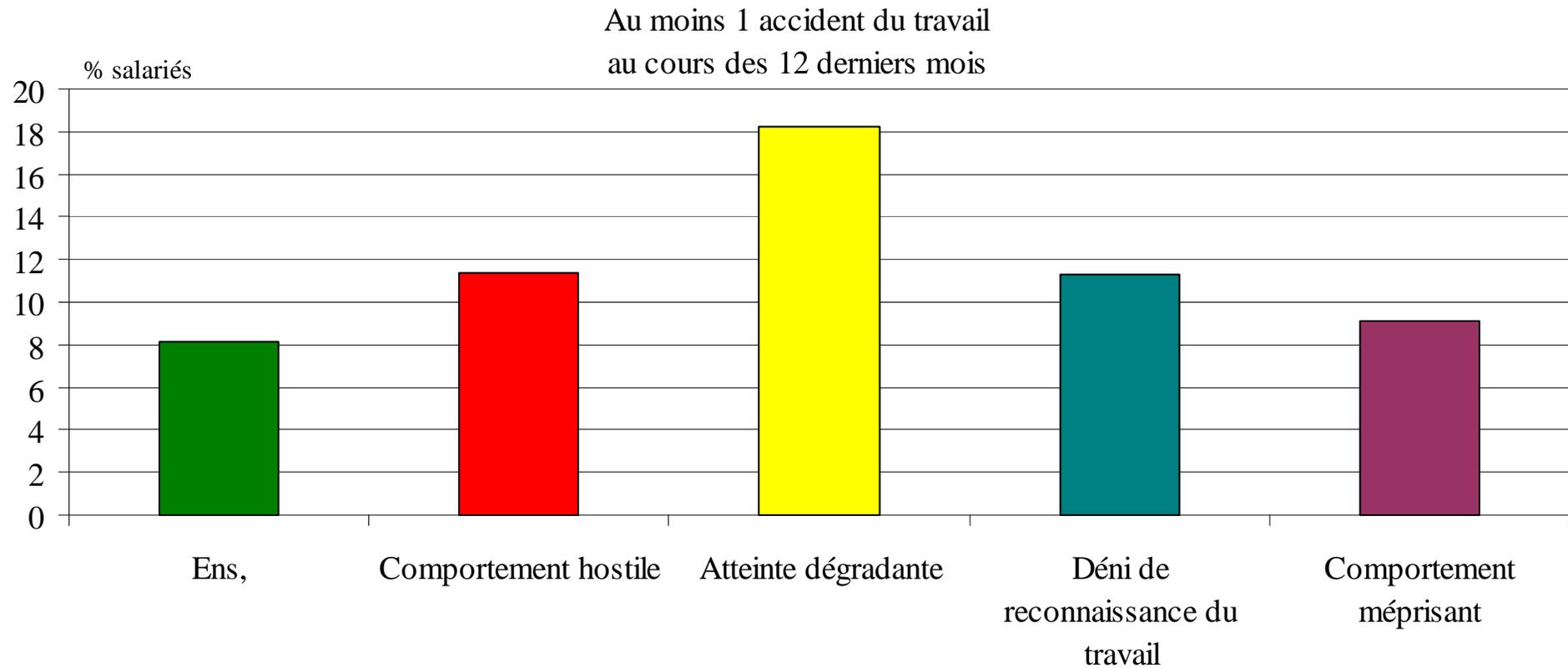
Proportion de salariés exposés à au moins un comportement hostile selon la "demande psychologique", le manque de "latitude décisionnelle" et le manque de "soutien social"



Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010

Champ : salariés France métropolitaine et Réunion

Plus d'accidents du travail en cas de comportement hostile



Source : DARES-DGT-DGAFP, enquête SUMER 2010

Champ : salariés France métropolitaine et Réunion

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
- une forte association avec une santé altérée
- prévention : travailler sur la qualité de l'organisation du travail