



**HAL**  
open science

## [Exposure to psychosocial stressors at work in the Pays de la Loire region in 2002]

Yves Roquelaure, Catherine Ha, Bénédicte Gohier, Corinne Dano, Annie Touranchet, Annette Leclerc, Ellen Imbernon, Marcel Goldberg

### ► To cite this version:

Yves Roquelaure, Catherine Ha, Bénédicte Gohier, Corinne Dano, Annie Touranchet, et al.. [Exposure to psychosocial stressors at work in the Pays de la Loire region in 2002]. *L'Encéphale*, 2007, 33 (2), pp.160-8. inserm-00226325

**HAL Id: inserm-00226325**

**<https://inserm.hal.science/inserm-00226325>**

Submitted on 30 Jan 2008

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## **EXPOSITION AU STRESS PSYCHOSOCIAL CHEZ LES SALARIES DES PAYS DE LA LOIRE EN 2002**

Yves Roquelaure<sup>1</sup>, Catherine Ha<sup>2</sup>, Bénédicte Gohier<sup>1</sup>, Corinne Dano<sup>1</sup>, Annie Touranchet<sup>3</sup>, Annette Leclerc<sup>4</sup>, Ellen Imbernon<sup>2</sup>, Marcel Goldberg<sup>2</sup> et 68 médecins du travail des services médicaux du travail des Pays de la Loire

<sup>1</sup> Laboratoire d'ergonomie et de santé au travail, CHU – 49033 Angers Cedex ; <sup>2</sup> Département Santé Travail, Institut de veille sanitaire, 12 rue du Val d'Osne – 94415 Saint-Maurice Cedex ; <sup>3</sup> Inspection médicale du travail des Pays de la Loire, DRTE-FP, 26 Bd Gaston-Gâche – 44263 Nantes Cedex 2; <sup>4</sup> INSERM U687-IFR 69, 14 rue du Val d'Osne – 94415 Saint Maurice.

Correspondance : Dr Yves Roquelaure, Laboratoire d'ergonomie et de santé au travail, CHU – 49033 Angers Cedex,  
Tel 02 41 35 37 64 ; fax : 02 41 35 34 48 ; mel : yvroquelaure@chu-angers.fr

## EXPOSITION AU STRESS PSYCHOSOCIAL EN MILIEU DE TRAVAIL DANS LES PAYS DE LA LOIRE EN 2002

**Mots-cles :** Stress psychosocial, travail, catégories socio-professionnelle, épidémiologie.

### RESUME:

**Introduction :** Un réseau de surveillance épidémiologique des affections périarticulaires et de leurs facteurs de risque en milieu de travail a été mis en place dans la région des Pays de la Loire depuis 2002. Sont rapportés ici uniquement les données concernant les facteurs de stress au travail.

**Méthodes :** La surveillance épidémiologique a concerné en 2002 1495 salariés (895 hommes, 600 femmes) représentatifs des salariés de la région. Les trois dimensions psychosociales du modèle «demande – autonomie» de Karasek (demande psychologique, latitude décisionnelle, soutien social au travail) ont été évaluées à l'aide du «Job Content Questionnaire» de Karasek avant la consultation de médecine du travail.

**Résultats :** Environ 17 % des salariés sont exposés à une forte demande psychologique en disposant d'une faible latitude décisionnelle pour y faire face. Les situations de «tension au travail» combinant forte demande psychologique et faible latitude décisionnelle, associées ou non à un isolement social, sont particulièrement fréquentes, d'une part, dans les industries fortement taylorisées (industries agro-alimentaire, automobile) et, d'autre part, dans les services caractérisés par des contraintes marchandes très fortes comme le commerce et les services aux entreprises.

**Discussion.** L'étude confirme que l'exposition au stress professionnel n'est pas l'apanage des cadres, mais concernent un grand nombre d'agents de la fonction publique et d'employés et d'ouvriers du secteur privé. En effet, si les professions fortement qualifiées sont caractérisées par une forte demande psychologique, les individus disposent d'une latitude décisionnelle importante leur permettant de développer leurs capacités. Les professions peu qualifiées sont généralement confrontées à une moindre demande psychologique que les cadres. Cependant, à la différence des cadres, les individus ne disposent pas le plus souvent d'autonomie décisionnelle suffisante pour y faire face ce qui est à l'origine de fortes tensions psychologiques, notamment lorsque le soutien social du collectif de travail et de la hiérarchie est faible.

**Conclusion:** L'étude confirme dans un échantillon représentatif de la population active la fréquence de l'exposition aux situations de stress psychosocial en milieu de travail, quelle que soit la catégorie socioprofessionnelle. Les déterminants du stress varient en fonction des catégories, ce qui devrait être pris en considération par les programmes de prévention du stress en milieu de travail.

## EXPOSURE TO PSYCHOSOCIAL STRESSORS AT WORK IN THE PAYS DE LA LOIRE REGION IN 2002

**Key words:** Psychosocial stress, work, socioprofessional status, epidemiology.

### SUMMARY :

**Objective.** An epidemiological surveillance system of work-related musculoskeletal disorders of the upper limb (MSDs) was implemented in 2002 in the Pays de la Loire region to assess the prevalence of the MSDs and their biomechanical and psychosocial risk factors in the working population. We will report here only the results concerning the exposure to psychosocial stress in the work environment. According to the Karasek “demand – autonomy” model, high psychological work demands may increase risk of ill health particularly if there is a low level of decision latitude for the employees and low social support by the hierarchy or colleagues.

**Methods.** In 2002, 68 out of a total of 400 occupational physicians volunteered to participate in the surveillance program and included 1,495 workers (895 men, 600 women) representative of the region’s workforce. Work history and work environment were assessed by a self-administered questionnaire before the compulsory annual visit of occupational physicians. Exposure to psychosocial stress at work was assessed with the Job Content Questionnaire (JCQ) developed by Karasek. The three scales of decision latitude, social support and psychological demands were calculated using Karasek’s recommendations.

**Results.** The mean scores of psychological demands, decision latitude and social support were  $69.3 \pm 12.7$  ;  $22.3 \pm 3.2$  ;  $24.0 \pm 3.5$ , respectively. No differences were observed according to gender and age.

A third of the workers were exposed to high psychological demands at work and most of them (61%) had little decision latitude to cope with work constraints. About 28% of workers suffered from a lack of social support from their colleagues or supervisors. Overall, about 17% of workers were exposed to a situation of “job tension” (i.e. a combination of a high level of psychological demands and a low level of decision latitude) and 7% were exposed to a situation of job tension with social isolation (job tension with low social support). The situations of “job tension”, associated or not with a low level of social support, were particularly frequent in taylorized industries, like the food industry and automotive industry, and in services characterised by strong merchant constraints, such as trade and cleaning services, for example. The frequency of job tension, with or without social isolation, was almost double in temporary workers.

**Discussion.** This study confirms that in a representative sample of workers, the exposure to occupational stress is not limited to managers and professionals, but concerns also a large number of employees and blue-collar workers of the public and private sectors. In a general way, the strongly qualified occupations are characterised by a high level of psychological demands but individuals have large decision latitude to cope, which allows them to develop their capacities. The less qualified occupations are generally less confronted with a high level of mental demands than the managers and professionals. However, these individuals do not have enough decision latitude to cope with psychological demands which could lead to a high level of “job tension”, especially in case of lack of social support from the supervisors and the colleagues.

**Conclusion.** The study shows that the exposure to occupational stress is not limited to managers and professionals, but also concerns numerous employees and blue-collar workers. The determinants of job strain differ between occupations and this should be taken into consideration when implementing prevention programs for stress at work.

## **INTRODUCTION**

D'une manière générale, l'expérience du stress au travail suppose non seulement une exposition à des conditions physiques et psychosociales données, mais aussi la prise de conscience du travailleur selon laquelle il compose difficilement avec certains aspects de sa situation de travail. En effet, le stress survient lorsque l'individu perçoit que les exigences de son environnement excèdent ses capacités à y faire face et, donc, que son bien être est menacé [3]. Une enquête récente sur les conditions de travail dans l'Union européenne en 2000 montre que 28 % des salariés se plaignent de stress au travail, ce qui explique que la réduction de l'exposition au stress au travail soit devenue une priorité de santé publique au sein de l'Union européenne [6]. Bien que facteurs individuels et personnels interviennent dans l'équation du stress, la cause du stress au travail doit souvent être recherché dans l'organisation du travail, l'environnement de travail et la structure organisationnelle de l'entreprise [6].

Deux modèles de stress au travail ont émergé de la littérature scientifique sur le stress au travail depuis une vingtaine d'années: le modèle « demande – autonomie au travail » développé par Robert Karasek [9,10] et celui du « déséquilibre effort – récompense » de Johannes Siegrist [18]. Le modèle de Karasek, qui met l'accent sur les caractéristiques structurelles de l'interaction entre la personne et son environnement de travail, postule qu'une situation de travail caractérisée par une demande psychologique élevée et une autonomie décisionnelle faible pour y faire face peut augmenter le risque de développer un problème de santé physique ou mentale [10]. La demande est d'ordre mental et fait référence à la quantité de travail à accomplir, aux exigences mentales et aux contraintes de temps liées au travail. L'autonomie décisionnelle réfère à la capacité de prendre des décisions dans la conduite de son travail, mais surtout à la capacité d'être créatif et d'utiliser et de développer ses habiletés. Plusieurs études ont confirmé l'hypothèse de Karasek en démontrant que les employés ayant peu de contrôle et d'autonomie sur leur travail et devant répondre à de fortes exigences ont un risque accru de détresse psychologique et de maladies physiques telles que les maladies coronariennes, l'hypertension artérielle [2,3,9,10] et les troubles musculo-squelettiques de l'épaule et du cou [12,17]. Outre la demande et la latitude décisionnelle pour pouvoir faire face aux contraintes de la tâche, le soutien social joue un rôle essentiel dans le stress au travail, car il modère les effets négatifs des exigences excessives des situations de travail [3]. Le soutien social réfère aux interactions sociales au travail qui apportent une aide à l'individu, tant de la part des collègues que des supérieurs.

La mise en place, à l'instigation de l'Institut de veille sanitaire [16], d'un réseau expérimental des troubles musculo-squelettiques des membres et du rachis (TMS) dans les entreprises des Pays de la Loire en 2002 permet de disposer, à la fois, d'un échantillon représentatif des salariés d'une région française et d'une évaluation de l'exposition professionnelle aux principaux facteurs de risque biomécaniques et psychosociaux de TMS. L'objectif de ce travail est de décrire, dans cet échantillon de salariés, l'exposition aux facteurs de stress au travail pris en considération par le modèle « demande – autonomie » en fonction des secteurs d'activité économique et des professions.

## **POPULATION ET METHODES**

### **Recueil des données**

En 2002, 68 médecins du travail, représentant 15 % des médecins du travail de la région des Pays de la Loire, se sont portés volontaires pour participer au réseau sentinelle de surveillance et ont inclus 15 à 30 salariés chacun.

L'échantillon de salariés est obtenu par tirage au sort parmi les salariés âgés de 20 à 59 ans travaillant dans des entreprises privées ou publiques représentatives du tissu économique de la région et dont la surveillance médicale au travail est assurée par l'un des médecins du réseau. Outre les données sur la morbidité péri-articulaire ressentie et diagnostiquée, l'exposition aux facteurs biomécaniques, organisationnels et psychosociaux de TMS a été évaluée à l'aide d'un auto-questionnaire rempli par le salarié avant la consultation de médecine du travail [16]. Pour cela, les trois dimensions psychosociales du modèle de stress de Karasek, à savoir la demande mentale, la latitude décisionnelle et le soutien social au travail, ont été évaluées à l'aide du « Job Content Questionnaire » (JCQ) de Karasek, dans sa version à 26 questions validée en français [10]. Les 26 items du questionnaire (Tableau I) sont codés 1 (« pas du tout d'accord »), 2 (« pas d'accord »), 3 (« d'accord ») ou 4 (« tout à fait d'accord »). Les scores de demande psychologique, latitude décisionnelle et de soutien social sont calculés et interprétés en fonction des critères de Niedhammer et al. [14]. Les valeurs seuils pour la demande psychologique élevée, la faible latitude décisionnelle et le faible soutien social sont, respectivement, 24, 72 et 22. Les situations les plus « stressantes », dites de « tension au travail », sont définies par l'association d'une demande psychologique élevée et d'une faible latitude décisionnelle. Lorsqu'il s'y associe un faible soutien social, la situation est la plus péjorative et dénommée « tension au travail avec isolement social ». Trois scores ont été calculés selon les recommandations de Niedhammer [14]: la demande psychologique, le soutien sociale et la latitude décisionnelle.

### ***Analyse statistique***

La représentativité de l'échantillon a été étudiée en comparant la répartition des sujets par sexe, âge, département d'exercice et secteur d'activité à celle des actifs et salariés des Pays de la Loire établie lors du recensement INSEE de mars 1999. Les secteurs d'activité économique ont été codés à l'aide de la nomenclature des activités et des produits française NAF-CPF de 2000. Les secteurs ont été regroupés selon la nomenclature économique de synthèse (NES 16) utilisée par l'INSEE. Les professions sont codées à l'aide de la nomenclature des professions et catégories socioprofessionnelles (PCS) de l'INSEE de 1994. Les secteurs économiques et les professions très peu représentés dans l'échantillon (effectifs inférieurs à 10) ne sont pas étudiés.

## **RESULTATS**

### ***Description de l'échantillon***

L'échantillon est constitué de 1495 salariés inclus entre le 1<sup>er</sup> avril 2002 et le 30 septembre 2002, soit 895 hommes et 600 femmes, représentant 1,4 pour mille salariés des Pays de la Loire (1,5 ‰ des salariés hommes et 1,2 ‰ des salariées femmes) (tableau II). Ils sont âgés en moyenne de  $38,9 \pm 0,3$  ans. La structure d'âge et la répartition par département sont proches de celles de la région des Pays de la Loire. En revanche, on observe une légère sous représentation des femmes par rapport aux données régionales (40 % versus 47 %).

L'échantillon est globalement représentatif de l'emploi régional. Néanmoins, on observe, d'une part, une sur-représentation de deux secteurs à risque (industries agroalimentaires et services fournis aux entreprises comprenant l'intérim et les agences de propreté) et, d'autre part, une sous représentation du secteur de la santé, de l'éducation et de l'action sociale, à l'origine probablement de la sous-représentation des femmes. Concernant les catégories socioprofessionnelles, les ouvriers (ouvriers qualifiés (24 %) et ouvriers spécialisés (17 %)) sont sur-représentés tandis que les travailleurs non salariés, non suivis par la médecine du travail, ne sont pas représentés. Les autres catégories, à savoir les employés (21 %), les techniciens (11 %), les agents de maîtrise (6 %) et les ingénieurs et cadres (8 %), sont

correctement représentées dans l'échantillon. Les salariés sont principalement en contrat à durée indéterminée (77 %) et plus rarement fonctionnaires (11 %), en contrat à durée déterminée ou saisonniers (5 %), intérimaires (6 %) ou bénéficiaires d'un contrat de mesure pour l'emploi (2 %). Le pourcentage de salariés en situation précaire d'emploi est comparable à celui de la région.

## **EXPOSITION AUX FACTEURS DE STRESS AU TRAVAIL**

### **. Scores de Karasek**

Les scores moyens de demande psychologique (DP), latitude décisionnelle (DP) et de soutien social (Sso) sont, respectivement,  $69,3 \pm 12,7$  ;  $22,3 \pm 3,2$  ;  $24,0 \pm 3,5$ . Ils ne diffèrent pas significativement en fonction du sexe et de l'âge.

### **. Demande psychologique élevée**

Près d'un tiers des salariés (34 %) ont à faire face au cours de leur travail à une demande psychologique élevée, soit 34 % des hommes et 33% des femmes, sans différences importantes en fonction de l'âge. La fréquence d'exposition à une demande psychologique élevée ne varie pas en fonction du type de contrat de travail (tableau III). Par contre, il existe de larges variations en fonction du secteur d'activité économique (tableau IV) et de la profession exercée (tableau V). Les secteurs où la demande est le plus fréquemment élevée sont la finance, les services directs aux particuliers et l'industrie automobile. Les professions les plus exposées sont les cadres administratifs et commerciaux d'entreprise, les ingénieurs et les professions intermédiaires administratives et commerciales d'entreprise.

### **. Latitude décisionnelle faible**

La majorité des salariés (61 %) ont une faible latitude décisionnelle pour faire face aux contraintes de leur situation de travail. Cela concerne plus souvent les femmes (67 %) que les hommes (56 %), sans différence importante en fonction de l'âge. La latitude décisionnelle varie considérablement en fonction du statut de l'emploi (tableau III), puisqu'elle est faible pour près de 9 intérimaires sur 10 contre 6 salariés en CDI sur 10. La latitude décisionnelle varie en fonction des secteurs d'activité et des professions (tableaux V et VI). D'une manière générale, elle est plus faible dans l'agriculture et l'industrie que dans les services, exceptés les services aux entreprises. Les professions peu qualifiées (ouvriers agricoles, ouvriers non qualifiés de l'industrie), les chauffeurs et les employés et agents de services de la fonction publique ont fréquemment une faible latitude décisionnelle sur leur travail.

### **. Soutien social faible**

Le soutien social, venant des collègues ou de l'encadrement, est faible pour un salarié sur 3 (28 %), sans différence entre les hommes (27 %) et les femmes (30 %), ni selon l'âge. Le contrat de travail influe fortement sur le soutien social (tableau IV) puisqu'il est faible pour 42 % des intérimaires contre seulement 27 % des fonctionnaires, 28 % des salariés en CDI et 19 % des salariés en CDD. Les secteurs d'activité où le soutien social est faible sont (tableau V) la santé et de l'action sociale, l'agriculture et certaines branches de l'industrie comme la métallurgie, et les services aux entreprises. Le soutien social est le plus souvent élevé pour les cadres et les contremaîtres et agents de maîtrise alors qu'il est faible pour près de 40 % des ouvriers, notamment les ouvriers agricoles et les ouvriers non qualifiés de type artisanal. D'une manière synthétique, l'étude montre l'importance des contraintes liées à une forte demande psychologique et le manque de latitude décisionnelle des employés et des ouvriers.

### **. Situation de « tension au travail »**

Environ 17 % des salariés sont exposés à une forte demande psychologique en disposant d'une faible latitude décisionnelle pour y faire face. Cette situation, dite de « tension au

travail » concerne 16 % des hommes et 19 % des femmes, sans variations importantes en fonction de l'âge. Elle est nettement plus fréquente chez les intérimaires (30 %) et les apprentis (25 %) que chez les fonctionnaires (17 %) et les salariés en CDI (17 %) mais aussi ceux titulaire d'un CDD (8 %). La fréquence des situations de « tension au travail » varie considérablement en fonction des secteurs d'activité (tableau IV). Elles sont particulièrement fréquentes dans les secteurs des services aux entreprises (24 %), de l'industrie agro-alimentaire (23 %) et de l'industrie automobile (23 %) et, au contraire, plus rares dans la construction (9 %) et l'administration (13 %). Les situations de « tension au travail » sont relativement rares dans les professions qualifiées, telles que les ingénieurs (6 %), les cadres de la fonction publique (6 %) ou les professions intermédiaires 22 (5 %), du fait de l'importante autonomie décisionnelle dans ces professions. Par contre, elles sont très fréquentes pour les catégories ouvrières disposant de peu de marges de manoeuvre, notamment es ouvriers qualifiés de la manutention (26 %), les ouvriers non qualifiés de l'industrie (22 %) et les ouvriers agricoles (21 %), mais aussi les employés, notamment les employés civils et agents de service de la fonction publique (22 %) et les employés administratifs d'entreprise (22 %)(tableau V).

#### **. Situations de « tension au travail avec isolement social »**

Sept pour cent des salariés sont exposés à un cumul de contraintes psychosociales associant forte demande psychologique, faible latitude décisionnelle et isolement social. Cette situation, considérée comme la plus défavorable dans le modèle de Karasek, concerne 6 % des hommes et 8 % des femmes, sans variations importantes en fonction de l'âge. Elle est plus fréquente chez les intérimaires (15 %) et les apprentis (11 %) que chez les fonctionnaires (6 %), les salariés en CDI (6 %) ou en CDD (3 %). Les situations de « tension au travail avec isolement social » sont particulièrement fréquentes dans les secteurs (tableau V) des services aux entreprises (10 %) et du commerce (9 %) et, au contraire, plus rares dans la construction (9 %) et la santé et l'action sociale (5 %). La fréquence des situations de « tension au travail avec isolement social » varie considérablement en fonction de la profession. Elles sont relativement rares chez les cadres de la fonction publique (6 %), et, au contraire, très fréquentes chez les ouvriers qualifiés de la manutention (11%), les ouvriers agricoles (10 %), les professions intermédiaires 41 (9 %) et surtout les policiers (19 %).

## **DISCUSSION**

L'étude permet de dresser l'une des premières cartographies françaises de l'exposition au stress à l'échelle de la population salariés d'une région. L'échantillon de salariés inclus en 2002 peut être considéré comme globalement représentatif de la population salariée de la région des Pays de la Loire, malgré la sous-représentation de certains secteurs fortement féminisés [16]. Il présente des caractéristiques similaires à celles de la population française en ce qui concerne les critères d'âge et de statut de l'emploi. Par contre, les particularités des Pays de la Loire par rapport à la population active française sont accentuées au niveau de l'échantillon, à savoir une sur-représentation relative du secteur industriel et des catégories ouvrières [16]. C'est pourquoi, s'il est raisonnable de penser que les données d'exposition aux facteurs de stress au travail sont assez proches de celle des salariés des Pays de la Loire, les résultats ne peuvent pas être extrapolés sans précaution à la population salariée française. La présente cartographie des facteurs de stress professionnel ne prend en compte qu'un nombre limité de variables susceptibles de retentir sur l'état de santé mentale et physique des salariés. Pour décrire l'ensemble des facteurs psychologiques, sociologiques et organisationnels susceptibles d'accroître l'exposition au stress, l'évaluation du stress au travail devrait être complétée par l'étude, en fonction des secteurs d'activité et des professions, de facteurs organisationnels tels que, par exemple, les contraintes liées aux horaires et à la durée de



travail ou les contraintes liées à l'organisation de la production. Quelles que soient ces limites, la présente étude apporte des résultats inédits en France permettant de dresser une cartographie assez précise de l'exposition aux principaux facteurs de risque de stress au travail.

Concernant les résultats, il existe peu d'études comparables dans la littérature puisque la majorité des travaux ont été menés dans des entreprises ou des catégories professionnels confrontés à un niveau élevé de souffrance psychique [3]. Globalement, les scores de Karasek établis chez les salariés des Pays de la Loire sont voisins de ceux calculés par Niedhammer *et al.* [14] chez les salariés d'EDF-GDF inclus dans la cohorte GAZEL. Ils sont également comparables aux résultats de Larocque *et al.* [11] dans une population de salariés québécois. Par contre, la fréquence des situations de « tension au travail », 17 %, est plus faible que celle rapportée par les enquêtes sur les conditions de travail dans l'Union européenne en 1995 et 2000 : 28 % [15]. Ceci s'explique probablement par la méthodologie différente d'évaluation de la « tension au travail ». L'étude montre l'importance de l'exposition des intérimaires au stress au travail, ce qui est en accord avec les observations des enquêtes sur les conditions de travail dans l'Union européenne [15].

Le manque de latitude décisionnelle d'un grand nombre de salariés est un des principaux résultats de l'étude. Il concerne une majorité de salariés, en particulier les ouvriers et employés. La latitude décisionnelle est une des dimensions les plus robustes du modèle de Karasek [18], qui joue un rôle majeur dans la possibilité de faire face aux contraintes de la tâche. En effet, la capacité à faire face au stress dépend à la fois des capacités individuelles, c'est-à-dire les stratégies de coping, et des possibilités offertes par l'organisation du travail à la mise en œuvre des stratégies individuelles et collectives d'allègement des contraintes [10]. Celles-ci sont d'autant plus importantes et efficaces que l'opérateur dispose d'une autonomie décisionnelle pour organiser et réguler son comportement opératoire en fonction des contraintes de la tâche et de son état de santé, comme l'ont montré de nombreux travaux ergonomiques.

L'étude permet de décrire les larges variations de l'exposition aux situations de « tension au travail » dans un échantillon représentatif de la population salariée d'une région en fonction des secteurs économiques. Les situations de « tension au travail », qu'elles soient associées ou non à un isolement social, sont particulièrement fréquentes dans les services caractérisés par des contraintes marchandes très fortes comme la finance ou le commerce mais aussi dans les services aux entreprises qui incluent les sociétés d'intérim et les agences de propreté. Les situations de « tension au travail » sont également très fréquentes dans les secteurs industriels fortement taylorisés, comme l'industrie agro-alimentaire et l'industrie automobile. Néanmoins, il faut garder à l'esprit que les valeurs présentées sont des valeurs moyennes et qu'il existe de larges variations selon les individus d'une même profession ou les entreprises appartenant à un même secteur économique [5]

Contrairement aux idées reçues, l'exposition au « stress professionnel » n'est pas l'apanage des cadres, mais concerne un grand nombre d'agents de la fonction publique, d'employés du secteur privé et d'ouvriers. De plus, les déterminants des situations de « tension au travail » varient considérablement en fonction de la catégorie socioprofessionnelle. En effet, si les professions fortement qualifiées sont caractérisées par une forte demande psychologique, les cadres disposent d'une latitude décisionnelle importante leur permettant de développer leurs capacités. A l'inverse, les professions peu qualifiées sont généralement confrontées à une moindre demande psychologique que les cadres. Cependant, contrairement à eux, les individus ne disposent pas le plus souvent d'autonomie décisionnelle suffisante pour y faire

face. Ceci est à l'origine de fortes tensions psychologiques, notamment lorsque le soutien social du collectif de travail et de la hiérarchie est faible [3,10]. En d'autres termes, ceux-ci souffrent plus d'un manque de marge de manœuvre et de soutien social de la part des collègues que d'un excès de demande psychologique. Face à de telles situations, l'approche classique de la gestion du stress [13] visant à augmenter la capacité à faire face à la demande psychologique excessive pour réduire les effets négatifs du stress semble inadaptée.

L'étude montre que la prévention des effets du stress devrait d'abord reposer sur une action collective sur les causes du stress. C'est pourquoi, la réduction des situations de tension au travail et du stress passe avant toute chose par une action sur l'organisation du travail [3,10,12], afin de ménager aux opérateurs des marges de manœuvre, individuelles et collectives, plus importantes pour leur donner une latitude suffisante pour faire face aux contraintes des situations de travail et aux aléas. Parmi les éléments de l'organisation du travail sur lesquels il est possible d'agir, citons la dépendance aux contraintes de type industriel [objectif de production imposé en quantité et qualité, rythme imposé (machine, approvisionnement, collègues)], le degré de latitude dans la prise de décision, les retours d'information avec les organisateurs ou les prescripteurs du travail, l'incertitude sur la quantité et la qualité de travail. Une réflexion sur la qualité de prescription du travail est souvent utile, tant dans les services que dans l'industrie, pour améliorer la définition des missions et la clarté des rôles de chacun. L'organisation des collectifs de travail est un levier d'action préventive extrêmement important. Les nouvelles modalités productives et l'intensification du travail qui en découle [1] ont considérablement fragilisé les collectifs de travail. Cela a distendu les relations interpersonnelles, non seulement avec la hiérarchie mais aussi avec les collègues [4,8]. Les données épidémiologiques montrent clairement l'influence du manque de soutien social chez les employés et les ouvriers. A notre sens, la réduction des contraintes psychosociales passe par une restauration des collectifs de travail afin de ménager les processus d'entraide [12], de co-prescription des tâches et de reconnaissance de la qualité du travail par les pairs [4,7]. Cela nécessite de prendre en compte les effets de la flexibilité de la durée, des horaires de travail et des moyens, matériels et humains, de production. La polyvalence des opérateurs doit être questionnée car elle déstructure les coopérations entre les opérateurs lorsqu'elle est mal négociée et organisée. Il s'agit pourtant d'une solution préventive classique de l'hypersollicitation professionnelle car elle facilite également la gestion des ressources pour faire face aux contraintes marchandes [7,12]. La séparation itérative des collègues d'une équipe réduit souvent la qualité de leurs relations, de leurs coopérations et finalement perturbe la construction collective de savoir-faire de métier. Les relations entre les opérateurs et la hiérarchie de proximité, de même que la reconnaissance du travail et des personnes par l'encadrement sont d'autres éléments à discuter dans la stratégie de prévention. La politique de gestion des ressources humaines doit aussi être questionnée, car des facteurs tels que l'absence de profil de carrière, l'incertitude sur l'emploi ou une rémunération jugée insuffisante ont été mis en relation avec des tensions au travail accrue [3,18].

## **CONCLUSION**

L'étude permet de dresser une première cartographie à l'échelle régionale de l'exposition aux facteurs de stress professionnel. L'identification des secteurs d'activités et des catégories de travailleurs à risque élevé de stress au travail est un préalable indispensable à la mise en œuvre d'action de prévention primaire du stress au travail par la réduction de l'exposition aux facteurs de stress, comme le souligne un récent rapport de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail [Cox00]. Celle-ci est en effet un complément indispensable à la prévention secondaire, individuelle ou collective, du stress au travail.

## REFERENCES

- [1] Askenazi P. Les désordres du travail. Enquête sur le nouveau productivisme. Seuil, Paris, 2004.
- [2] Bourbonnais R, Brisson C, Vezina M, Moisan J. Job strain and psychological distress in white-collar workers. *Scand J Work Environ Health* 1996 ; 22 : 139-145.
- [3] Brun JP, Biron C, Martel J, Ivers H. Evaluation de la santé mentale au travail: une analyse des pratiques de gestion des ressources humaines. Rapport de recherche, Chaire de gestion de la santé et de la sécurité du travail dans les organisations, Université Laval, Québec, 2000 (<http://cgsst.fsa.ulaval.ca>)
- [4] Clot Y. Intensité et collectifs de travail. Colloque international Organisation, intensité du travail et qualité du travail. CEE/Céprémap/Latts, Paris, 21-22 novembre 2002.
- [5] Cohidon C, Niedhammer I, Wild P, Gueguen A, Bonenfant S, Chouanière D. Exposure to job-stress in a national survey in France. *Scand J Work Environ Health* 2004; 30: 379-89.
- [6] Cox T, Griffiths AJ, Rial-Gonzalez E. Research on work-related stress. European Agency for safety and Health at Work, 2000.
- [7] Dejours C. Le facteur humain, Paris, PUF, 1995.
- [8] Gollac M, Volkoff S. Les conditions de travail. La découverte, Paris, 2000.
- [9] Karasek R. Job demands, job decision latitude, and mental strain: implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 1979, 24 : 295-308.
- [10] Karasek R, Theorell T. Healthy work: Stress, productivity and the reconstruction of the working life. New York: Basic Books, 1990.
- [11] Larocque B, Brisson C, Blanchette C. Cohérence interne, validité factorielle et validité discriminante de la traduction française des échelles de demande psychologique et de latitude décisionnelle du « Job Content Questionnaire ». *Rev Epidem et Santé Publ* 1998 ; 46 : 371-381.
- [12] Lasfargues G, Roquelaure Y, Fouquet B, Leclerc A. Pathologies ostéoarticulaires par hypersollicitation d'origine professionnelle, Masson, Paris, 2003.
- [13] Légeron P. Le stress au travail. Odile Jacob, Paris, 2001.
- [14] Niedhammer I. Psychometric properties of the French version of the Karasek Job Content Questionnaire: a study of the scales of decision latitude, psychological demands, social support, and physical demands in the GAZEL cohort. *Int Arch Occup Environ Health* 2002; 75: 129-144.
- [15] Paoli P, Merrilié M. Troisième enquête européenne sur les conditions de travail 2000. Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail. Luxembourg, Office des publications officielles des Communautés européennes, 2001, XI.
- [16] Roquelaure Y, Touranchet A, Ha C. Réseau expérimental de surveillance des troubles musculo-squelettiques dans les Pays de la Loire : surveillance en entreprise en 2002. Rapport de recherche, Institut de Veille Sanitaire, Saint Maurice, 2005 (<http://invs.sante.fr/publications>).
- [17] Theorell T., Harms-Ringdahl K., Ahlberg-Hunten G. *et al.* Psychosocial job factors and symptoms from the locomotor system - a multicausal analysis. *Scand J Rehab Med* 1991 ; 23, 165-173.
- [18] Vezina M. Organisation du travail et santé mentale : état des connaissances et perspectives d'intervention. *Revue de médecine du travail* 1999 ; 1 : 14-24.

**Tableau I. Les trois dimensions du modèle de Karasek.**

<b>DEMANDE PSYCHOLOGIQUE</b>	<b>SOUTIEN SOCIAL</b>	<b>LATITUDE DECISIONNELLE</b>
Travailler vite Travailler intensément Quantité excessive de travail Pas assez de temps Demandes contradictoires Concentration intense Interruptions fréquentes Travail bousculé Ralentir, attendre les autres	<u>A. Superviseur:</u> supérieur concerné supérieur attentif supérieur aide supérieur réussi <u>B. Collègues:</u> collègues compétents collègues me manifestent intérêt collègues amicaux collègues aident	<u>A. Utilisation des qualifications :</u> apprendre des choses nouvelles pas refaire toujours la même chose requiert créativité niveau élevé de qualification faire différentes choses (variété) développe ses habilités <u>B. Autorité décisionnelle :</u> décision de façon autonome décider comment faire influence sur les choses

**Tableau II. Caractéristiques de l'échantillon des salariés inclus en 2002**

	Echantillon de salariés		Population salariée <sup>1</sup>		% de salariés inclus pour 1 000 salariés <sup>1</sup>
	Effectif	(%)	Effectif	(%)	
<b>Hommes</b>	895	(60)	582 279	(53)	1,5
<b>Femmes</b>	600	(40)	508 053	(47)	1,2
<b>Total</b>	1495	(100)	1 090 332	(100,0)	1,4

<sup>1</sup> Population salariée, âgée de 20 à 59 ans, des Pays de la Loire (recensement INSEE du 9/3/1999)

**Tableau III. Proportion de salariés exposés aux principaux facteurs de stress au travail en fonction du contrat de travail.**

	Demande psychologique élevée	Latitude décisionnelle faible	Soutien social faible	Tension au travail	Tension avec isolement social au travail
Fonctionnaires (n=153)	34	56	27	17	6
CDI (n=1139)	34	59	28	17	6
CDD (n=67)	27	66	19	8	3
Intérimaires (n=83)	36	89	42	30	15
Apprentis (n=22)	46	50	25	25	11
Ensemble (n=1473)	34	61	28	17	7

Tension au travail = demande psychologique élevée et latitude décisionnelle faible ; Tension avec isolement social au travail = demande psychologique élevée, latitude décisionnelle faible et soutien social faible.

**Tableau IV. Proportion de salariés exposés aux principaux facteurs de stress au travail en fonction du secteur d'activité** (secteurs de la nomenclature NES-16 dont les effectifs sont supérieurs à 10). Proportion des salariés concernés (%)

Secteur économique (NES-16) (%)	Demande psychologique élevée	Latitude décisionnelle faible	Soutien social faible	Tension au travail	Tension avec isolement social au travail
Agriculture (n=34)	21	72	35	14	8
Agroalimentaire (n=118)	35	70	27	23	7
Industrie des biens consommation (n=100)	33	75	21	20	3
Industrie automobile (n=31)	39	77	32	29	0
Industrie des biens équipements (n=118)	37	60	27	18	8
Industrie des biens intermédiaires (n=147)	29	69	33	13	5
Construction (n=91)	25	51	19	9	2
Commerce (n=223)	35	55	28	18	9
Activités financières (n=64)	50	38	25	18	5
Services aux entreprises (n=257)	39	65	31	23	9
Services aux particuliers (n=40)	38	45	29	13	10
Education, santé (n=77)	32	50	33	13	4
Administration (n=137)	30	56	29	12	6
<b>Ensemble (n=1476)</b>	<b>34</b>	<b>61</b>	<b>28</b>	<b>17</b>	<b>7</b>

Tension au travail = demande psychologique élevée et latitude décisionnelle faible ; Tension avec isolement social au travail = demande psychologique élevée, latitude décisionnelle faible et soutien social faible.

**Tableau V. Comparaison des scores de Karasek en fonction de la profession.** (Professions de la nomenclature PCS dont les effectifs sont supérieurs à 10)

Professions (nomenclature PCS)	Demande psychologique élevée	Latitude décisionnelle faible	Soutien social faible	Tension au travail	Tension avec isolement social au travail
Cadres de la fonction publique (n=17)	35	35	12	6	0
Cadres administratifs et commerciaux d'entreprise (n=60)	53	20	17	13	3
Ingénieurs et cadres techniques d'entreprise (n=32)	75	9	22	6	3
Professions intermédiaires de la santé et du travail social (n=23)	39	27	23	5	0
Professions intermédiaires administratives de la fonction publique (n=45)	38	52	33	21	9
Professions intermédiaires administratives et commerciales d'entreprise (n=76)	53	34	33	19	9
Techniciens (sauf tertiaire) (n=90)	34	42	23	14	8
Contremaître et agents de maîtrise (n=55)	46	32	16	11	2
Employés civils et agents de service de la fonction publique (n=80)	36	78	30	22	6
Policiers et militaires (n=16)	44	56	31	19	19
Employés administratifs d'entreprise (n=161)	35	64	26	22	8
Employés de commerce (n=74)	31	65	20	20	5
Personnel de service direct au particulier (n=40)	33	65	26	15	8
Ouvriers qualifiés de type industriel (n=175)	25	76	32	17	5
Ouvriers qualifiés de type artisanal (n=101)	30	52	23	12	4
Chauffeurs (n=52)	17	87	31	14	8
Ouvriers qualifiés de la manutention, du magasinage (n=74)	34	75	31	26	11
Ouvriers non qualifiés de type industriel (n=184)	25	89	35	22	9
Ouvriers non qualifiés de type artisanal (n=517)	19	73	40	11	5
Ouvriers agricoles (n=27)	26	79	40	21	10
Ensemble (n=1473)	34	61	28	17	7



Fig. 1. Proportion de salariés soumis à des facteurs de stress au travail en fonction de la catégorie socioprofessionnelle : demande psychologie élevée (DP > 24), latitude décisionnelle faible (LD < 72), soutien social faible (Sso < 22), tension au travail (DP > 24 & LD < 72) et tension au travail avec isolement social (DP > 24 & LD < 72 & Sso < 22)

