

## CONDITIONS DE TRAVAIL

### Reprise de l'intensification du travail chez les salariés

**Entre 2005 et 2013, pour les salariés de France métropolitaine, les changements organisationnels ont repris et les contraintes de rythme de travail se sont accrues, après la relative stabilisation enregistrée entre 1998 et 2005. Cette intensification a été plus marquée dans la fonction publique que dans le secteur privé. L'usage de l'informatique dans le travail poursuit sa progression à un rythme rapide. D'ailleurs, le contrôle ou suivi informatisé du travail est la contrainte de rythme qui s'est le plus diffusée.**

**Sur la même période, les marges de manœuvre tendent à se réduire pour toutes les catégories socioprofessionnelles, sauf pour les ouvriers non qualifiés. Les salariés signalent des possibilités de coopération plus importantes avec leurs collègues ou leur hiérarchie, ce qui est susceptible d'atténuer les effets de l'intensification. Néanmoins les tensions sont plus fréquentes avec les collègues ou les clients et usagers. De même, les salariés sont plus nombreux à vivre au travail des situations exigeantes sur le plan émotionnel (être en contact avec des personnes en situation de détresse, devoir calmer des gens).**

#### ENQUÊTE CONDITIONS DE TRAVAIL 2013

Entre 2005 et 2013, selon l'enquête Conditions de travail (encadré 1), les contraintes sur le rythme de travail se sont accrues chez les salariés (tableau 1). La stabilisation de l'intensité du travail observée entre les enquêtes de 1998 et 2005 [1] apparaît ainsi comme une parenthèse dans une trajectoire ascendante entamée à la fin des années 1980. Cette nouvelle hausse semble liée au rythme accru des changements organisationnels et à la plus grande insécurité de l'emploi ressentie par les salariés (encadré 2).

#### Un rythme de travail de plus en plus contraint

Depuis une trentaine d'années, la proportion de salariés dont le rythme de travail est déterminé simultanément par au moins trois contraintes (hors contrôle ou suivi informatisé) a beaucoup augmenté, passant de 6 % en 1984 à 35 % en 2013. En 1984, certaines contraintes caractérisaient plutôt les emplois dans l'industrie et d'autres les emplois dans les services ; les frontières sont beaucoup plus floues aujourd'hui et près d'un tiers des salariés cumulent des contraintes de type marchand (avoir son rythme de travail contraint par une demande extérieure - clients, public - obligeant à une réponse immédiate) avec des contraintes de type industriel (avoir son rythme de travail contraint par le déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce, par la cadence automatique d'une machine ou encore par des normes ou des délais à respecter en une journée au plus), (encadré 3).

## LES ENQUÊTES CONDITIONS DE TRAVAIL

Les enquêtes Conditions de travail sont organisées et exploitées par la Dares depuis 1978. Elles sont renouvelées tous les sept ans : 1984, 1991, 1998, 2005 et enfin 2013. Les réponses se réfèrent aux conditions de travail telles qu'elles sont perçues par les enquêtés. En 1978 et 1984, l'enquête s'intéressait aux seuls salariés. Depuis 1991, elle concerne tous les actifs occupés, salariés ou non. Le champ de l'étude est restreint aux salariés.

### Un dispositif refondu et étendu, mais comparable

Ces enquêtes sont effectuées à domicile sur un échantillon représentatif de la population de 15 ans ou plus exerçant un emploi. Elles complétaient jusqu'en 2005 les enquêtes Emploi de l'Insee. La dernière enquête a été conduite d'octobre 2012 à mars 2013, indépendamment de l'enquête Emploi. La collecte a été réalisée par le réseau des enquêteurs de l'Insee ce qui garantit une certaine continuité dans les modalités de passation de l'enquête.

À l'occasion de cette nouvelle enquête, le dispositif a été complété.

- Un volet « établissement » a été ajouté pour interroger les établissements qui emploient les salariés interrogés et permettre des analyses couplant la réponse des salariés à celle de leur employeur.
- À la fin du questionnaire en face-à-face, un questionnaire rempli par l'enquêté lui-même permet d'aborder des questions plus délicates (comportements hostiles subis dans le travail, santé mentale).

Dans le cadre de ce nouveau dispositif, il est prévu de réaliser désormais tous les trois ans, en alternance, une enquête sur les conditions de travail en général et une enquête centrée sur les risques psychosociaux au travail. Une partie des questions sera commune aux deux enquêtes. Les mêmes personnes seront réinterrogées d'une enquête à l'autre pendant 9 ans (soit quatre interrogations), ce qui permettra de décrire les trajectoires des individus.

Pour la première fois, en 2013, l'enquête intègre une surreprésentation des agents des trois versants de la fonction publique (État, territoriale, hospitalière) et du secteur hospitalier privé (1). Cet échantillon supplémentaire permettra de réaliser des analyses fines et des comparaisons détaillées, en particulier entre fonction publique et secteur privé. Pour la première fois, et également grâce à des financements spécifiques, l'enquête a été réalisée dans quatre départements d'Outre-mer. L'enquête de 2013 couvre ainsi un nombre plus élevé d'enquêtés qu'en 2005 (presque 34 000 contre 19 000).

### Quantifier les conditions de travail

Les enquêtes Conditions de travail visent à cerner au plus près le travail tel qu'il est perçu par le travailleur, et non pas le travail prescrit tel qu'il peut être décrit par l'entreprise ou l'employeur. Pour ce faire, l'enquête est réalisée à domicile et chaque actif du ménage répond personnellement. Les questions posées ne renvoient ni à des mesures objectives (cotations de postes ou analyses ergonomiques), ni à des questions d'opinion sur le travail, mais à une description concrète du travail, de son organisation et de ses conditions, selon divers angles : les marges de manœuvre, la coopération, les rythmes de travail, les efforts physiques ou les risques encourus.

Les questions sont aussi factuelles que possible. Ainsi en est-il des questions portant sur le bruit : il n'est pas demandé aux personnes si elles subissent un niveau de bruit trop élevé dans leur environnement de travail, ce qui serait trop subjectif car lié à leur propre appréciation. Il n'est pas fait non plus référence à des mesures sonométriques chiffrées, car celles-ci sont rarement connues précisément par les travailleurs. Mais il est demandé aux enquêtés s'ils peuvent entendre parler, même à haute voix, quelqu'un situé à deux ou trois mètres d'eux, ce qui permet de repérer une exposition à un bruit d'environ 85 décibels.

Par ailleurs, le questionnaire vise à appréhender certaines dimensions du travail par recoupement de questions. L'étude des contraintes de cadence s'appuie à la fois sur une question concernant le travail à la chaîne et sur un inventaire des déterminants possibles du rythme de travail. L'appréhension des marges de manœuvre dont dispose un salarié suppose d'évaluer à la fois le caractère plus ou moins impératif des consignes qu'il reçoit, les possibilités dont il dispose en cas d'incident, etc. Les questions sur le temps de travail laissent place à une marge d'appréciation réduite et cherchent à appréhender les emplois du temps « réels ».

Pour toutes les questions ayant trait aux facteurs de pénibilité physique ou aux facteurs de risques psychosociaux au travail, la référence à des seuils chiffrés a été volontairement évitée. C'est l'appréciation de la personne enquêtée qui est recueillie, qu'il s'agisse d'efforts physiques, d'exposition à des températures extrêmes, de risques d'erreurs ou d'intensité du travail.

### L'évolution du questionnaire reflète les changements de la réalité du travail

Au cours des différentes enquêtes, le questionnaire a beaucoup évolué. Très focalisée en 1978 sur l'univers industriel, l'enquête s'est étoffée depuis 1991 d'une description des facteurs de charge mentale et des marges de manœuvre dans l'exécution des consignes (« devoir abandonner une tâche pour une autre », « ne pas pouvoir faire varier les délais fixés », « quelle conduite en cas d'incident », etc.). En 1998, l'enquête s'est enrichie d'un questionnement sur le morcellement ou le caractère imprévisible des horaires de travail ainsi que sur les accidents du travail. En 2005, de nouvelles questions ont été introduites sur la charge mentale au travail et sur les politiques de prévention des risques menées par les entreprises.

Enfin en 2013, les questions sur la charge mentale ont été reprises dans un ensemble de questions bien plus important consacré aux risques psychosociaux au travail. L'enquête cherche en effet à aborder l'ensemble des dimensions proposées par le collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail qui, dans son rapport final publié en avril 2011 [3], propose un grand nombre d'indicateurs organisés en six dimensions : intensité du travail et temps de travail, exigences émotionnelles, autonomie, rapports sociaux au travail, conflits de valeur et insécurité de la situation de travail.

Ces questions ne sont pas ou peu exploitées dans cette étude qui accorde la préférence aux questions les plus anciennes afin d'observer des évolutions.

(1) Cette partie de l'enquête est financée par la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees, ministère de la santé) et la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP, ministère de la fonction publique).

Tableau 1 • L'évolution des contraintes sur le rythme de travail dans les enquêtes Conditions de travail depuis 1978

En %



| Rythme de travail imposé par...                                       | 1978 | 1984 | 1991 | 1998 | 2005 | 2013 |
|-----------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Le déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce.....           | 3    | 3    | 4    | 6    | 7    | 8    |
| La cadence automatique d'une machine.....                             | 6    | 4    | 6    | 7    | 7    | 7    |
| D'autres contraintes techniques.....                                  | 7    | 7    | 11   | 16   | 16   | 17   |
| La dépendance immédiate vis-à-vis des collègues.....                  | 13   | 11   | 23   | 27   | 27   | 30   |
| Des normes de production à satisfaire en une journée.....             | 21   | 19   | 38   | 43   | 42   | 46   |
| <i>Dont en une heure.....</i>                                         | -    | 5    | 16   | 23   | 25   | 27   |
| Une demande extérieure.....                                           | 34   | 39   | 57   | 65   | 65   | 69   |
| <i>Dont obligeant à une réponse immédiate.....</i>                    | -    | 28   | 46   | 54   | 53   | 58   |
| Les contraintes ou surveillances permanents exercés par la hiérarchie | -    | 17   | 23   | 29   | 30   | 31   |
| Un contrôle ou un suivi informatisé.....                              | -    | -    | -    | -    | 25   | 35   |

Champ : salariés de France métropolitaine.

Le cumul de ces contraintes de rythme augmente pour toutes les catégories socioprofessionnelles (tableau 2), même si les ouvriers y demeurent plus fréquemment soumis. L'intensification est plus marquée pour les employés de commerce et de services, ainsi que pour les ouvriers qualifiés. Elle est également plus forte dans les trois versants de la fonction publique par rapport au secteur marchand ou associatif (encadré 4).

En outre, la part des salariés dont le rythme de travail est imposé par un contrôle ou un suivi informatisé est passée de 25 % en 2005 (1) à 35 % en 2013. La hausse s'observe pour toutes les catégories socioprofessionnelles, mais elle est particulièrement prononcée pour les cadres (+12 points) et les professions intermédiaires (+13 points).

Dans le même temps, de plus en plus de salariés disent devoir fréquemment interrompre une tâche pour en accomplir une autre, devoir changer de poste en fonction des besoins de l'entreprise, ou ne pas pouvoir quitter leur travail des

yeux lorsqu'ils l'exécutent. Entre 2005 et 2013, il semble donc qu'au-delà d'une pression temporelle au travail accrue, le travail soit plus bousculé, mais aussi plus exigeant en termes de vigilance. Pourtant, le sentiment d'urgence a plutôt décliné : la proportion de salariés qui disent « devoir se dépêcher toujours ou souvent » dans leur travail est passée de 52 % en 1998, à 48 % en 2005 et 46 % en 2013.

### Des marges de manœuvre en diminution

Les marges de manœuvre diminuent sensiblement, et ceci pour toutes les catégories socioprofessionnelles entre 2005 et 2013 à l'exception notable des ouvriers non qualifiés pour lesquels elles augmentent (2) (tableau 3 et graphique 1). Le niveau d'autonomie au travail atteint en 2013 reste globalement supérieur à celui de 1991 car les marges de manœuvre avaient augmenté entre 1991 et 1998. Cela n'est cependant pas observé

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1978, 1984, 1991, 1998, 2005, 2013).

(1) Cette question a été introduite dans l'enquête en 2005.

(2) Pour l'ensemble des salariés, la baisse est très contenue du fait de l'augmentation de la proportion de cadres et de professions intermédiaires parmi les salariés, qui sont ceux ayant les marges de manœuvre les plus élevées.

Tableau 2 • Intensité du travail et pression temporelle

En %



|                                                                           |      | Cadres | Professions intermédiaires | Employés administratifs | Employés de commerce et services | Ouvriers qualifiés | Ouvriers non qualifiés | Ensemble | Hommes | Femmes |
|---------------------------------------------------------------------------|------|--------|----------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------|------------------------|----------|--------|--------|
| Avoir au moins trois contraintes de rythme*                               | 1984 | 3,5    | 4,8                        | 4,2                     | 2,3                              | 8,7                | 10,5                   | 5,8      | 6,8    | 4,4    |
|                                                                           | 1991 | 12,0   | 19,7                       | 19,3                    | 13,4                             | 30,2               | 31,8                   | 21,4     | 24,1   | 18,1   |
|                                                                           | 1998 | 19,6   | 29,3                       | 25,7                    | 20,9                             | 47,0               | 45,3                   | 31,0     | 37,2   | 23,7   |
|                                                                           | 2005 | 22,8   | 32,4                       | 27,1                    | 19,9                             | 47,3               | 46,1                   | 31,6     | 37,9   | 24,5   |
|                                                                           | 2013 | 25,6   | 34,8                       | 31,6                    | 28,0                             | 54,0               | 45,8                   | 35,2     | 41,3   | 29,0   |
| Avoir un rythme de travail imposé par un contrôle ou un suivi informatisé | 1984 | -      | -                          | -                       | -                                | -                  | -                      | -        | -      | -      |
|                                                                           | 1991 | -      | -                          | -                       | -                                | -                  | -                      | -        | -      | -      |
|                                                                           | 1998 | -      | -                          | -                       | -                                | -                  | -                      | -        | -      | -      |
|                                                                           | 2005 | 23,5   | 29,7                       | 33,8                    | 15,5                             | 26,2               | 18,5                   | 24,7     | 27,5   | 21,6   |
|                                                                           | 2013 | 35,9   | 42,3                       | 45,6                    | 25,6                             | 35,6               | 25,0                   | 35,3     | 37,2   | 33,4   |
| Ne pas pouvoir quitter son travail des yeux                               | 1984 | 6,1    | 9,8                        | 14,1                    | 7,5                              | 25,5               | 27,3                   | 15,5     | 15,9   | 15,0   |
|                                                                           | 1991 | 11,6   | 20,1                       | 24,9                    | 19,3                             | 40,4               | 38,3                   | 26,3     | 27,8   | 24,5   |
|                                                                           | 1998 | 16,5   | 25,9                       | 28,5                    | 28,3                             | 49,3               | 43,2                   | 31,9     | 34,9   | 28,4   |
|                                                                           | 2005 | 17,3   | 29,5                       | 25,8                    | 32,9                             | 53,6               | 46,5                   | 33,7     | 37,7   | 29,2   |
|                                                                           | 2013 | 26,2   | 37,0                       | 31,6                    | 39,3                             | 58,6               | 44,9                   | 39,0     | 41,9   | 36,1   |
| Devoir toujours ou souvent se dépêcher                                    | 1984 | -      | -                          | -                       | -                                | -                  | -                      | -        | -      | -      |
|                                                                           | 1991 | -      | -                          | -                       | -                                | -                  | -                      | -        | -      | -      |
|                                                                           | 1998 | 57,7   | 53,2                       | 53,0                    | 47,0                             | 51,4               | 49,2                   | 51,8     | 51,0   | 52,8   |
|                                                                           | 2005 | 54,3   | 49,8                       | 47,2                    | 44,4                             | 46,4               | 43,9                   | 47,9     | 46,5   | 49,5   |
|                                                                           | 2013 | 50,8   | 47,6                       | 43,6                    | 45,9                             | 44,3               | 40,6                   | 46,4     | 43,5   | 49,2   |
| Devoir fréquemment abandonner une tâche pour une autre plus urgente       | 1984 | -      | -                          | -                       | -                                | -                  | -                      | -        | -      | -      |
|                                                                           | 1991 | 55,3   | 52,4                       | 53,0                    | 49,2                             | 41,9               | 36,1                   | 48,0     | 47,8   | 48,3   |
|                                                                           | 1998 | 59,3   | 60,7                       | 63,3                    | 54,1                             | 51,0               | 40,8                   | 55,7     | 55,7   | 55,9   |
|                                                                           | 2005 | 66,5   | 66,5                       | 66,9                    | 55,9                             | 51,1               | 41,8                   | 59,5     | 58,3   | 60,7   |
|                                                                           | 2013 | 74,8   | 72,5                       | 71,6                    | 58,4                             | 52,2               | 44,6                   | 64,3     | 63,5   | 65,1   |
| Changer de poste en fonction des besoins de l'entreprise                  | 1984 | -      | -                          | -                       | -                                | -                  | -                      | -        | -      | -      |
|                                                                           | 1991 | 12,2   | 17,4                       | 22,8                    | 21,0                             | 29,9               | 32,5                   | 22,7     | 24,7   | 20,3   |
|                                                                           | 1998 | 10,6   | 18,5                       | 21,0                    | 21,8                             | 32,9               | 35,3                   | 23,0     | 26,1   | 19,4   |
|                                                                           | 2005 | 8,8    | 15,7                       | 17,7                    | 16,6                             | 28,6               | 30,7                   | 18,7     | 22,2   | 14,7   |
|                                                                           | 2013 | 12,0   | 21,9                       | 22,3                    | 22,2                             | 33,7               | 35,6                   | 23,1     | 26,0   | 20,2   |

\* Parmi les sept contraintes de rythme listées dans le tableau 1, en excluant le contrôle ou le suivi informatisé introduit dans l'enquête en 2005.

Champ : salariés de France métropolitaine.

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1984, 1991, 1998, 2005, 2013).

Tableau 3 • L'autonomie et les marges de manœuvre

En %



|                                                                  |      | Cadres | Professions intermédiaires | Employés administratifs | Employés de commerce et services | Ouvriers qualifiés | Ouvriers non qualifiés | Ensemble    | Hommes | Femmes |
|------------------------------------------------------------------|------|--------|----------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------|------------------------|-------------|--------|--------|
| Choisir soi-même la façon d'atteindre les objectifs fixés        | 1991 | 91,2   | 89,1                       | 80,3                    | 77,7                             | 77,1               | 59,4                   | <b>79,9</b> | 80,7   | 78,9   |
|                                                                  | 1998 | 96,3   | 92,0                       | 84,8                    | 82,0                             | 82,1               | 66,1                   | <b>85,1</b> | 85,3   | 84,9   |
|                                                                  | 2005 | 92,9   | 87,2                       | 77,5                    | 77,0                             | 78,6               | 59,5                   | <b>80,8</b> | 81,7   | 79,8   |
|                                                                  | 2013 | 90,1   | 83,1                       | 78,3                    | 76,9                             | 75,6               | 63,0                   | <b>79,8</b> | 80,5   | 79,1   |
| Ne pas toujours appliquer les consignes ou ne pas en recevoir    | 1991 | 78,9   | 70,3                       | 54,8                    | 51,7                             | 52,0               | 38,7                   | <b>58,0</b> | 58,9   | 56,9   |
|                                                                  | 1998 | 81,3   | 70,0                       | 57,3                    | 56,3                             | 58,8               | 45,5                   | <b>62,4</b> | 64,0   | 60,5   |
|                                                                  | 2005 | 81,2   | 70,6                       | 61,7                    | 61,3                             | 58,6               | 44,9                   | <b>64,8</b> | 65,3   | 64,2   |
|                                                                  | 2013 | 81,4   | 69,5                       | 63,8                    | 60,2                             | 60,4               | 53,9                   | <b>66,5</b> | 68,7   | 64,2   |
| Régler soi-même les incidents, au moins dans certains cas précis | 1991 | 89,2   | 79,2                       | 64,1                    | 54,9                             | 58,9               | 39,4                   | <b>64,8</b> | 68,6   | 60,0   |
|                                                                  | 1998 | 89,6   | 81,9                       | 70,6                    | 66,1                             | 65,7               | 48,9                   | <b>71,7</b> | 74,8   | 68,2   |
|                                                                  | 2005 | 86,3   | 78,9                       | 68,7                    | 65,6                             | 66,8               | 47,9                   | <b>71,1</b> | 73,8   | 68,2   |
|                                                                  | 2013 | 82,4   | 75,3                       | 65,7                    | 61,8                             | 63,6               | 52,5                   | <b>69,1</b> | 72,5   | 65,6   |
| Ne pas avoir de délais ou pouvoir faire varier les délais fixés  | 1991 | 74,8   | 73,1                       | 63,9                    | 63,3                             | 52,4               | 49,4                   | <b>62,9</b> | 63,3   | 62,5   |
|                                                                  | 1998 | 76,3   | 73,5                       | 66,7                    | 69,7                             | 56,1               | 54,4                   | <b>66,8</b> | 66,1   | 67,6   |
|                                                                  | 2005 | 75,1   | 72,3                       | 65,9                    | 73,9                             | 58,4               | 55,7                   | <b>68,4</b> | 67,5   | 69,4   |
|                                                                  | 2013 | 69,2   | 65,3                       | 59,1                    | 69,2                             | 53,1               | 53,2                   | <b>63,4</b> | 63,6   | 63,2   |
| Apprendre des choses nouvelles                                   | 1991 | -      | -                          | -                       | -                                | -                  | -                      | -           | -      | -      |
|                                                                  | 1998 | -      | -                          | -                       | -                                | -                  | -                      | -           | -      | -      |
|                                                                  | 2005 | 93,5   | 87,8                       | 79,1                    | 62,8                             | 65,9               | 54,3                   | <b>75,6</b> | 76,2   | 75,0   |
|                                                                  | 2013 | 94,7   | 86,2                       | 77,8                    | 65,3                             | 67,8               | 53,8                   | <b>76,9</b> | 78,6   | 75,3   |

Champ : salariés de France métropolitaine.

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1991, 1998, 2005, 2013).

pour les cadres et les professions intermédiaires dont les marges de manœuvre se sont réduites par rapport à la situation de 1991. Les femmes continuent à disposer de marges de manœuvre un peu inférieures à celles des hommes et l'écart ne se résorbe pas, même à catégorie socioprofessionnelle identique.

En revanche, si les salariés semblent avoir moins de latitude dans l'organisation quotidienne de leur travail, ils sont un peu plus nombreux à dire que leur travail leur permet d'apprendre des choses nouvelles (75,6% en 2005 ; 76,9 % en 2013).

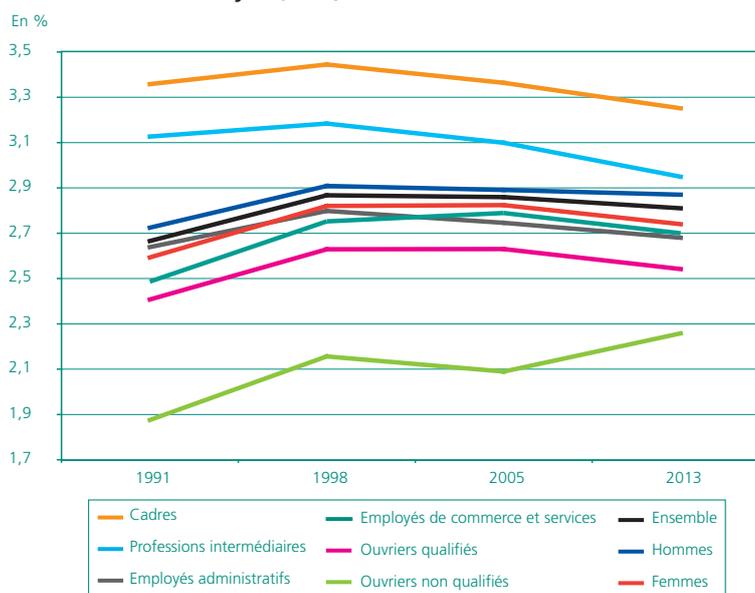
Les modifications sont également limitées concernant le travail la nuit, le dimanche ou le samedi (tableau 4b), même si les employés de commerce et de services sont plus nombreux à travailler le dimanche en 2013 (47 %) qu'en 2005 (42 %). Le changement le plus notable est l'amélioration concernant les arrangements en cas d'imprévu : seuls 31 % des salariés ne peuvent pas s'arranger avec leurs collègues pour modifier leurs horaires, alors qu'ils étaient 38 % en 2005 et 41 % en 1998. Ce mouvement peut être relié au renforcement des possibilités de coopération évoqué ci-après.

### Horaires de travail : une relative stabilité

Les types de régimes horaires auxquels sont soumis les salariés sont restés relativement stables depuis 30 ans, même si moins de salariés ont aujourd'hui les mêmes horaires tous les jours (59 % en 1984, 51 % en 2013), (graphique 2).

En termes de contraintes horaires, une stabilité ou une légère amélioration sont également observées : il y a peu de changements dans les proportions de salariés qui ne disposent pas de 48 heures de repos par semaine, qui sont soumis à un contrôle de leurs horaires, ou encore qui ne connaissent pas leurs horaires pour le mois à venir (tableau 4a).

Graphique 1 • Évolution des marges de manœuvre de 1991 à 2013  
Score moyen (sur 4)



Le score est compris entre 0 et 4. Il est calculé en comptant  
 - 1 si le salarié choisit lui-même la façon d'atteindre les objectifs (plutôt que de recevoir des indications précises) ;  
 - 1 s'il n'applique pas strictement les consignes (ou n'en reçoit pas) ;  
 - 1 s'il n'a pas de délais, ou peut les modifier ;  
 - 1 s'il règle lui-même les incidents, au moins dans certains cas.

Champ : salariés de France métropolitaine.



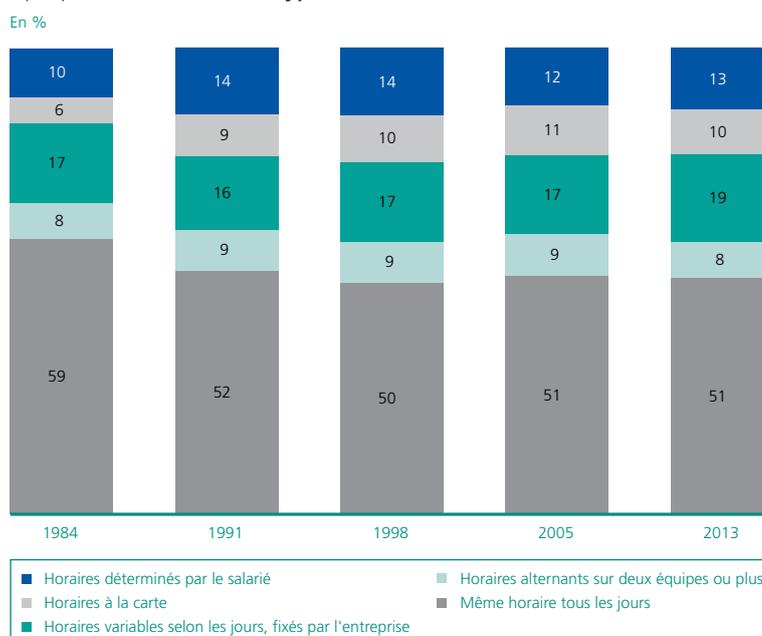
Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1991, 1998, 2005, 2013).

## Usage de l'informatique : toujours en progression, en particulier pour les employés de commerce et de services

L'utilisation de l'informatique continue de se développer à un rythme rapide. 71 % des salariés l'utilisent en 2013 dans leur travail, contre 60 % en 2005 et 51 % en 1998 (3) (tableau 5). Dans ce domaine plus encore qu'ailleurs, les évolutions technologiques rendent très difficile le maintien de questions à l'identique. Dans les enquêtes de 1998 et 2005, un utilisateur d'informatique pouvait disposer d'un micro-ordinateur relié ou non à un réseau, d'un micro-ordinateur portable, d'un terminal ou d'une console informatique. En 2013, les équipements ou usages recensés sont un ordinateur

fixe, un ordinateur portable, une boîte à lettres électronique professionnelle, internet, un intranet

Graphique 2 • Les différents types d'horaires



Horaires à la carte : salariés qui choisissent la modalité ainsi formulée « vos horaires sont modifiables par vous-même d'un jour à l'autre, dans un système du type « horaires à la carte » ».

Champ : salariés de France métropolitaine.

Tableau 4a • Contraintes horaires

|                                                                   |      | En %   |                            |                         |                                  |                    |                        |             |        |        |
|-------------------------------------------------------------------|------|--------|----------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------|------------------------|-------------|--------|--------|
|                                                                   |      | Cadres | Professions intermédiaires | Employés administratifs | Employés de commerce et services | Ouvriers qualifiés | Ouvriers non qualifiés | Ensemble    | Hommes | Femmes |
| Ne pas disposer de 48 heures de repos par semaine                 | 1984 | 19,0   | 21,9                       | 10,6                    | 36,2                             | 12,7               | 12,1                   | <b>18,7</b> | 16,2   | 22,2   |
|                                                                   | 1991 | 20,5   | 22,2                       | 12,5                    | 39,6                             | 14,6               | 17,1                   | <b>21,3</b> | 19,5   | 23,6   |
|                                                                   | 1998 | 14,4   | 19,3                       | 13,2                    | 38,5                             | 16,2               | 18,3                   | <b>20,8</b> | 19,1   | 22,8   |
|                                                                   | 2005 | 9,1    | 14,6                       | 13,0                    | 28,4                             | 12,9               | 11,2                   | <b>15,8</b> | 13,1   | 18,9   |
|                                                                   | 2013 | 11,0   | 13,5                       | 10,8                    | 28,0                             | 14,2               | 16,0                   | <b>16,3</b> | 15,3   | 17,3   |
| Être soumis à un contrôle des horaires*                           | 1984 | 20,0   | 38,0                       | 51,6                    | 44,7                             | 58,4               | 65,4                   | <b>47,6</b> | 47,9   | 47,3   |
|                                                                   | 1991 | 20,6   | 39,2                       | 50,6                    | 44,4                             | 60,1               | 64,0                   | <b>47,1</b> | 48,0   | 46,1   |
|                                                                   | 1998 | 24,8   | 36,5                       | 45,6                    | 43,8                             | 58,3               | 60,9                   | <b>44,4</b> | 46,3   | 42,3   |
|                                                                   | 2005 | 25,2   | 44,0                       | 53,9                    | 46,3                             | 64,3               | 67,8                   | <b>48,5</b> | 50,3   | 46,6   |
|                                                                   | 2013 | 25,0   | 44,1                       | 47,3                    | 46,9                             | 60,6               | 60,2                   | <b>45,3</b> | 46,4   | 44,2   |
| Ne pas connaître ses horaires du mois à venir                     | 1984 | -      | -                          | -                       | -                                | -                  | -                      | -           | -      | -      |
|                                                                   | 1991 | -      | -                          | -                       | -                                | -                  | -                      | -           | -      | -      |
|                                                                   | 1998 | 26,7   | 22,2                       | 13,1                    | 26,1                             | 24,1               | 25,3                   | <b>22,9</b> | 27,4   | 17,7   |
|                                                                   | 2005 | 24,3   | 15,9                       | 10,0                    | 21,2                             | 20,2               | 21,0                   | <b>18,7</b> | 21,9   | 15,2   |
|                                                                   | 2013 | 22,8   | 15,2                       | 8,4                     | 23,3                             | 25,8               | 22,8                   | <b>20,0</b> | 23,9   | 16,2   |
| Ne pas pouvoir s'arranger avec les collègues (ou ne pas en avoir) | 1984 |        |                            |                         |                                  |                    |                        |             |        |        |
|                                                                   | 1991 |        |                            |                         |                                  |                    |                        |             |        |        |
|                                                                   | 1998 | 35,9   | 35,0                       | 33,4                    | 48,3                             | 45,3               | 52,6                   | <b>41,2</b> | 39,6   | 43,2   |
|                                                                   | 2005 | 31,2   | 32,1                       | 32,7                    | 42,2                             | 44,6               | 53,5                   | <b>38,2</b> | 37,9   | 38,6   |
|                                                                   | 2013 | 23,6   | 25,5                       | 25,4                    | 36,7                             | 36,4               | 44,0                   | <b>30,8</b> | 28,7   | 33,0   |

\* Horloge pointeuse, badge, signature, fiche horaire et assimilée, contrôle par l'encadrement ou autre type de contrôle

Champ : salariés de France métropolitaine.

Tableau 4b • Travailler au moins occasionnellement le samedi, le dimanche, la nuit

|                                             |      | En %   |                            |                         |                                  |                    |                        |             |        |        |
|---------------------------------------------|------|--------|----------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------|------------------------|-------------|--------|--------|
|                                             |      | Cadres | Professions intermédiaires | Employés administratifs | Employés de commerce et services | Ouvriers qualifiés | Ouvriers non qualifiés | Ensemble    | Hommes | Femmes |
| Le samedi                                   | 2005 | 46,7   | 48,2                       | 31,3                    | 65,7                             | 44,8               | 37,8                   | <b>48,0</b> | 49,3   | 46,6   |
|                                             | 2013 | 42,0   | 44,2                       | 32,1                    | 63,9                             | 48,6               | 46,1                   | <b>47,8</b> | 50,9   | 44,7   |
| Le dimanche                                 | 2005 | 28,2   | 28,8                       | 9,6                     | 41,7                             | 20,2               | 13,7                   | <b>26,2</b> | 27,2   | 25,1   |
|                                             | 2013 | 28,3   | 25,2                       | 11,0                    | 46,9                             | 23,5               | 17,5                   | <b>28,3</b> | 29,9   | 26,7   |
| La nuit (entre minuit et 5 heures du matin) | 2005 | 12,3   | 15,3                       | 4,3                     | 17,3                             | 23,0               | 14,8                   | <b>15,2</b> | 21,9   | 7,8    |
|                                             | 2013 | 11,8   | 15,9                       | 4,0                     | 16,8                             | 23,4               | 17,5                   | <b>15,5</b> | 21,6   | 9,4    |

Champ : salariés de France métropolitaine.



Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1984, 1991, 1998, 2005, 2013).

(3) 39 % en 1993 et 26 % en 1987 d'après les enquêtes Techniques et organisation du travail (Totto).



Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1984, 1991, 1998, 2005, 2013).



Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (2005, 2013).

Tableau 5 • Utilisation de l'informatique dans le cadre professionnel

En %



|                                 |      | Cadres | Professions intermédiaires | Employés administratifs | Employés de commerce et services | Ouvriers qualifiés | Ouvriers non qualifiés | Ensemble | Hommes | Femmes |
|---------------------------------|------|--------|----------------------------|-------------------------|----------------------------------|--------------------|------------------------|----------|--------|--------|
| Utiliser l'informatique         | 1998 | 85,0   | 70,9                       | 85,9                    | 25,8                             | 23,9               | 10,9                   | 50,9     | 48,9   | 53,2   |
|                                 | 2005 | 93,5   | 81,8                       | 88,4                    | 33,0                             | 30,2               | 18,6                   | 59,6     | 57,4   | 62,2   |
|                                 | 2013 | 98,9   | 92,4                       | 94,3                    | 51,3                             | 39,7               | 25,5                   | 71,1     | 68,2   | 74,0   |
| Utiliser internet               | 1998 |        |                            |                         |                                  |                    |                        |          |        |        |
|                                 | 2005 | 77,9   | 51,6                       | 51,7                    | 10,0                             | 6,1                | 3,4                    | 34,7     | 33,1   | 36,6   |
|                                 | 2013 | 92,5   | 71,5                       | 73,4                    | 23,7                             | 14,8               | 6,8                    | 51,0     | 48,2   | 53,8   |
| Utiliser un téléphone portable  | 1998 |        |                            |                         |                                  |                    |                        |          |        |        |
|                                 | 2005 | 53,1   | 38,4                       | 16,3                    | 21,7                             | 36,7               | 17,5                   | 32,3     | 43,6   | 19,6   |
|                                 | 2013 | 59,4   | 49,2                       | 25,5                    | 38,2                             | 49,0               | 28,4                   | 44,8     | 55,8   | 33,7   |
| Utiliser un ordinateur portable | 1998 |        |                            |                         |                                  |                    |                        |          |        |        |
|                                 | 2005 | 43,6   | 17,0                       | 5,5                     | 3,0                              | 3,4                | 0,9                    | 12,9     | 17,3   | 7,9    |
|                                 | 2013 | 60,8   | 30,4                       | 12,4                    | 9,8                              | 5,4                | 3,0                    | 23,8     | 28,4   | 19,1   |

Champ : salariés de France métropolitaine.

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1998, 2005, 2013).

ou un accès au système informatique de l'établissement depuis l'extérieur. Les quatre derniers types d'utilisation sont le plus souvent associés à l'utilisation d'un ordinateur mais permettent de tenir compte de certains usages mobiles de l'informatique qui se sont développés via l'utilisation d'un téléphone ou d'une tablette. Alors que plus de 90 % des cadres, des professions intermédiaires ou des employés administratifs utilisent l'informatique, celle-ci a surtout progressé parmi les employés de commerce et de services. La moitié des salariés utilisent désormais internet pour leur activité professionnelle : cet usage s'est généralisé parmi les cadres, les professions intermédiaires et les employés administratifs.

L'usage de l'ordinateur portable progresse : 24 % des salariés en utilisent désormais un dans le cadre de leur travail. Il reste toutefois une marque de distinction attachée à la catégorie socioprofessionnelle : 61 % des cadres en utilisent, contre 12 % des employés administratifs ou encore 3 % des ouvriers non qualifiés. Le téléphone portable est lui aussi fréquemment utilisé par les cadres mais son usage progresse très fortement chez les ouvriers qualifiés (4) et les employés de commerce et de services.

Plus nombreuses dans les catégories socioprofessionnelles d'employés, les femmes salariées utilisent plus souvent l'informatique dans leur travail que les hommes, et 54 % d'entre elles utilisent internet contre 48 % des hommes. Au contraire, ordinateur et téléphone portables sont plus fréquemment utilisés par les hommes salariés, qui sont plus nombreux parmi les cadres.

## Davantage de coopération mais aussi de tensions

De plus en plus de salariés ont au moins un entretien individuel d'évaluation par an (52 % en 2013, soit +7 points par rapport à 2005) et ce dernier s'appuie de plus en plus souvent sur des critères précis et mesurables (tableau 6).

La coopération entre salariés a également progressé : 79 % des salariés interrogés en 2013 disent être aidés par leurs collègues quand ils ont « du mal à faire un travail délicat, compliqué » contre 74 % en 2005 ; l'aide du supérieur hiérarchique est aussi plus fréquente. De même, 79 % des salariés ont l'occasion « d'aborder collectivement, avec d'autres personnes de (leur) atelier ou de (leur) service, des questions d'organisation ou de fonctionnement de (leur) unité de travail », alors qu'ils n'étaient que 72 % en 2005.

Ce renforcement de la coopération explique pour une large part qu'en dépit de l'augmentation des contraintes de rythme de travail, moins de salariés se déclarent toujours ou souvent « obligés de se dépêcher » en 2013 qu'en 2005. Les salariés qui se sentent soutenus et ont des possibilités de coopération sont en effet nettement moins nombreux à exprimer ce sentiment de devoir travailler dans l'urgence (tableau 7).

En revanche, de plus en plus de salariés indiquent « vivre des situations de tension, souvent ou suffisamment pour perturber le travail », ou bien « ne pas avoir des collègues ou des collaborateurs en nombre suffisant pour effectuer correctement le travail » (tableau 6). Les salariés qui connaissent des changements organisationnels ou dont l'emploi est plus précaire ou plus instable sont les plus exposés à ce type de tensions (encadré 2).

Enfin, la proportion de salariés en contact avec le public est relativement stable mais l'intensité émotionnelle du travail augmente : 53 % disent « devoir calmer des gens » et 44 % « être en contact avec des personnes en situation de détresse », contre respectivement 47 % et 38 % en 2005.

## Contraintes physiques : une légère augmentation

Les salariés déclarent en 2013 un peu plus de contraintes physiques et d'exposition à des risques physiques qu'en 2005 (tableau 8). La proportion

(4) Cela concerne surtout les 41 % d'ouvriers qualifiés qui travaillent dans plusieurs lieux différents (chantiers compris). L'usage d'un téléphone mobile est alors très fréquent (70 %).

Tableau 6 • Organisation et relations sociales

En %

|                                                                     | 1998 | 2005 | 2013 |
|---------------------------------------------------------------------|------|------|------|
| <b>Organisation et pilotage du travail</b>                          |      |      |      |
| Recevoir des ordres contradictoires*                                | 43,9 | 41,7 | 43,9 |
| Suivre des procédures de qualité                                    | -    | 45,3 | 43,4 |
| Atteindre des objectifs chiffrés précis                             | -    | 30,0 | 30,7 |
| Entretiens d'évaluation                                             | -    | 45,1 | 52,3 |
| Avec critères précis et mesurables                                  | -    | 37,6 | 45,0 |
| Sans critère précis                                                 | -    | 7,5  | 7,3  |
| <b>Soutien social et coopération</b>                                |      |      |      |
| Être aidé en cas de travail délicat                                 |      |      |      |
| Par les supérieurs hiérarchiques                                    | 59,4 | 58,5 | 65,5 |
| Par les collègues                                                   | 72,4 | 73,5 | 79,4 |
| Situations de tension dans les rapports                             |      |      |      |
| Avec les collègues                                                  | 21,1 | 18,5 | 22,6 |
| Avec le supérieur hiérarchique                                      | 30,2 | 26,4 | 27,0 |
| Avoir pour effectuer son travail correctement :                     |      |      |      |
| La possibilité de coopérer                                          | 86,1 | 89,0 | 90,5 |
| Suffisamment de collaborateurs                                      | 55,2 | 65,1 | 62,1 |
| Discussions collectives sur les questions d'organisation du travail | 68,6 | 72,2 | 78,7 |
| <b>Contact avec le public et intensité émotionnelle</b>             |      |      |      |
| Contact avec le public                                              | 62,3 | 68,2 | 70,8 |
| Avec des situations de tension                                      | 29,7 | 28,6 | 30,7 |
| Sans tension                                                        | 32,6 | 39,6 | 40,1 |
| En contact avec personnes en situation de détresse                  | -    | 37,9 | 44,3 |
| Devoir calmer les gens                                              | -    | 46,7 | 53,3 |

\* Parmi les salariés qui reçoivent des ordres, consignes ou modes d'emploi.

Champ : salariés de France métropolitaine.

Tableau 7 • Soutien social et sentiment d'urgence

En %

| Score de soutien social* | Répartition  |              |              | Se dépêche toujours ou souvent |             |             |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------------------------|-------------|-------------|
|                          | 1998         | 2005         | 2013         | 1998                           | 2005        | 2013        |
| 0 à 2                    | 13,6         | 10,7         | 9,5          | 57,1                           | 58,0        | 59,2        |
| 3                        | 17,0         | 14,8         | 14,3         | 58,2                           | 55,1        | 56,6        |
| 4                        | 22,7         | 21,9         | 21,8         | 55,7                           | 52,6        | 52,6        |
| 5                        | 24,1         | 25,4         | 25,0         | 51,0                           | 46,9        | 46,8        |
| 6                        | 22,7         | 27,3         | 29,4         | 40,9                           | 37,3        | 32,2        |
| <b>Ensemble</b>          | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>100,0</b> | <b>51,8</b>                    | <b>47,9</b> | <b>46,4</b> |

\* Le score de soutien social est compris entre 0 et 6. Il est calculé en comptant :

- 1 si aide du ou des supérieur(s) hiérarchique(s) en cas de travail délicat ;
- 1 si aide des collègues en cas de travail délicat ;
- 1 si possibilité de coopérer pour effectuer son travail correctement ;
- 1 si suffisamment de collègues/collaborateurs pour effectuer son travail correctement ;
- 1 en l'absence de situations de tensions avec le ou les supérieurs hiérarchiques ;
- 1 en l'absence de situations de tensions avec les collègues.

Lecture : la proportion de salariés dont le score de soutien social est faible (compris entre 0 et 2) est passée de 13,6 % en 1998 à 9,5 % en 2013 ; en 2013, 59,2 % de ces salariés faiblement soutenus disent devoir toujours ou souvent se dépêcher dans leur travail, contre 32,2 % de ceux qui ont le score maximal de 6.

Champ : salariés de France métropolitaine.

de salariés soumis à trois contraintes physiques ou plus augmente légèrement, surtout parmi les ouvriers. Néanmoins, pour ces derniers, l'exposition à un bruit intense diminue entre 2005 et 2013. 33 % des salariés disent en 2013 être exposés à des risques infectieux, sensiblement plus qu'en 2005 (28 %). Les campagnes de prévention contre les pandémies grippales ont pu contribuer à augmenter la perception de ces risques par les salariés.

Un tiers des salariés déclarent risquer des accidents de la circulation. La proportion est en hausse de 3 points par rapport à 2005, ce qui s'explique par une légère hausse de la proportion de salariés qui utilisent un véhicule dans le cadre de leur travail et aussi par une hausse de la perception de ce type de risque parmi ceux qui n'utilisent pas

de véhicule (11 % en 2013, 8 % en 2005). Cette situation, rare parmi les cadres, professions intermédiaires et employés, est fréquente, et de plus en plus, parmi les ouvriers qualifiés et non qualifiés (5).



Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1998, 2005, 2013).



Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1998, 2005, 2013).

(5) Il s'agit de salariés qui sont en contact avec des véhicules sans les conduire, dans les secteurs du transport et de l'entreposage, de la fabrication de matériels de transport, de l'énergie ou la construction. Soit ce contact est de plus en plus fréquent, soit les salariés le ressentent de plus en plus comme la source possible d'un risque d'accident de la circulation.

**Élisabeth ALGAVA (Dares),  
en collaboration avec Emma DAVIE (Dgafp),  
Julien LOQUET (Drees) et Lydie VINCK (Dares).**

Tableau 8 • Contraintes et risques physiques

En %



|                                                                |      | Cadres | Professions<br>intermédiaires | Employés<br>administratifs | Employés<br>de commerce<br>et services | Ouvriers<br>qualifiés | Ouvriers<br>non qualifiés | Ensemble    | Hommes | Femmes |
|----------------------------------------------------------------|------|--------|-------------------------------|----------------------------|----------------------------------------|-----------------------|---------------------------|-------------|--------|--------|
| <b>Au moins trois<br/>contraintes<br/>physiques*</b>           | 1984 | 2,1    | 6,7                           | 2,3                        | 13,2                                   | 23,5                  | 21,2                      | <b>12,1</b> | 15,7   | 7,2    |
|                                                                | 1991 | 4,0    | 14,8                          | 5,8                        | 32,0                                   | 43,2                  | 42,7                      | <b>24,6</b> | 30,1   | 17,9   |
|                                                                | 1998 | 7,1    | 22,5                          | 8,8                        | 47,6                                   | 56,7                  | 60,3                      | <b>33,9</b> | 39,8   | 27,0   |
|                                                                | 2005 | 6,5    | 22,7                          | 9,3                        | 45,0                                   | 57,2                  | 61,4                      | <b>32,7</b> | 39,7   | 24,9   |
|                                                                | 2013 | 7,9    | 25,0                          | 10,8                       | 46,1                                   | 63,2                  | 64,6                      | <b>34,3</b> | 40,5   | 28,1   |
| <b>Être exposé<br/>à un bruit<br/>intense**</b>                | 1984 | 4,3    | 8,5                           | 6,8                        | 6,7                                    | 30,1                  | 37,1                      | <b>16,1</b> | 20,0   | 10,8   |
|                                                                | 1991 | 5,6    | 11,0                          | 9,3                        | 10,0                                   | 36,1                  | 39,3                      | <b>18,8</b> | 23,2   | 13,3   |
|                                                                | 1998 | 6,1    | 11,7                          | 7,9                        | 11,1                                   | 35,5                  | 37,0                      | <b>17,6</b> | 22,2   | 12,2   |
|                                                                | 2005 | 6,5    | 13,6                          | 7,9                        | 10,8                                   | 38,4                  | 40,4                      | <b>18,0</b> | 24,0   | 11,3   |
|                                                                | 2013 | 7,0    | 14,7                          | 10,1                       | 13,8                                   | 37,3                  | 38,8                      | <b>18,1</b> | 23,2   | 13,0   |
| <b>Respirer<br/>des fumées<br/>ou<br/>des poussières</b>       | 1984 | -      | -                             | -                          | -                                      | -                     | -                         | -           | -      | -      |
|                                                                | 1991 | -      | -                             | -                          | -                                      | -                     | -                         | -           | -      | -      |
|                                                                | 1998 | -      | -                             | -                          | -                                      | -                     | -                         | -           | -      | -      |
|                                                                | 2005 | 12,7   | 23,1                          | 16,6                       | 27,1                                   | 65,8                  | 61,2                      | <b>32,4</b> | 44,6   | 18,8   |
|                                                                | 2013 | 11,0   | 23,0                          | 14,2                       | 24,8                                   | 66,4                  | 65,9                      | <b>29,2</b> | 43,1   | 18,1   |
| <b>Être en contact<br/>avec<br/>des produits<br/>dangereux</b> | 1984 | -      | -                             | -                          | -                                      | -                     | -                         | -           | -      | -      |
|                                                                | 1991 | -      | -                             | -                          | -                                      | -                     | -                         | -           | -      | -      |
|                                                                | 1998 | -      | -                             | -                          | -                                      | -                     | -                         | -           | -      | -      |
|                                                                | 2005 | 12,4   | 25,5                          | 6,8                        | 30,4                                   | 49,9                  | 45                        | <b>28,2</b> | 36,6   | 19     |
|                                                                | 2013 | 13,5   | 27,5                          | 4,8                        | 30,8                                   | 52,1                  | 50,4                      | <b>30,7</b> | 37,8   | 20,6   |
| <b>Être exposé<br/>à des risques<br/>infectieux</b>            | 1984 | -      | -                             | -                          | -                                      | -                     | -                         | -           | -      | -      |
|                                                                | 1991 | -      | -                             | -                          | -                                      | -                     | -                         | -           | -      | -      |
|                                                                | 1998 | -      | -                             | -                          | -                                      | -                     | -                         | -           | -      | -      |
|                                                                | 2005 | 15,3   | 30,4                          | 13,3                       | 42,1                                   | 27,9                  | 25,7                      | <b>27,6</b> | 25,2   | 30,4   |
|                                                                | 2013 | 18,6   | 35,0                          | 18,2                       | 49,9                                   | 31,4                  | 31,3                      | <b>32,7</b> | 28,5   | 37,1   |
| <b>Risquer<br/>d'être blessé<br/>ou accidenté</b>              | 1984 | -      | -                             | -                          | -                                      | -                     | -                         | -           | -      | -      |
|                                                                | 1991 | -      | -                             | -                          | -                                      | -                     | -                         | -           | -      | -      |
|                                                                | 1998 | -      | -                             | -                          | -                                      | -                     | -                         | -           | -      | -      |
|                                                                | 2005 | 19,1   | 40,9                          | 16,1                       | 52,9                                   | 84,9                  | 79,2                      | <b>48,2</b> | 61,4   | 33,4   |
|                                                                | 2013 | 22,4   | 44,2                          | 19,1                       | 56,8                                   | 87,5                  | 82,8                      | <b>50,5</b> | 62,8   | 38,1   |
| <b>Risquer<br/>des accidents<br/>de la circulation</b>         | 1984 | 18,7   | 18,3                          | 8,8                        | 11,6                                   | 29,7                  | 13,1                      | <b>17,3</b> | 26,4   | 4,9    |
|                                                                | 1991 | 28,1   | 29,0                          | 11,2                       | 14,9                                   | 40,1                  | 17,9                      | <b>24,9</b> | 37,4   | 9,3    |
|                                                                | 1998 | 31,8   | 33,9                          | 15,0                       | 20,7                                   | 43,0                  | 24,8                      | <b>29,3</b> | 43     | 13,3   |
|                                                                | 2005 | 30,9   | 32,3                          | 16,4                       | 21,3                                   | 47,6                  | 27,1                      | <b>30,1</b> | 42,9   | 15,7   |
|                                                                | 2013 | 31,3   | 34,5                          | 18,5                       | 25,1                                   | 53,2                  | 34,3                      | <b>33,3</b> | 46,5   | 20     |

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1984, 1991, 1998, 2005, 2013).

\* Parmi cinq contraintes : rester longtemps debout, rester longtemps dans une posture pénible, effectuer des déplacements à pied longs ou fréquents, devoir porter ou déplacer des charges lourdes, subir des secousses ou des vibrations.

\*\* C'est-à-dire que le salarié déclare ne pas pouvoir entendre une personne placée à deux ou trois mètres quand elle lui adresse la parole, ou seulement si elle élève la voix.

Champ : salariés de France métropolitaine.

## Pour en savoir plus

- [1] Coutrot T., Bué J., Hamon-Cholet S., Vinck L. (2007), « Conditions de travail : une pause dans l'intensification du travail », *Premières Synthèses* n° 01.2, Dares.
- [2] Rouxel C. (2009), « Conditions de travail et précarité dans l'emploi », *Premières Synthèses* n° 28.2, Dares.
- [3] Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail (2011), « Mesurer les facteurs psychosociaux de risques au travail pour les maîtriser », avril.  
<http://www.college-risquespsychosociaux-travail.fr/index.cfm>
- [4] Gollac M., Volkoff S. (1996), « Citius, altius, fortius. L'intensification du travail », Actes de la recherche en sciences sociales, n° 114, pp. 54-67.
- [5] Gollac M, 2005, « L'intensité du travail : formes et effets », *Revue économique* n° 2/56.
- [6] Amira S., Ast D. (2014), « Des risques professionnels contrastés selon les métiers », *Dares Analyses* n° 039, mai.
- [7] Bègue M. (2014), « Les risques psychosociaux au travail. Un panorama d'après l'enquête Santé et itinéraire professionnel 2010 », *Dares Analyses* n° 031, avril.
- [8] Amira S. (2014), « Les risques professionnels par métiers - Enquête Sumer 2010 », *Synthèse.Stat'* n° 5, mai.
- [9] Vinck L. (2014), « Les risques professionnels par secteurs - Enquête Sumer 2010 », *Synthèse.Stat'* n° 6, mai.

## CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS, INSÉCURITÉ DE L'EMPLOI ET INTENSITÉ DU TRAVAIL

Entre 2005 et 2013, la situation économique s'est dégradée et les résultats de l'enquête Conditions de travail en portent l'empreinte. La proportion de salariés que l'on peut considérer en situation de précarité ou d'instabilité (1) [2] a notablement augmenté, passant d'un quart à près d'un tiers des salariés. En particulier, tandis que 11 % des salariés interrogés en 2005 craignaient de perdre leur emploi dans l'année à venir, ils sont 17 % en 2013. L'environnement de travail est en outre plus bousculé : en 2013, les salariés citent davantage qu'en 2005 des modifications fortes de leur environnement de travail au cours des douze mois écoulés (tableau A).

L'incertitude liée à la précarité ou à l'instabilité de l'emploi et aux modifications de l'environnement de travail est associée à une plus forte intensité du travail (2). Ainsi, 61 % des intérimaires et 46 % des salariés qui craignent pour leur emploi cumulent trois contraintes sur leur rythme de travail ou plus (contre 35 % pour l'ensemble des salariés). Cela provient pour une part du fait que les ouvriers cumulent plus souvent des contraintes de rythme et ont plus de craintes pour leur emploi que les autres catégories, mais cela reste vrai à catégorie socioprofessionnelle identique (dans un modèle économétrique « toutes choses égales par ailleurs », tableau A, colonnes « *odds ratio* »). À âge, sexe, catégorie socioprofessionnelle et secteur d'activité équivalents, les intérimaires et les salariés qui craignent pour leur emploi cumulent davantage de contraintes de rythme de travail que les salariés « stables », au contraire des salariés à temps partiel « subi ».

De même, les tensions avec les collègues sont plus fréquentes lorsque les salariés craignent de perdre leur emploi et lorsqu'ils ont vu leur environnement de travail modifié par un changement au cours des douze derniers mois, plus particulièrement un changement dans l'organisation du travail.

Tableau A • Intensité du travail et tensions entre collègues selon les situations de précarité et les changements dans le travail



|                                                                                           | Répartition (en %) |      | Trois contraintes de rythme ou plus (2013) |            | Tensions avec les collègues (2013) |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|------|--------------------------------------------|------------|------------------------------------|------------|
|                                                                                           | 2005               | 2013 | %                                          | Odds ratio | %                                  | Odds ratio |
| <b>Situation de précarité ou d'instabilité</b>                                            |                    |      |                                            |            |                                    |            |
| Intérimaires .....                                                                        | 2                  | 2    | 61                                         | 1,9        | 18                                 | NS         |
| Apprentis, stagiaires, contrats aidés ou CDD .....                                        | 10                 | 12   | 31                                         | 0,9        | 15                                 | 0,6        |
| Salariés en CDI à temps partiel « subi » .....                                            | 4                  | 4    | 21                                         | 0,7        | 14                                 | 0,7        |
| Salariés en CDI ayant des craintes pour leur emploi .....                                 | 11                 | 17   | 46                                         | 1,4        | 32                                 | 1,5        |
| Salariés « stables » (tous les autres) .....                                              | 73                 | 65   | 33                                         | ref.       | 22                                 | ref.       |
| <b>Environnement de travail fortement modifié au cours des douze derniers mois par...</b> |                    |      |                                            |            |                                    |            |
| Un changement de poste ou fonction .....                                                  | 11                 | 17   | 46                                         | 1,2        | 30                                 | 1,1        |
| Un changement dans les techniques utilisées .....                                         | 14                 | 14   | 50                                         | 1,5        | 30                                 | 1,1        |
| Une restructuration, un déménagement .....                                                | 11                 | 14   | 45                                         | 1,2        | 30                                 | NS         |
| Un changement de l'organisation du travail .....                                          | 17                 | 21   | 48                                         | 1,6        | 33                                 | 1,5        |
| Un plan de licenciements .....                                                            | -                  | 4    | 47                                         | NS         | 33                                 | NS         |
| Un rachat ou changement de direction .....                                                | -                  | 14   | 45                                         | 1,2        | 31                                 | 1,2        |
| Une autre raison .....                                                                    | 5                  | 7    | 44                                         | 1,4        | 33                                 | 1,4        |
| <b>Ensemble .....</b>                                                                     | -                  | -    | <b>35</b>                                  | -          | <b>23</b>                          | -          |

NS : non significatif

Lecture : en 2013, 17 % des salariés ont dit avoir vu leur environnement de travail fortement modifié au cours des douze derniers mois par un changement de poste ou de fonction. 46 % d'entre eux cumulent trois contraintes ou plus en termes de rythme de travail. Dans une régression logistique modélisant le fait d'avoir au moins trois contraintes de rythme et contrôlant l'âge, le sexe, la catégorie socioprofessionnelle et le secteur d'activité, l'*odds ratio* associé au fait d'avoir changé de poste ou de fonction est significatif au seuil de 5 % et vaut 1,2 : à caractéristiques identiques, les salariés qui ont changé de poste ou de fonction ont une probabilité d'être soumis à trois contraintes de rythme ou plus plutôt que de ne pas y être soumis, qui est 1,2 fois supérieure à celle des salariés qui n'ont pas connu de tel changement.

Champ : salariés de France métropolitaine.

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (2005, 2013).

(1) Il s'agit d'une définition assez extensive recouvrant précarité et instabilité, dans le prolongement du rapport du Cnis de septembre 2008 sur la définition d'indicateurs en matière d'emploi, de chômage et de précarité, « Emploi, chômage et précarité. Mieux mesurer pour mieux débattre et mieux agir ». Cette définition regroupe différentes catégories :

- des salariés qui sont en CDI mais sont à temps partiel « subi » (ils ont déclaré être à temps partiel parce qu'ils n'ont pas trouvé d'emploi à temps complet) ;
- des salariés qui sont en CDI mais ont des craintes pour leur emploi dans l'année qui vient ;
- des salariés intérimaires ;
- enfin des salariés qui sont apprentis, stagiaires, en contrat aidé ou en CDD.

Tous ceux qui ne font partie d'aucune de ces quatre catégories sont considérés comme des salariés « stables ».

(2) Eurofound (2012), ERM Report 2012 - « After restructuring. Labour markets, working conditions and life satisfaction », Publications Office of the European Union, Luxembourg.

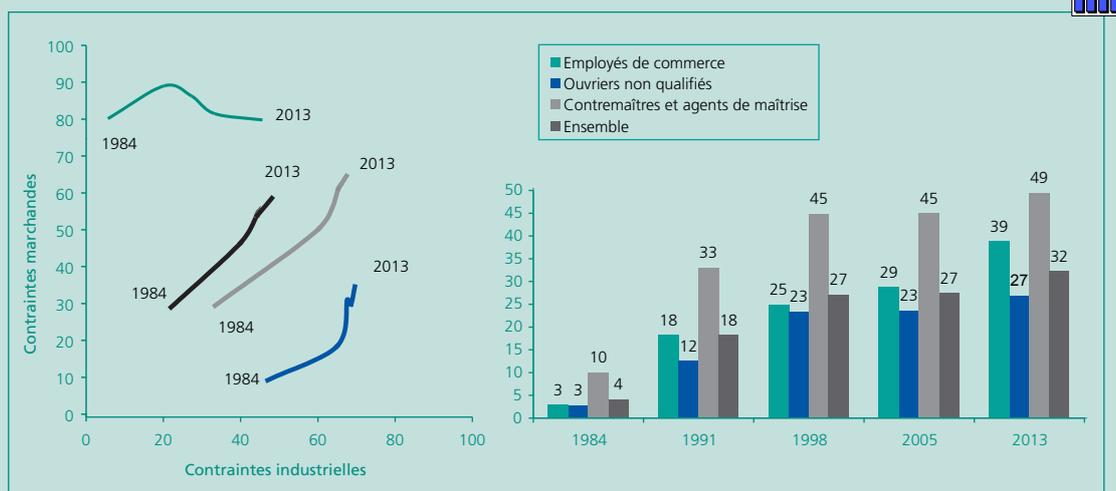
## LE CUMUL DES CONTRAINTES « MARCHANDES » ET « INDUSTRIELLES »

Avoir son rythme de travail déterminé à la fois par des contraintes « industrielles » (avoir son rythme de travail contraint par le déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce, par la cadence automatique d'une machine ou encore par des normes de production ou des délais à respecter en une journée au plus) et « marchandes » (avoir son rythme de travail contraint par une demande extérieure - clients, public - obligeant à une réponse immédiate) est un indicateur fréquemment utilisé pour mesurer l'intensité du travail. Ce cumul de contraintes est lié à de mauvaises conditions de travail [4 et 5] : les personnes qui le subissent déclarent plus souvent des contraintes physiques. Celles-ci sont en effet ressenties avec plus d'acuité lorsque s'y ajoutent des contraintes organisationnelles et une pression temporelle. Le risque d'accident de travail est également renforcé (1).

Trois groupes professionnels sont pris ici pour exemples : les contremaîtres et agents de maîtrise, les employés de commerce et les ouvriers non qualifiés. Au début des années 1980, les ouvriers non qualifiés étaient fréquemment soumis à des contraintes industrielles mais très rarement à des contraintes de rythme marchandes. La situation était inverse pour les employés de commerce. Les contremaîtres et agents de maîtrise cumulaient un peu plus souvent les deux types de contraintes (pour 10 % d'entre eux). Trente ans plus tard, la situation est très différente : les contraintes marchandes sont beaucoup plus fréquentes, y compris pour les ouvriers non qualifiés ; les contraintes industrielles se sont elles aussi beaucoup diffusées, notamment chez les employés de commerce. Globalement les différences entre professions se sont amoindries et le cumul est plus fréquent (graphique A).

Entre 2005 et 2013, ce sont notamment les contraintes « mécaniques » *stricto sensu* (travail à la chaîne, rythme de travail contraint par le déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce ou la cadence automatique d'une machine) qui ont augmenté pour les employés : les caissiers et télévendeurs par exemple.

Graphique A • L'évolution des contraintes marchandes, des contraintes industrielles et du cumul des deux entre 1984 et 2013



Champ : salariés de France métropolitaine.

Source : Dares, DGAF, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (1984, 1991, 1998, 2005, 2013).

(1) Askenazy P., Caroly E., Marcus V. (2002), *New organizational practices and working conditions : evidence from France in the 90's*, document de travail du Cepremap n° 01-06  
[http://www.cepemmap.fr/depot/couv\\_orange/co0106.pdf](http://www.cepemmap.fr/depot/couv_orange/co0106.pdf)

## UNE INTENSIFICATION DU TRAVAIL MARQUÉE DANS LA FONCTION PUBLIQUE

L'intensification du travail entre 2005 et 2013 est généralement plus marquée dans la fonction publique (1) que dans le secteur privé (incluant les entreprises publiques). La part de salariés exposés à au moins trois contraintes de rythme a davantage progressé entre 2005 et 2013 dans la fonction publique, où elle passe de 21 % à 29 % (+ 8 points), que dans le secteur privé (+3 points, de 34 % à 37 %). Cette progression est principalement portée par les agents de la fonction publique de l'État (FPE, 18 % en 2005, 26 % en 2013) et de la fonction publique territoriale (FPT, 18 % et 25 %), dont les niveaux d'exposition restent toutefois inférieurs à ceux de la fonction publique hospitalière (FPH) et du secteur privé (de respectivement 41 % et 37 % en 2013), (tableau B).

Se sont particulièrement accrues les contraintes liées à une dépendance immédiate vis-à-vis du travail de collègues, à des normes de production ou délais à respecter en peu de temps ou à des demandes extérieures obligeant à une réponse immédiate. Avec le développement des nouvelles technologies, la proportion d'agents publics dont le rythme de travail est lié à un contrôle ou suivi informatisé a sensiblement augmenté, en particulier dans la fonction publique hospitalière (39 % en 2013 contre 20 % en 2005). On retrouve d'ailleurs ce résultat dans les cliniques privées où l'informatisation a également progressé (42 % des salariés des cliniques privées ont désormais un rythme de travail imposé par un contrôle informatisé).

Comme les salariés du secteur privé, les agents publics déclarent plus souvent qu'en 2005 ne pas pouvoir quitter leur travail des yeux lorsqu'ils l'exécutent. La part d'agents concernés a sensiblement augmenté dans la fonction publique, où elle atteint 42 % en 2013 (30 % en 2005), contre 38 % dans le secteur privé (35 % en 2005). Depuis 2005, le travail en urgence (devoir toujours ou souvent se dépêcher) s'est légèrement accentué dans la fonction publique (+3 points entre 2005 et 2013) – la hausse étant essentiellement portée par la FPE (+6 points entre 2005 et 2013) – à l'inverse du secteur privé où il a plutôt eu tendance à s'atténuer. En 2013, près de la moitié des agents de la fonction publique déclarent travailler en urgence (47 %), une proportion désormais identique à celle des autres salariés. Le travail morcelé, qui consiste à devoir fréquemment interrompre une tâche pour une autre, concerne quant à lui près des deux tiers des salariés en 2013, et plus des trois quarts des agents de la FPH. Il a légèrement augmenté entre 2005 et 2013 dans la fonction publique comme ailleurs. Enfin, changer de poste en fonction des besoins de l'employeur est également de plus en plus fréquent, dans la fonction publique comme dans le secteur privé.

Tableau B • Intensité du travail et pression temporelle dans la fonction publique\* et le secteur privé



|                                                                           | Fonction publique d'État |      | Fonction publique territoriale |      | Fonction publique hospitalière |      | Ensemble de la fonction publique |      | Privé (1) |      | Ensemble |      |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------|--------------------------------|------|--------------------------------|------|----------------------------------|------|-----------|------|----------|------|
|                                                                           | 2005                     | 2013 | 2005                           | 2013 | 2005                           | 2013 | 2005                             | 2013 | 2005      | 2013 | 2005     | 2013 |
| <b>Avoir au moins trois contraintes de rythme (2)</b>                     | 17,5                     | 25,5 | 17,9                           | 25,2 | 36,1*                          | 40,5 | 21,3                             | 28,6 | 34,4      | 37,1 | 31,6     | 35,2 |
| <b>Avoir un rythme imposé par un contrôle ou suivi automatisé</b>         | 19,9                     | 34,0 | 12,9                           | 23,4 | 20,0                           | 39,4 | 17,7                             | 31,5 | 26,7      | 36,4 | 24,7     | 35,3 |
| <b>Ne pas pouvoir quitter son travail des yeux</b>                        | 29,2                     | 44,6 | 26,3                           | 36,9 | 37,0                           | 43,6 | 29,8                             | 41,8 | 34,7      | 38,2 | 33,7     | 39,0 |
| <b>Devoir toujours ou souvent se dépêcher</b>                             | 40,3                     | 46,5 | 37,9*                          | 38,3 | 61,7*                          | 63,1 | 43,7                             | 47,2 | 49,1      | 46,1 | 47,9     | 46,4 |
| <b>Devoir fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue</b> | 56,8                     | 62,7 | 61,8*                          | 64,0 | 73,5                           | 78,1 | 61,6                             | 66,4 | 58,9      | 63,7 | 59,5     | 64,3 |
| <b>Changer de poste en fonction des besoins</b>                           | 12,2                     | 16,4 | 18,2                           | 22,1 | 12,6                           | 20,2 | 14,2                             | 19,1 | 19,9      | 24,3 | 18,7     | 23,1 |

\* En 2005, il n'y a pas eu de surreprésentation de la fonction publique dans l'enquête Conditions de travail. Les évolutions 2005-2013 sur ce champ sont donc à interpréter avec précaution compte-tenu de la taille plus modeste de l'échantillon de salariés de la fonction publique en 2005 (3 900 agents dans cette situation contre 10 700 en 2013). Certaines évolutions 2005-2013 par versant de la fonction publique (repérées par un « \* ») sont ainsi considérées comme non significatives (et les situations décrites comme stables) car les intervalles de confiance à 95 % associés aux proportions de répondants sur les deux années se recoupent.

(1) Y compris entreprises publiques.

(2) Rythme imposé par : le déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce, la cadence automatique d'une machine, d'autres contraintes techniques, la dépendance immédiate vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues, des normes de production ou délais à respecter en 1h au plus ou 1 jour au plus, une demande extérieure obligeant ou non à une réponse immédiate, les contrôles ou surveillances permanents (ou au moins quotidiens) exercés par la hiérarchie.

Champ : salariés de France métropolitaine.

Source : Dares, DGAFP, Drees, Insee, enquêtes Conditions de travail (2005, 2013).

(1) Au-delà des premiers résultats présentés ici, l'enquête Conditions de travail 2013, grâce à la surreprésentation des trois versants de la fonction publique et du secteur hospitalier (public et privé, encadré 1), permet de réaliser des analyses fines, notamment par métier et type d'employeur, et de comparer en détail les conditions de travail dans la fonction publique et le secteur privé, dans les hôpitaux publics et les cliniques privées. Ces questions seront explorées de façon approfondie et donneront lieu à des publications spécifiques de la DGAFP et de la Drees notamment, en partenariat avec la Dares.