Travail : des conditions mal supportées (*)

par Michel Cézard, Françoise Dussert (**) et Michel Gollac (***)

Aujourd'hui, plus qu'en 1978 et 1984, les salariés interrogés déclarent que leur travail s'accompagne de contraintes et de nuisances. C'est ce qu'indique l'enquête «conditions de travail», réalisée en mars 1991. Aggravation réelle, perception plus aiguë, la part des facteurs objectifs et subjectifs est difficile à démêler (voir «des résultats surprenants», page suivante). Les travailleurs ressentent davantage les pénibilités et les risques dans les petites entreprises que dans les grandes, dans le secteur public que dans le privé. C'est aussi dans le secteur public et les petites entreprises que la situation s'est le plus dégradée. Le BTP reste le secteur le plus dur quant aux pénibilités physiques, mais les salariés du tertiaire indiquent, plus qu'avant, qu'ils subissent des nuisances.

Le travail est aussi source de tension nerveuse, d'inquiétude. Les postes qualifiés de l'industrie requièrent attention. Même s'ils le souhaitent, coopérer avec des collègues est difficile pour les ouvriers non qualifiés. Les cadres se décrivent comme fréquemment débordés. Et c'est le manque de moyens, matériels et humains, qui gêne le plus une partie des agents de la Fonction publique.

Les pénibilités sont, pour partie au moins, liées aux changements dans l'organisation du travail (1). La demande des clients pèse davantage sur le rythme de travail, les délais sont plus serrés. L'autonomie des travailleurs progresse, pourtant le travail à la chaîne ne recule pas. La polyvalence se développe. Le travail du samedi est plus fréquent, mais pas le travail de nuit.

Les changements dans l'organisation du travail n'ont cependant pas été aussi rapides que les progrès de l'informatisation, loin s'en faut. Les technologies du traitement de l'information ont opéré une percée entre 1987(2) et 1991 : informatique, traitement de texte, minitel, vidéo ont aujourd'hui plusieurs millions d'utilisateurs. Ces technologies ne sont pas à la portée de toutes les entreprises : les petites entreprises, les collectivités locales demeurent moins équipées que les grandes entreprises ou l'État. Contrairement aux attentes qu'elles avaient suscitées, les nouvelles technologies ne se sont pas accompagnées d'améliorations décisives des conditions de travail.

Des résultats surprenants

Les résultats de l'enquête «conditions de travail» sont surprenants : la part des salariés concernés par les pénibilités et les nuisances augmente fortement de mars 1984 à mars 1991, alors que les évolutions avaient été faibles entre 1978 et 1984. Trois causes peuvent jouer simultanément : les conditions de travail des salariés se sont aggravées ; elles sont, toutes choses égales d'ailleurs, différemment perçues par les salariés ; le questionnaire et les conditions de réalisation de l'enquête ont changé. Ces explications ne sont d'ailleurs pas exclusives, elles peuvent se combiner.

L'aggravation des conditions de travail

Au premier abord, les résultats de l'enquête surprennent certains spécialistes de l'ergonomie. D'après eux, des efforts ont été consentis au cours de la décennie écoulée par les employeurs et ceci ne se traduit pas dans les résultats de l'enquête. Cependant, les connaissances monographiques dont on dispose sur l'évolution des conditions de travail proviennent d'analyses de terrain effectuées dans de grandes entreprises. Or les résultats de l'enquête opposent justement les grandes entreprises (plus de 1000 salariés) aux autres. Dans les grandes, les risques et pénibilités évoluent plutôt de façon favorable, alors que la situation se dégrade dans les entreprises plus petites.

Les résultats de l'enquête concordent avec les observations de certains inspecteurs du travail. Depuis quelques années, nombreux sont ceux qui signalent des manquements fréquents à la législation du travail, notamment dans les petites et moyennes entreprises. Va également dans ce sens la constata-

(*) Ce document a déjà été publié en février 1992 dans le quatorzième numéro de la série *Première Synthèses du SES*.

(**) Services des Etudes et de la Statistique.

(***) Centre d'Etudes de l'Emploi.

(1) Ce thème est développé dans *«Les changements dans l'organisation du travail»*, Premières Informations n°253, paru en novembre 1991.

(2) La première enquête *«Technique et organisation du travail»* a eu lieu en 1987 ; des questions de cette enquête ont été reprises en mars 1991 dans l'enquête «Conditions de travail». Voir aussi *«La percée des nouvelles technologies»*, Premières informations n°266.

Quatre numéros de *"Premières Informations"* donnent les principaux résultats de l'enquête «Conditions de travail», effectuée en mars 1991 (encadré page suivante) :

N° 253 : Les changements dans l'organisation du travail (paru en novembre 1991).

N° 264 : Davantage de salariés ressentent les pénibilités et les risques du travail.

N° 265 : Les facteurs de pénibilité mentale au travail.

N° 266 : La percée des nouvelles technologies.

tion, faite depuis quelques années, d'une recrudescence des accidents du travail, notamment dans le BTP.

La croissance des contraintes de rythme peut entraîner par elle-même une dégradation des conditions de travail, conséquence des rythmes accrus, toutes choses égales d'ailleurs. Certaines pénibilités peuvent être aggravées lorsqu'elles sont subies sous forte contrainte de temps, et ainsi passer une sorte de "seuil de déclaration".

En outre, la polyvalence plus grande peut amener certains enquêtes à subir, au moins de façon occasionnelle, des pénibilités plus variées.

Une perception plus nette des conditions de travail

En général, il est difficile de définir les conditions de travail indépendamment des perceptions que les personnes en ont (Molinié, Volkoff, 1982).

Les risques sont sans doute mieux perçus aujourd'hui. Sur les problèmes d'environnement, il y a à la fois une meilleure information et une plus grande sensibilité.

L'évolution des résultats de certaines questions donne à penser que la perception, par les personnes enquêtées, des risques auxquels elles sont soumises, a changé. Des risques auparavant considérés comme «naturels», donc non perçus en tant que tels, sont maintenant déclarés. Ce mécanisme de passage du «risque incorporé» au «risque objectivé» (Kramarz, 1986) joue particulièrement pour les accidents de la circulation, dans une moindre mesure pour les chutes graves. En 1984, 13% des chauffeurs déclaraient ne pas risquer des accidents de la circulation ; cette proportion est de 6% en 1991.

Respirer des fumées est plus souvent déclaré qu'en 1984, notamment par les personnes travaillant dans les bureaux. La perception plus exacte du tabagisme passif est liée aux campagnes d'information sur les dangers du tabac, et aussi à une plus grande sensibilité des personnes à cette nuisance. De même la déclaration plus fréquente de «postures pénibles ou fatigantes à la longue» peut traduire une meilleure connaissance de pathologies anciennes, mais auparavant moins déclarées ou moins reliées à l'environnement professionnel, comme «le mal au dos». L'augmentation du nombre de personnes déclarant manipuler des produits toxiques peut provenir d'une meilleure information sur les dangers des produits utilisés.

Le processus d'objectivation des conditions de travail peut être accéléré à l'occasion de conflits catégoriels, dont l'une des causes peut d'ailleurs être une dégradation des conditions de travail ; exemples : infirmières, cheminots, policiers.

L'influence du cadre de vie hors travail

L'évolution du cadre de vie hors travail peut avoir un impact sur la définition des normes socialement acceptables en matière de charges lourdes, de postures pénibles, de déplacements à pied jugés longs, d'état des locaux sanitaires. L'interaction enquêteur enquêtes peut accroître encore l'effet de la variation de la norme sociale de référence. Sensible lui-même à cette variation, l'enquêteur admettra plus facilement certaines réponses positives et encouragera ainsi l'enquêté à en produire de nouvelles ; en 1978 et 1984, l'enquêteur aurait plus «empêché» certaines réponses en raison de sa propre perception.

L'«humeur générale» des Français pourrait aussi influencer leur appréciation des conditions de travail. Une enquête récente montre qu'ils étaient dans l'ensemble plus inquiets en 1991 qu'en 1984 (Volader, Hatchuel, 1991). Il est cependant possible que cette inquiétude soit justement due à leurs conditions de travail.

L'hypothèse d'une évolution dans les perceptions est étayée, a contrario, par le fait que les réponses à certaines questions factuelles évoluent peu : rester longtemps debout, manipuler des explosifs. Sous une forme indirecte «pouvez-vous entendre une personne placée à deux ou trois mètres qui vous parle d'une voix normale ?», la question sur les bruits mesure les bruits supérieurs à 85 décibels : les réponses en 1991 sont proches de celles de 1984.

Le questionnaire et la réalisation de l'enquête

Le questionnaire de 1991 est sensiblement étoffé. Entre 1978 et 1984, il était resté quasiment identique. Des questions nouvelles sont introduites sur les aspects cognitifs de la charge de travail, sur le stress et les situations de tension dans le travail. Au total, le questionnement actuel est moins exclusivement orienté vers les ouvriers que celui des deux précédentes enquêtes, et les cadres, professions intermédiaires et employés sont plus concernés par le questionnaire. Il n'est donc pas très étonnant de constater des réponses positives plus fréquentes de leur part, et ceci même aux questions déjà posées en 1984. On peut en effet penser qu'en 1984, les cols blancs n'avaient prêté qu'une attention distraite au questionnaire ; ce qui avait été signalé par les enquêteurs. Surtout l'image de référence à chaque question était celle d'un travailleur de l'industrie subissant des contraintes fortes. Par exemple la question sur le travail répétitif (Cézard, Dussert, Gollac, 1991- encadré 2). Cependant les évolutions importantes ne concernent pas que les travailleurs du tertiaire. Une étude des évolutions profession par profession permet d'autre part d'exclure l'idée d'une augmentation uniforme et généralisée des réponses positives dans les catégories tertiaires (Allain et alii, 1991).

En 1991, les enquêteurs sont surtout des femmes. Elles ont pu exercer auparavant des professions de type administratif, donc être prêtes à admettre l'existence de mauvaises conditions de travail dans le tertiaire. Plus en tous cas que les enquêteurs de 1978 et 1984, souvent d'anciens gendarmes ou retraités SNCF.

L'instruction aux enquêteurs de 1991 insiste tout particulièrement sur la nécessité de bien poser toutes les questions, notamment celles qui admettent des réponses multiples. La typographie du questionnaire a également été modifiée pour leur rappeler cette consigne. Le rappel de cette consigne fait suite à des constats d'omissions en 1984 : les enquêteurs ne posaient pas certaines questions quand ils estimaient que les personnes interviewées n'étaient pas concernées. Un effort particulier a été fait pour rendre l'instruction plus lisible, ce qui a accru son impact sur les enquêteurs.

Les questions supplémentaires

En 1991, d'autres questions portent sur l'organisation du travail et les machines ; ces questions sont reprises de l'enquête «Techniques et organisation du travail» de 1987. La formulation de la question sur l'usage des machines «utilisez-vous, même occasionnellement...» pourrait avoir incité certains enquêtes à déclarer des pénibilités subies seulement occasionnellement. Toutefois, des variations importantes sont enregistrées pour des questions dont le libellé interdit un tel effet («subissez-vous de temps en temps des bruits très forts ou très aigus» ; «rester longtemps dans une posture pénible» ; «ne pas quitter son travail des yeux» ; «à votre emplacement de travail, êtes-vous amenés à» ; «la température est-elle toujours ou souvent très élevée»,...). Inversement, pour des questions qui auraient pu paraître sensibles à cet effet («travaillez-vous à l'air libre»), l'augmentation est modérée.

L'allongement du questionnaire et l'amélioration des réponses des enquêtes ne sont pas des limites de l'enquête de 1991, bien au contraire. Toutefois, ils expliquent en partie les difficultés de comparaison. Va dans le même sens la diminution des non réponses à un grand nombre de questions ; c'est un indice d'une probable amélioration de la qualité de l'enquête. Par ailleurs pour certaines questions, les non réponses ne sont pas distinguées des réponses négatives ; il en résulte un biais lorsque les non réponses sont nombreuses ; toutefois, l'effet possible est limité, de l'ordre de 1 ou 2%.

Enfin, le pourcentage de personnes ayant refusé de répondre à l'enquête augmente un peu, mais cette augmentation est très faible et ne saurait entraîner un biais significatif.

En 1991 comme en 1984, l'enquête est une enquête complémentaire à l'enquête Emploi. L'échantillon est de taille identique. Toutefois, la base de sondage a changé. L'enquête de 1991 a été réalisée sur un échantillon d'aires géographiques tiré en 1984 ; tandis que les enquêtes d'octobre 1978 et mars 1984 avaient été réalisées sur la base de l'échantillon tiré en 1976. De ce fait, les proximités entre zones ont pu atténuer les évolutions 1978-1984 tandis que le changement des zones d'enquête a rendu les données moins comparables entre 1984 et 1991.

■

L'enquête "Conditions de travail"

Ces résultats sont issus de la troisième enquête sur les conditions de travail, réalisée en mars 1991. Les deux précédentes ont eu lieu en octobre 1978 et mars 1984 (S. Volkoff, 1990). Organisée et exploitée par le Service des études et de la statistique du Ministère du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle, cette enquête est réalisée en complément de l'enquête Emploi de l'INSEE. Le questionnaire a été soumis à tous les actifs ayant un emploi dans un ménage sur trois de l'échantillon de l'enquête Emploi, soit environ 21 000 personnes. Toutefois, les premiers résultats présentés ici portent sur les seuls salariés.

Le champ de l'enquête est celui de l'enquête Emploi : il inclut l'ensemble des ménages ordinaires de la France métropolitaine, et une partie de la population des communautés, dans la mesure où leurs membres ont des liens familiaux avec des ménages ordinaires. L'échantillon représente donc fidèlement la population active ayant un emploi dans sa diversité. Restent toutefois exclus certains ouvriers des chantiers temporaires, des jeunes hébergés en foyers de jeunes travailleurs, ainsi que des personnes des établissements hospitaliers, scolaires ou hôteliers vivant en collectivité.

Le questionnaire de l'enquête complémentaire était posé à chaque actif occupé du ménage. Celui-ci devait répondre personnellement. Les réponses recueillies se réfèrent donc aux conditions de travail telles qu'elle sont perçues par la personne qui travaille.

L'enquête aborde les grands thèmes suivants :

- risques, nuisances, pénibilités du travail. Des questions nouvelles couvrent, en 1991, les aspects de charge mentale et les facteurs de "stress" liés au travail ;
- organisation du travail ;
- machines et tedhnologies utilisées ;
- horaires et organisation du temps de travail, travail posté, travail le samedi, le dimanche, la nuit.

BIBLIOGRAPHIE

ALLAIN L., BROUSSAUDIER G., BRUTIN M., LAURENT S. ET PHILIPPON S., 1991 : *«Les conditions de travail en 1984 et 1991 : examen critique des résultats par profession»*, note intermédiaire (non publiée), groupe de travail ENS-ENSAE.

BUE J., CRISTOFARI M.-F., 1986 : *«Contraintes et nuisances dans la vie de travail»*, Dossiers Statistiques du Travail et de l'Emploi n° 20, avril.

BUÉ J., GOLLAC M., 1988 : *«Technique et organisation du travail»*, Premiers résultats n° 112, JSEE.

CEZARD M., DUSSERT F., GOLLAC M. 1991 : *«Les changements dans l'organisation du travail, premiers résultats de l'enquête conditions de travail»*. Premières informations n° 253, Ministère du Travail, SES.

Conseil supérieur de la prévention des risques professionnels, 1992 : *«Conditions de travail, bilan 1991»*, Ministère du Travail, DRT.

CRISTOFARI M.-F., 1989 : *«Qui utilise le traitement de texte ?»*, Travail et emploi n° 39.

DE CONINCK F., 1991 : *«Evolution post-taylorienne et nouveaux clivages sociaux»* Travail et emploi n° 49.

DUMOND J.-P., FAVRIN M., METAYER G., 1990 : Rapport d'étude sur les facteurs de stress au travail, GESTE, rapport pour le Ministère du Travail.

Dossier ministériel *«Changer le travail»*, 1991.

DUSSERT F., 1991 : *«Trois logiques d'informatisation»*, non publié, SES.

GOLLAC M., 1988 : *«La micro-informatique professionnelle : une révolution ?»*, Travail et Emploi, n°35.

GOLLAC M., 1989 : *«Les dimensions de l'organisation du travail»*, Economie et statistique n° 224, septembre.

GOLLAC M., 1989 : *«L'ordinateur dans l'entreprise reste un outil de luxe»*, Economie et statistique n° 224, septembre.

GOLLAC M., 1990 : *«La modernisation à deux vitesses»*, Données sociales, INSEE.

KRAMARZ F., 1986 : *«Conditions de travail et gestion de la main-d'œuvre ouvrière»*, Economie et statistique n° 186, mars.

MOLINIE A. -F., VOLKOFF S., 1979 : *«Enquête sur les conditions de travail 1978, premiers résultats»*, Statistiques du Travail, supplément n° 71.

MOLINIE A. -F., VOLKOFF S., 1980 : *«La charge de travail»*, Statistiques du Travail, supplément n° 84.

MOLINIE A. -F., VOLKOFF S., 1982 : *«Quantifier les conditions de travail»*. Travail et Emploi n° 11, janvier-mars.

VOLATIER J. -L., HATCHUEL G., 1991 : *«Les nouveaux inquiets : la diffusion des craintes dans la société française»*, Consommation et modes de vie n° 62, CREDOC.

VOLKOFF S., 1990 : *«Les conditions de travail, une évolution contrastée»*, Données sociales, INSEE.