

Conflits de valeurs au travail : qui est concerné et quels liens avec la santé ?

Six actifs occupés sur dix signalent être exposés à des conflits de valeurs dans leur travail. Cinq situations d'exposition peuvent être identifiées. La plus fréquente concerne deux actifs occupés sur dix, qui vivent des conflits éthiques car ils doivent faire des choses qu'ils désapprouvent, même si par ailleurs ils ont les moyens de bien faire leur travail. Les autres situations touchent chacune un actif occupé sur dix. Certains doivent faire un travail qu'ils jugent en grande partie inutile, ce à quoi s'ajoute, pour d'autres, l'absence de fierté du travail bien fait. D'autres encore estiment manquer de moyens pour bien faire leur travail mais se sentent malgré tout fiers du résultat. Le dernier cas concerne les personnes qui cumulent la plupart des conflits de valeur.

Les salariés les plus exposés aux conflits de valeurs et à leur cumul déclarent plus fréquemment une santé physique et mentale dégradée.

Parmi les facteurs de risques psychosociaux au travail, les conflits de valeurs sont une dimension émergente et encore peu étudiée. Ils sont définis comme « l'ensemble des conflits qui portent sur des choses auxquelles les travailleurs octroient de la valeur : conflits éthiques, qualité empêchée, sentiment d'inutilité du travail, atteinte à l'image du métier » [1].

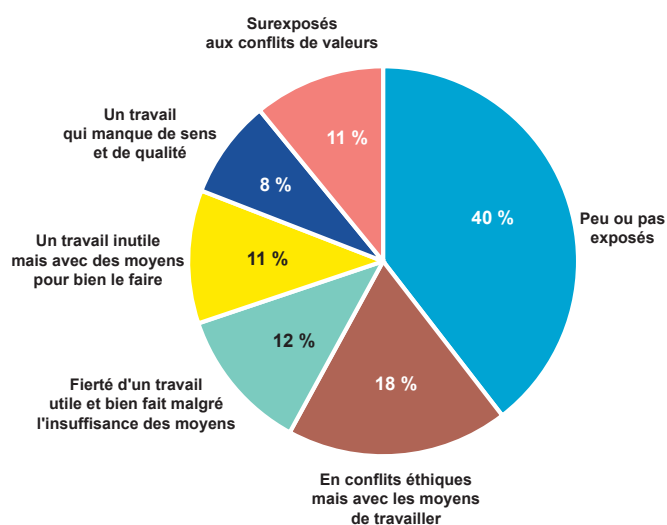
Les conflits éthiques interviennent lorsque le travail entre en contradiction avec les convictions personnelles. La « qualité empêchée » décrit des situations où l'organisation du travail ou l'état des équipements dont disposent les travailleurs ne permettent pas un « travail bien fait » [2]. Le « travail inutile » indique une situation où le travailleur ne voit ni la finalité ni le sens de son activité.

Dans l'enquête Conditions de travail et Risques psychosociaux réalisée en 2016 par la Dares (encadré 1), 19 questions permettent d'appréhender les conflits de valeurs. Ainsi, 61 % des actifs occupés estiment devoir faire « toujours,

souvent ou parfois des choses qu'ils désapprouvent », 54 % « ne pas pouvoir faire du bon travail, devoir sacrifier la qualité » et 30 % « toujours souvent ou parfois » devoir « mentir à des clients, des patients, des usagers, des collègues » (tableau 1).

Quels sont les principaux conflits de valeurs et qui sont les travailleurs les plus exposés ? Certaines situations de travail favorisent-elles l'émergence de ces facteurs de risques ? Les conflits de valeurs sont-ils corrélés avec des indicateurs de mauvaise santé au travail ? Telles sont les questions auxquelles cette étude apporte un éclairage.

GRAPHIQUE 1 | Répartition des actifs occupés selon leur profil d'exposition aux conflits de valeurs



Champ : actifs occupés ayant répondu au questionnaire auto-administré.
Source : enquête CT-RPS 2016, Dares, DGAFF, Drees et Insee.

Six profils d'exposition aux conflits de valeurs

Les personnes en emploi peuvent être classées en six groupes au regard de leur exposition aux conflits de valeurs (encadré 2). 40 % sont peu ou pas concernées par ce risque (« Peu ou pas exposés » graphique 1). 18 % rencontrent des conflits éthiques même si elles ont les moyens de travailler correctement (« En conflits éthiques mais avec les moyens de bien travailler »). 12 % éprouvent la fierté du travail utile et bien fait, malgré l'insuffisance des moyens (« Fierté d'un travail utile et bien fait malgré l'insuffisance des moyens »). 11 % ressentent leur travail comme inutile même si elles disposent de moyens pour l'accomplir (« Travail inutile mais avec les moyens pour bien le faire »). 8 % estiment que leur travail manque de sens et de qualité (« Un travail qui manque de sens et de qualité »). Enfin, 11 % d'actifs occupés sont confrontés à un cumul de conflits de valeurs (« Surexposés aux conflits de valeurs »).

40 % d'actifs occupés peu ou pas exposés aux conflits de valeurs

40 % des actifs occupés sont peu ou pas exposés aux conflits de valeurs. Aucun d'eux n'estime que son travail est parfois ou jamais utile aux autres, contre 27 % pour l'ensemble des actifs occupés (tableau 1). De même, pratiquement aucun d'eux n'éprouve un manque de fierté du travail bien fait (contre 26 % dans l'ensemble). En outre, 40 % de ces per-

sonnes (contre 61 %) déclarent devoir toujours, souvent ou parfois faire des choses qu'elles désapprouvent, cette dernière modalité en regroupant à elle seule 33 %. Enfin, seules 26 % estiment « ne pas pouvoir faire du bon travail, devoir sacrifier la qualité » (contre 54 % en moyenne).

Ces actifs occupés sont un peu plus souvent en contrats précaires : 30 % d'entre eux sont apprentis, stagiaires, en contrats aidés ou CDD contre 24 % pour l'ensemble des actifs occupés (tableau 2). Cette précarité les amènerait à accorder moins d'importance aux conditions de travail que les travailleurs stables. Ainsi, 28 % d'entre eux disent continuer à penser au travail en dehors du lieu de travail, contre 41 % pour l'ensemble (tableau 4). Cette « distance » avec le travail leur permettrait de « relativiser les difficultés de leur situation présente, en la considérant comme provisoire » [3].

Cette situation touche un peu plus souvent les hommes, les plus de 50 ans et les travailleurs indépendants (tableau 2). Les métiers les plus concernés sont les assistantes maternelles, les conducteurs de véhicules, les coiffeurs, les ouvriers du second œuvre du bâtiment, les aides à domicile ou les bouchers, charcutiers et boulangers (tableau 3).

Ces personnes sont moins exposées aux pénibilités physiques, ainsi qu'aux autres facteurs de risques psychosociaux : seules 12 % d'entre elles doivent travailler sous pression, contre 31 % de l'ensemble de la population ; 27 % ont vécu au moins un changement important dans leur travail au cours des 12 derniers mois, contre 39 % en moyenne (tableau 4). Elles sont également moins nombreuses à estimer être « plutôt mal payées compte tenu du travail réalisé » (26 % contre 38 %).

TABLEAU 1 | Les classes d'exposition aux conflits de valeurs des actifs occupés

En %

	Modalités	Peu ou pas exposés	En conflits éthiques mais avec les moyens de travailler	Fierté d'un travail utile et bien fait malgré l'insuffisance des moyens	Un travail inutile mais avec des moyens pour bien le faire	Un travail qui manque de sens et de qualité	Surexposés aux conflits de valeurs	Ensemble
Je dois faire des choses que je désapprouve.....	Toujours, souvent, parfois	40	92	67	44	66	96	61
Je dois mentir à des clients, des patients, des usagers, des collègues		14	63	19	10	18	71	30
Je dois prendre des risques pour ma santé physique et mentale.....		12	66	28	12	17	75	31
Je dois prendre des risques pour la santé physique et mentale des usagers, des clients, des patients, des collègues.....		3	38	3	1	0	37	13
Je suis amené(e) à traiter injustement ou à favoriser des personnes (refus de droits, passe-droits)		3	41	3	2	1	41	14
Je suis amenée à exercer une contrainte sur des personnes		5	41	9	2	3	44	16
Je dois faire des choses qui ne sont pas de mon ressort.....		36	84	68	36	66	94	58
Je ne peux pas faire du bon travail, je dois sacrifier la qualité		26	83	68	33	80	98	54
Je dois faire des choses inutiles ou dégradantes		6	51	13	6	16	65	22
<i>Pour effectuer votre travail, avez-vous ...</i>	Non	5	19	49	3	50	76	24
... un temps suffisant ?		7	7	10	8	14	20	10
... la possibilité de coopérer (échanges d'informations, entraide, etc.) ?.....		8	22	51	7	50	73	26
... des collaborateurs (ou des collègues) en nombre suffisant ?		5	8	40	4	39	51	18
... des logiciels et des programmes informatiques bien adaptés ?		4	10	46	4	35	61	19
... un matériel suffisant et adapté ?		15	27	55	22	57	71	32
... des informations claires et suffisantes ?		3	16	31	4	41	66	19
Éprouver la fierté du travail bien fait	Parfois, jamais	0	35	2	59	71	61	26
L'impression de faire quelque chose d'utile aux autres		0	36	0	81	75	45	27
Il m'arrive de faire trop vite une opération qui demanderait davantage de soin.....	Toujours, souvent	7	36	32	5	41	77	25

Lecture : 40 % des actifs occupés peu ou pas exposés déclarent devoir faire « toujours », « souvent » ou « parfois » des choses qu'ils désapprouvent.

Champ : actifs occupés ayant répondu au questionnaire auto-administré.

Source : enquête CT-RPS 2016, Dares, DGAFF, Drees et Insee.

18 % de travailleurs en conflits éthiques mais ayant les moyens de travailler

18 % des actifs en emploi vivent des situations de travail qui les confrontent à des conflits éthiques importants, tout en ayant les moyens de faire correctement leur travail. La plupart d'entre eux sont amenés à faire des choses qu'ils désapprouvent (92 % contre 61 % dans l'ensemble, tableau 1). 66 % prennent des risques pour leur santé physique et mentale et 63 % doivent mentir à des clients, des patients, des usagers (contre respectivement 31 % et 30 %). En outre, 51 % doivent faire des choses « inutiles ou dégradantes » (contre 22 % de l'ensemble). Ils sont également plus souvent amenés à traiter injustement ou favoriser des personnes, ou encore à exercer une contrainte sur des personnes. En revanche, ils ont plus souvent les moyens de faire correctement leur travail, par exemple avec des logiciels et programmes informatiques bien adaptés, un matériel suffisant et adapté ou encore la possibilité de coopérer. Pour autant, disposer des moyens adaptés ne suffit pas à leur donner le sentiment du travail bien fait : 83 % (contre 54 % pour l'ensemble) disent toujours, souvent ou parfois

« ne pas pouvoir faire du bon travail, sacrifier la qualité », et 35 % (contre 26 %) ne ressentir que parfois ou jamais la satisfaction du travail bien fait.

Ces personnes sont un peu plus souvent en situation précaire ou en insécurité : 18 % (contre 14 %) sont en CDI mais ont des craintes pour leur emploi et 4 % (contre 2 %) sont intérimaires (tableau 2). Ces situations de conflits éthiques s'accompagnent souvent de pénibilités physiques et de contraintes de rythme, d'un travail sous pression et d'une quantité de travail jugée excessive (tableau 4). Ces travailleurs sont plus nombreux à s'estimer mal payés pour le travail effectué. Ils travaillent un peu plus souvent au contact d'un public et 23 % d'entre eux ont été victimes d'une agression verbale de la part du public, contre 15 % pour l'ensemble.

Ce sont plus souvent des hommes, des ouvriers non qualifiés, dans la fonction publique hospitalière notamment. Ils exercent davantage les métiers d'infirmiers et sages-femmes, agriculteurs et éleveurs ou encore pompiers, militaires, policiers, agents de gardiennage et de sécurité, dirigeants d'entreprises, cadres de la banque et des assurances (tableau 3).

TABEAU 2 | Caractéristiques socio-professionnelles des actifs occupés selon leur exposition aux conflits de valeurs

En %

	Peu ou pas exposés	En conflits éthiques mais avec les moyens de travailler	Fierté d'un travail utile et bien fait malgré l'insuffisance des moyens	Un travail inutile mais avec des moyens pour bien le faire	Un travail qui manque de sens et de qualité	Surexposés aux conflits de valeurs	Ensemble
Sexe							
Hommes	53	58	46	54	44	46	52
Femmes	47	42	54	46	56	54	48
Total	100	100	100	100	100	100	100
Age							
15 à 30 ans	21	20	19	19	16	18	20
31 à 40 ans	22	24	25	24	28	28	24
41 à 50 ans	27	28	30	28	29	31	28
51 ans ou plus	31	27	26	29	27	23	28
Total	100	100	100	100	100	100	100
Catégories socioprofessionnelles							
Professions libérales	2	2	1	1	0,5	0,5	1
Cadres de la fonction publique et professions intellectuelles	7	5	10	3	9	8	7
Cadres d'entreprises	11	10	11	10	16	11	11
Professions intermédiaires de l'enseignement, de la santé, de la fonction publique et assimilés	11	12	19	5	10	16	12
Professions intermédiaires administratives et commerciales des entreprises	8	8	8	8	10	7	8
Techniciens	4	5	6	5	8	5	5
Contremaîtres, agents de maîtrise	2	4	2	2	1	3	2
Employés de la fonction publique	13	13	12	8	9	15	12
Employés administratifs d'entreprise	6	5	6	9	9	7	7
Employés de commerce	5	5	5	6	4	5	5
Personnels des services directs aux particuliers	11	6	5	8	4	4	8
Ouvriers qualifiés	16	16	10	21	11	13	15
Ouvriers non qualifiés	5	7	5	11	7	5	6
Ouvriers agricoles	1	2	0	2	0	0	1
Total	100	100	100	100	100	100	100
Secteurs d'activité							
Agriculture, élevage, pêche	2	5	2	4	2	1	3
Tertiaire	79	75	82	69	76	80	77
Industrie	12	13	10	21	18	13	14
Construction, bâtiment, travaux publics	7	8	6	6	4	6	6
Total	100	100	100	100	100	100	100
Statut							
Fonction publique d'État	8	7	16	5	12	13	9
Fonction publique territoriale	8	8	9	7	7	6	7
Fonction publique hospitalière	3	6	6	2	3	10	4
Privé	66	68	61	76	75	68	68
Indépendants	15	12	8	11	4	4	11
Total	100	100	100	100	100	100	100
Situation de précarité ou d'instabilité							
Intérimaires	1	4	1	4	2	1	2
Apprentis, stagiaires, contrats aidés ou CDD	30	21	24	26	15	10	24
Salariés en CDI à temps partiel «subi»	4	4	2	4	3	3	4
Salariés en CDI ayant des craintes pour leur emploi	8	18	12	14	18	30	14
Salariés «stables» (tous les autres)	57	54	61	53	63	56	57
Total	100	100	100	100	100	100	100

Lecture : 53 % des actifs occupés qui sont « peu ou pas exposés » sont des hommes.

Champ : actifs occupés ayant répondu au questionnaire auto-administré.

Source : enquête CT-RPS 2016, Dares, DGAFF, Drees et Insee.

12 % éprouvant la fierté d'un travail utile et bien fait, malgré l'insuffisance des moyens

12 % des travailleurs ont le sentiment de faire un travail utile pour les autres et éprouvent la fierté du travail bien fait, sans avoir toutefois les moyens de le faire correctement (faute de matériel adapté, de temps suffisant, de collaborateurs en nombre suffisant, de formations adaptées). 68 % d'entre eux « doivent sacrifier la qualité » et 68 % faire des choses qui ne sont pas de leur ressort (contre respectivement 54 % et 58 % pour l'ensemble des actifs occupés, tableau 1).

Ces personnes sont plus souvent des femmes, âgées de 41 à 50 ans, des salariés stables, des cadres ou professions intermédiaires, des agents de la fonction publique, notamment dans l'enseignement et la santé (tableau 2). Elles sont plus souvent que les autres en contact avec le public dans le cadre de leur travail (tableau 4) et exercent davantage en tant qu'enseignant, professionnel de l'action sociale et de l'orientation, infirmier et sage-femme, profession paramédicale, ou technicien de l'informatique (tableau 3). Elles disposent de faibles marges de manœuvre et ont plus fréquemment que

les autres salariés vécu au moins un changement au cours des 12 derniers mois. Elles s'estiment souvent « plutôt mal » et « très mal payées » pour le travail effectué.

11 % ressentant leur travail comme inutile, mais disposant de moyens pour bien le faire

11 % des actifs occupés ressentent leur travail comme inutile mais disposent cependant de moyens pour bien le faire. Ainsi, 81 % d'entre eux (contre 27 % pour l'ensemble, tableau 1) ne perçoivent leur travail comme utile que « parfois ou jamais », et 59 % n'éprouvent « jamais ou parfois » la fierté du travail bien fait. Cependant, ils ont souvent les moyens pour faire correctement leur travail : seuls 3 % ne disposent pas d'un temps suffisant et 7 % n'ont pas de collaborateurs ou de collègues en nombre suffisant (contre respectivement 24 % et 26 % dans l'ensemble).

Ce groupe compte un peu plus d'hommes, d'ouvriers et d'intermédiaires que dans l'ensemble de la population (tableau 2).

TABEAU 3 | Les 15 métiers typiques des six groupes d'exposition aux conflits de valeurs

Peu ou pas exposées	En conflits éthiques mais avec les moyens de travailler	Fierté d'un travail utile et bien fait malgré l'insuffisance des moyens	Un travail inutile mais avec des moyens pour bien le faire	Un travail qui manque de sens et de qualité	Surexposés aux conflits de valeurs
Assistantes maternelles	Agriculteurs, éleveurs, sylviculteurs, bûcherons	Enseignants	Ouvriers qualifiés des industries de process	Cadres de la banque et des assurances	Infirmiers, sages-femmes
Employés des services divers	Armée, police, pompiers	Professionnels de l'action sociale et de l'orientation	Ouvriers qualifiés de la mécanique	Secrétaires	Aides-soignants
Conducteurs de véhicules	Infirmiers, sages-femmes	Cadres	Ouvriers non qualifiés de la mécanique	Personnels d'études et de recherche	Enseignants
Coiffeurs, esthéticiens	Dirigeants d'entreprises	Infirmiers, sages-femmes	Employés administratifs d'entreprise	Techniciens et agents de maîtrise de la maintenance	Armée, police, pompiers
Formateurs	Agents de gardiennage et de sécurité	Professionnels de l'action culturelle, sportive et surveillants	Employés de maison	Ingénieurs de l'informatique	Employés de la banque et des assurances
Ouvriers qualifiés du second œuvre du bâtiment	Ouvriers non qualifiés de la manutention	Professionnels de la communication et de l'information	Ouvriers non qualifiés du textile et du cuir	Cadres de la fonction publique (catégorie A et assimilés)	Cadres de la fonction publique (catégorie A et assimilés)
Aides à domicile et aides ménagères	Conducteurs d'engins du bâtiment et des travaux publics	Professions para-médicales	Ouvriers non qualifiés de la manutention	Ouvriers non qualifiés du gros œuvre du bâtiment, des travaux publics, du béton et de l'extraction	Caissiers, employés de libre service
Ouvriers qualifiés du textile et du cuir	Maraîchers, jardiniers, viticulteurs	Techniciens et agents de maîtrise des industries mécaniques	Ouvriers qualifiés de la manutention	Ingénieurs et cadres techniques de l'industrie	Employés de la comptabilité
Bouchers, charcutiers, boulangers	Ingénieurs et cadres techniques de l'industrie	Cadres des services administratifs, comptables et financiers	Maîtrise des magasins et intermédiaires du commerce	Cadres du bâtiment et des travaux publics	Techniciens et agents de maîtrise de l'électricité et de l'électronique
Employés de maison	Cadres de la banque et des assurances	Techniciens de l'informatique	Vendeurs	Ouvriers non qualifiés des industries de process	Cadres commerciaux et technico-commerciaux
Médecins et assimilés	Conducteurs de véhicules	Aides-soignants	Ouvriers qualifiés de l'électricité et de l'électronique	Ouvriers des industries graphiques	Conducteurs d'engins du bâtiment et des travaux publics
Techniciens des services administratifs, comptables et financiers	Artisans et ouvriers artisanaux	Cadres de la fonction publique (catégorie A et assimilés)	Ouvriers qualifiés de la maintenance	Techniciens de l'informatique	Cadres du bâtiment et des travaux publics
Personnels d'études et de recherche	Attachés commerciaux et représentants	Fonction publique Territoriale	Secrétaires de direction	Professionnels de la communication et de l'information	Professionnels de l'action sociale et de l'orientation
Ouvriers qualifiés du gros œuvre du bâtiment	Ouvriers qualifiés de la manutention	Ouvriers non qualifiés du second œuvre du bâtiment	Employés administratifs	Enseignants	Ouvriers non qualifiés du second œuvre du bâtiment
Agents administratifs et commerciaux des transports et du tourisme	Ouvriers non qualifiés des industries de process	Techniciens et agents de maîtrise du bâtiment et des travaux publics	Techniciens et agents de maîtrise des industries mécaniques	Techniciens des services administratifs, comptables et financiers	Professionnels de la communication et de l'information

Champ : actifs occupés ayant répondu au questionnaire auto-administré.

Source : enquête CT-RPS 2016, Dares, DGAFP, Drees et Insee.

Ces personnes bénéficient souvent d'un soutien social¹ élevé de la part de la hiérarchie ou des collègues (58 % contre 50 % de l'ensemble, tableau 4). Elles estiment être reconnues dans leur travail, seules 17 % d'entre elles déclarant ne pas recevoir « le respect et l'estime que mérite leur travail » (contre 22 % dans l'ensemble). En revanche, elles sont plus nombreuses à déclarer de faibles marges de manœuvre.

Les métiers les plus concernés sont les ouvriers (de process, de la mécanique, de la manutention, de l'électricité et de l'électronique...), les employés administratifs d'entreprise ou encore les vendeurs (tableau 3).

8 % occupant un travail manquant de sens et de qualité

8 % des personnes en emploi ont le sentiment d'occuper un poste inutile et estiment qu'elles ne peuvent pas travailler correctement. Ainsi, 71 % n'éprouvent que parfois ou jamais la fierté du travail bien fait, et 75 % parfois ou jamais un sentiment d'utilité de leur travail, contre respectivement 26 % et 27 % pour l'ensemble de la population (tableau 1). Elles déplorent également ne pas avoir les moyens de faire correctement leur travail (logiciels, temps, formations, matériel, collaborateurs...). 80 % regrettent de « ne pas pouvoir faire du bon travail, devoir sacrifier la qualité » (contre 54 % de l'ensemble des actifs occupés). En revanche, seules 18 % d'entre elles doivent mentir à des clients, des patients, des usagers ou des collègues (30 % en moyenne) et 1 % sont amenées à traiter injustement ou à favoriser des personnes (refus de droits, passe-droits, contre 14 % dans l'ensemble).

Ce sont un plus souvent qu'en moyenne, des femmes, des personnes âgées de 31 à 40 ans, des cadres ou des employés administratifs d'entreprise, des agents de la fonction publique de l'État (tableau 2).

Les actifs occupés de ce groupe déplorent également un travail sous pression et une quantité de travail excessive (tableau 4). Leur environnement professionnel est plus instable : ils ont davantage (49 % contre 39 % pour l'ensemble) vécu au moins un changement important dans leur travail au cours des 12 derniers mois.

Les familles professionnelles les plus présentes sont les cadres de la banque et des assurances, les secrétaires, les personnels d'études et de recherches, les techniciens et agents de maîtrise de la maintenance, les ingénieurs informatiques ou encore les cadres de la fonction publique (tableau 3).

11 % de travailleurs surexposés aux conflits de valeurs

11 % des actifs occupés cumulent les différents aspects des conflits de valeurs. Ils estiment presque tous (98 %) « ne pas pouvoir faire un bon travail et devoir sacrifier la qualité », contre un peu plus de la moitié pour l'ensemble des actifs occupés (tableau 1). Ils sont aussi les plus nombreux à devoir faire des choses qu'ils désapprouvent (96 % contre 61 % en moyenne), ou encore prendre des risques pour leur santé mentale et physique ou pour celles de patients ou d'usagers. Enfin, ils ressentent rarement un sentiment d'utilité de leur travail.

TABEAU 4 | Conditions de travail des actifs occupés selon leur exposition aux conflits de valeur

	Peu ou pas exposés	En conflits éthiques mais avec les moyens de travailler	Fierté d'un travail utile et bien fait malgré l'insuffisance des moyens	Un travail inutile mais avec des moyens pour bien le faire	Un travail qui manque de sens et de qualité	Surexposés aux conflits de valeurs	Ensemble
Avoir 3 contraintes de rythme ou plus.....	31	52	45	35	43	64	42
Travailler sous pression	12	42	39	13	43	77	31
Devoir effectuer une quantité de travail excessive	18	49	49	21	56	78	37
3 contraintes physiques et plus	34	50	44	36	34	57	41
Score de soutien social*							
0 à 2.....	6	9	12	8	12	28	11
3 - 4	33	44	45	34	46	50	40
5 - 6	60	47	43	58	42	22	50
Faible autonomie	34	34	31	41	42	36	35
Avoir vécu 1 à 7 changements au cours des 12 derniers mois	27	42	45	30	49	69	39
Ne pas recevoir l'estime de son supérieur hiérarchique pour son travail ..	7	32	22	17	36	58	22
Estimé être plutôt mal et très mal payé pour le travail effectué	26	43	47	34	46	58	38
Continuer à penser au travail en dehors du lieu de travail	28	51	49	25	46	73	41
Avoir des objectifs chiffrés précis à atteindre.....	27	35	30	27	33	43	31
Etre en contact direct avec le public	77	79	81	61	62	83	75
Avoir été victime d'une agression verbale de la part du public.....	8	23	15	6	11	35	15
Avoir été victime d'une agression physique de la part du public	0	3	2	0	0	6	2

* Score de soutien social : de 0 en l'absence de soutien social à 6 en cas de soutien social fort (cf. note bas de page 5).

Lecture : 12 % des actifs occupés « peu ou pas exposés » travaillent sous pression.

Champ : actifs occupés ayant répondu au questionnaire auto-administré.

Source : enquête CT-RPS 2016, Dares, DGAFP, Drees et Insee.

¹ Soutien social mesuré à l'aide d'un score de 0 à 6 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 situation de tension avec les collègues.

Ce groupe surexposé aux conflits de valeurs compte davantage de femmes, de personnes de 31 à 50 ans, de professions intermédiaires de l'enseignement, de la santé, d'employés de la fonction publique, ainsi que de salariés en CDI ayant des craintes pour leur emploi (tableau 2).

Outre les conflits éthiques, ces personnes doivent pour plus de trois quarts d'entre elles faire face à une quantité de travail excessive et travailler sous pression (contre moins d'une sur quatre en moyenne, tableau 4). Elles sont également plus nombreuses à déclarer des pénibilités physiques. Elles estiment être mal payées pour le travail effectué et déplorent également un faible soutien social. Cependant, ce manque de soutien de la part des collègues ou des supérieurs hiérarchiques n'est pas synonyme de solitude dans la vie privée : 89 % d'entre elles ont « quelqu'un sur qui compter pour discuter de choses personnelles » (contre 93 % pour l'ensemble des actifs occupés). Par ailleurs, ces personnes travaillent plus souvent en contact avec le public que la moyenne et sont davantage victimes d'agressions verbales ou physiques. De plus, 73 % d'entre elles continuent à penser à leur travail en dehors de leur lieu de travail, contre 41 % pour l'ensemble des actifs occupés.

Ces situations sont particulièrement fréquentes parmi les infirmiers et les sages-femmes, les aides-soignants, les enseignants, les personnels de l'armée, de la police ou les pompiers, mais aussi les employés des banques et des assurances ou encore les caissiers.

Des liens avec la santé physique et mentale

Les travaux, menés notamment en clinique ou en psychodynamique du travail, montrent que les conflits de valeurs peuvent être sources de souffrance psychique chez les travailleurs. Dans les cas extrêmes, la souffrance éthique peut amener au suicide, en particulier dans des situations d'isolement [4].

47 % des actifs occupés surexposés aux conflits de valeurs déclarent une santé altérée, c'est-à-dire qu'ils jugent leur état de santé général assez bon, mauvais ou très mauvais, alors que cette proportion est de 17 % pour ceux qui sont classés ici comme étant « peu ou pas exposés » ou encore 29 % pour ceux qui ont la « fierté d'un travail utile et bien fait malgré l'insuffisance de moyens » (tableau 5). Ces différences restent significatives même à caractéristiques individuelles (sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle...) et autres conditions de travail comparables².

Ainsi, le risque relatif de déclarer un mauvais état de santé est 2 fois plus élevé pour un individu « surexposé aux conflits de valeurs » que pour un individu qui est « peu ou pas exposé ».

Si 25 % des actifs occupés ont eu au cours des 12 derniers mois des troubles du sommeil, plusieurs fois par semaine ou presque tous les jours, cette proportion baisse à 18 % pour ceux qui sont « peu ou pas exposés ». Elle s'élève à

TABEAU 5 | État de santé selon l'exposition aux conflits de valeurs

	Déclarer un mauvais état de santé perçue		Déclarer des troubles du sommeil	
	Prévalence (en %)	Rapport de chances	Prévalence (en %)	Rapport de chances
Peu ou pas exposées	17	Réf	18	Réf
En conflits éthiques mais avec les moyens de travailler	29	1,4	30	1,4
Fierté d'un travail utile et bien fait malgré l'insuffisance des moyens.	24	1,3	24	1,1
Un travail inutile mais avec des moyens pour bien le faire.....	21	NS	24	1,3
Un travail qui manque de sens et de qualité.....	31	1,6	30	1,4
Surexposés aux conflits de valeurs	47	2,0	43	1,6
Ensemble des actifs occupés....	25		25	

Ref : référence.

NS : non significatif à 10 %.

Note : les rapports de chances présentés ici sont issus d'une régression logistique expliquant le fait d'être en mauvaise santé par l'exposition aux conflits de valeurs (les six groupes), et les variables dépendantes suivantes : sexe, âge, vivre en couple, nombre d'enfants dans le ménage, statut d'emploi, secteur d'activité, catégorie socioprofessionnelle, situation de précarité ou d'instabilité de l'emploi, diplôme, indicateurs synthétiques sur les contraintes physiques et les risques psychosociaux [5].

Lecture : 29 % des actifs occupés appartenant au groupe « en conflits éthiques mais avec les moyens de travailler » jugent leur état de santé général « assez bon », « mauvais » ou « très mauvais ». Le risque relatif de déclarer un mauvais état de santé perçue est 2,0 fois plus élevé pour les actifs occupés surexposés aux conflits de valeurs que pour ceux qui sont peu ou pas exposés.

Champ : actifs occupés ayant répondu au questionnaire auto-administré.

Source : enquête CT-RPS 2016, Dares, DGAFP, Drees et Insee.

30 % pour ceux qui ont « un travail qui manque de sens et de qualité » et à 43 % pour ceux qui sont « surexposés aux conflits de valeurs ». À caractéristiques individuelles (sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, etc.) et expositions aux conditions de travail et facteurs psychosociaux comparables, le risque relatif de déclarer des troubles du sommeil est 1,4 fois plus élevé pour un actif occupé qui a un « travail qui manque de sens et de qualité » ou qui a la « fierté d'un travail utile et bien fait malgré l'insuffisance de moyens », que pour un individu qui est « peu ou pas exposé ». Pour les travailleurs qui sont « surexposés aux conflits de valeurs », ce risque est 1,6 fois plus élevé.

La santé mentale diffère également selon les situations d'exposition. Globalement 10 % des actifs occupés présentent un symptôme dépressif (suivant le critère de bien-être réduit WHO5, tableau 6). Mais des différences apparaissent selon les classes d'exposition aux conflits de valeurs. Si 4 % des personnes « peu ou pas exposées », présentent un symptôme dépressif, cette proportion s'élève à 16 % pour le groupe ayant un « travail qui manque de sens et de qualité » et jusqu'à 26 % pour les travailleurs « surexposés aux conflits de valeurs ». Ces différences restent significatives même à caractéristiques individuelles (sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle...) et autres conditions de travail comparables. Ainsi, le risque relatif de déclarer un bien-être réduit est

² Le modèle *logit* ayant pour variable d'intérêt le fait d'être en mauvaise santé comporte les variables dépendantes suivantes : sexe, âge, vivre en couple, nombre d'enfants dans le ménage, statut d'emploi, secteur d'activité, catégorie socioprofessionnelle, situation de précarité ou d'instabilité de l'emploi, diplôme, indicateurs synthétiques sur les contraintes physiques et les risques psychosociaux [4].

2,3 fois plus élevé pour un individu dont le « travail manque de sens et de qualité » que pour un individu qui est « peu ou pas exposé ». De la même façon, présenter un trouble anxieux généralisé ou un épisode dépressif majeur³ varie fortement selon la situation d'exposition, même à caractéristiques comparables. Cette proportion s'étend de 5 % pour ceux qui sont « peu ou pas exposés » à 25 % pour les travailleurs « surexposés aux conflits de valeurs ». Ces derniers ont également plus souvent eu des idées suicidaires au cours des 12 derniers mois (13 %, contre 3 % de ceux étant « peu ou pas exposés »), qu'ils attribuent pour 48 % d'entre eux à des

raisons professionnelles (contre 26 % des actifs déclarant des idées suicidaires).

Les salariés les plus exposés aux conflits de valeurs signalent une santé mentale et physique dégradée, mais les liens de causalité entre expositions déclarées et santé perçue sont difficiles à établir. Les expositions affectent la santé des personnes ; toutefois, à l'inverse, placées dans des conditions de travail similaires, les personnes en mauvaise santé peuvent vivre avec plus de difficultés que celles en bonne santé.

TABLEAU 6 | État de santé psychologique selon le profil vis-à-vis des conflits de valeurs au travail

	Bien être réduit (WHO5)		Déclarer un TAG ou un EDM		Idées suicidaires	
	Prévalence (en %)	Rapport de chances	Prévalence (en %)	Rapport de chances	Prévalence (en %)	Rapport de chances
Peu ou pas exposées	4	Réf	5	Réf	3	Réf
En conflits éthiques mais avec les moyens de travailler.....	12	1,7	13	1,5	6	1,4
Fierté d'un travail utile et bien fait malgré l'insuffisance des moyens...	7	NS	8	1,2	5	1,4
Un travail inutile mais avec des moyens pour bien le faire.....	9	1,8	8	1,3	6	2,1
Un travail qui manque de sens et de qualité.....	16	2,3	13	1,5	5	NS
Surexposés aux conflits de valeurs	26	2,2	25	1,6	13	2,0
Ensemble des actifs occupés.....	10		10		5	

Ref : référence.

NS : non significatif à 10 %.

Note : les rapports de chances présentés ici sont issus d'une régression logistique expliquant la santé mentale (déclarer un Trouble anxieux généralisé – TAG – ou un Episode Dépressif Majeur – EDM –, le bien-être psychologique, avoir des idées suicidaires) par l'exposition aux conflits de valeurs (les six groupes), les variables sociodémographiques et les conditions de travail citées dans la note du tableau 5.

Lecture : 25 % des actifs occupés appartenant au groupe « Surexposés aux conflits de valeurs » déclarent un TAG ou un EDM. À caractéristiques données (sexe, âge, etc.), le risque relatif de déclarer un TAG ou un EDM est 1,5 fois plus élevé pour les actifs occupés qui ont la « fierté d'un travail utile et bien fait malgré l'insuffisance de moyens » que pour les individus qui sont « Peu ou pas exposés ».

Champ : actifs occupés ayant répondu au questionnaire auto-administré.

Source : enquête CT-RPS 2016, Dares, DGAFF, Drees et Insee.

Encadré 1 • L'enquête Conditions de travail et Risques psychosociaux de 2016

L'enquête Conditions de travail et Risques psychosociaux (CT-RPS 2016) est la concrétisation des recommandations du Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, réuni en 2009-2010 à la demande du ministre chargé du Travail. Cette enquête s'articule avec l'enquête Conditions de travail (CT) : tous les trois ans, en alternance, a lieu l'une ou l'autre de ces enquêtes. L'interrogation se fait en panel. Chaque individu de l'échantillon est interrogé trois fois de suite, soit sur une durée de neuf ans au maximum. L'enquête CT 2013 a constitué le premier point de ce panel. L'enquête a été reconnue d'intérêt général et de qualité statistique à caractère obligatoire par le Conseil national de l'information statistique (Cnis). Elle a été renouvelée en 2018-2019, avec un questionnaire plus spécifique sur les conditions physiques de travail.

Comme l'enquête CT 2013, l'enquête CT-RPS 2016 comprend deux volets : un volet « Individus » et un volet « Employeurs ». Les principaux thèmes abordés dans le volet « Individus » de l'enquête sont :

- les horaires et l'organisation du temps de travail ;
- l'organisation et les rythmes de travail ;
- les pénibilités, les risques et leur prévention ;
- les contraintes psychosociales, les relations avec le public, la violence au travail ;
- un questionnaire auto-administré rempli par l'enquêté, qui regroupe les questions les plus sensibles.

Le volet « Individus » a été collecté d'octobre 2015 à juin 2016, auprès de 27 000 personnes âgées de 15 ans ou plus, en face à face par les enquêteurs de l'Insee. Si l'enquête vise en premier lieu à interroger les actifs occupés, elle réinterroge tous les répondants de l'enquête CT 2013, y compris les personnes sorties de l'emploi depuis lors (les personnes au chômage ou inactives, retraitées, en arrêt maladie de plus d'un an).

L'enquête de 2016 permet de mesurer l'évolution des conditions de travail (les deux tiers des questions sont identiques à CT 2013) et d'approfondir l'analyse des risques psychosociaux au travail.

Pour la première fois, les données de l'enquête CT-RPS 2016 ont été appariées à celles de l'Assurance-maladie sur les consommations de soins, les arrêts maladies, les accidents du travail, les maladies professionnelles. Cela doit permettre de mieux comprendre les relations entre santé et travail.

L'enquête CT-RPS 2016 permet de décliner les études selon les secteurs d'activité économique. Elle distingue également le secteur privé du public (fonction publique de l'État, territoriale et hospitalière). Depuis 2013, elle est menée en étroite collaboration avec la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFF) et la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees). Des échantillons supplémentaires de salariés des trois volets de la fonction publique et du secteur hospitalier privé ont été ajoutés dès CT 2013 (6 000 personnes en 2013). Ces personnes ont été réinterrogées en 2016.

Le champ géographique de l'enquête comprend la métropole et quatre départements d'outre-mer : Martinique, Guadeloupe, La Réunion, Guyane (500 questionnaires environ dans chacun de ces départements).

³ Cette proportion est mesurée à l'aide du questionnaire *Mini International Neuropsychiatric Interview* pour l'évaluation des pathologies mentales. Cette échelle est basée sur les critères du *Diagnosis and Statistical Manual of Mental Disorders* (DSM-IV), 4^e édition.

Encadré 2 • Classification des actifs occupés en fonction de leur exposition aux conflits de valeurs

Afin de résumer de façon optimale l'information relative aux conflits de valeurs, une analyse en correspondances multiples (ACM) est effectuée sur les 19 indicateurs concernés par cette dimension dans le questionnaire de l'enquête CT-RPS 2016 (tableau A).

Dans le questionnaire, chaque question comprend entre 2 (oui/non) et 5 modalités de réponse (« tout à fait d'accord », « d'accord », « pas d'accord », « pas du tout d'accord » et « sans objet »). Les modalités sont regroupées pour n'en faire plus que 2, afin d'éviter les modalités rares, le plus souvent celles sans objet ou les non-réponses. En définitive, l'analyse porte sur 19 variables et 38 modalités actives. Les variables supplémentaires retenues sont le sexe, l'âge, la catégorie socioprofessionnelle, le statut (fonction publique d'État, hospitalière, territoriale ; secteur privé) et la famille professionnelle à 87 positions.

L'analyse concerne l'ensemble des actifs occupés ayant répondu au questionnaire principal et au questionnaire auto-administré, soit 22 895 personnes âgées de 15 ou plus.

À partir de l'ACM, une classification en 6 groupes est effectuée à partir des 3 premiers axes synthétisant le mieux les 19 indicateurs, afin de caractériser les configurations typiques d'expositions aux conflits de valeurs.

TABEAU A | Les variables actives introduites dans l'analyse en correspondances multiple

Indicateurs de conflits de valeurs	Modalités
Je dois faire des choses que je désapprouve Je dois mentir à des clients, des patients, des usagers, des collègues Je dois prendre des risques pour ma santé physique et mentale Je dois prendre des risques pour la santé physique et mentale des usagers, des clients, des patients, des collègues Je suis amené(e) à traiter injustement ou à favoriser des personnes (refus de droits, passe-droits) Je suis amenée à exercer une contrainte sur des personnes Je dois faire des choses qui ne sont pas de mon ressort Je ne peux pas faire du bon travail, je dois sacrifier la qualité Je dois faire des choses inutiles ou dégradantes	Toujours, souvent, parfois
Pour effectuer votre travail, avez-vous un temps suffisant ? ... la possibilité de coopérer (échanges d'informations, entraide, etc.) ? ... des collaborateurs (ou des collègues) en nombre suffisant ? ... des logiciels et des programmes informatiques bien adaptés ? ... un matériel suffisant et adapté ? ... une formation continue suffisante et adaptée ? ... des informations claires et suffisantes ?	Non
Éprouver la fierté du travail bien fait L'impression de faire quelque chose d'utile aux autres	Parfois, jamais
Il m'arrive de faire trop vite une opération qui demanderait davantage de soin	Toujours, souvent

Pour en savoir plus

- [1] 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.
- [2] Clot Y. (2010), [Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux](#), La Découverte.
- [3] Gollac M., Volkoff S. (2006), [La santé au travail et ses masques](#), *Actes de la recherche en sciences sociales*, n°163, p. 4-17.
- [4] Dejours C., Bègue F. (2009), [Suicide et travail : que faire ?](#) Presses Universitaires de France.
- [5] Davie E. (2015), [Méthode de construction d'indicateurs synthétiques de conditions de travail et de risques psychosociaux](#), Note DES 15/076, DGAFF, novembre.

Marilyne Beque (Dares).

Directrice de la publication

Selma Mahfouz

Directrice de la rédaction

Anne-Juliette Bessone

Secrétaires de rédaction

Thomas Cayet, Laurence Demeulenaere

Maquettistes

Guy Barbut, Bruno Pezzali

Mise en page et impression

Dares, ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion

Dépôt légal

à parution

Numéro de commission paritaire

3124 AD. ISSN 2109 – 4128
et ISSN 22674756

Réponses à la demande

dares.communication@travail.gouv.fr

Contact presse

Joris Aubrespin-Marsal
joris.aubrespin-marsal@travail.gouv.fr

La Dares est la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques du ministère du Travail, de l'Emploi et de l'Insertion. Elle contribue à la conception, au suivi et à l'évaluation des politiques publiques, et plus largement à éclairer le débat économique et social.

dares.travail-emploi.gouv.fr

RETROUVEZ LES DONNÉES DES GRAPHIQUES
ET TABLEAUX SUR NOTRE SITE INTERNET.

