

Encadré 1. Des résultats issus du dispositif Evrest

Evrest (EVolutions et RELations en Santé au Travail) est un dispositif de veille et de recherche en santé au travail. C'est un observatoire pluriannuel par questionnaire, construit en collaboration par des médecins du travail et des chercheurs, pour pouvoir analyser et suivre différents aspects du travail et de la santé de salariés. Le recueil des données s'appuie sur un questionnaire très court, rempli lors des visites.

Ce dispositif vise d'une part à constituer une base nationale à partir d'un échantillon de salariés vus par les médecins du travail volontaires pour participer à Evrest, d'autre part à permettre à chaque médecin participant de produire et d'exploiter ses propres données pour nourrir les réflexions sur la santé au travail dans une entreprise, un secteur, ...

Les résultats présentés ici sont issus de l'échantillon national Evrest de 2012-2013, composé de 24 903 salariés nés en octobre des années paires. Ils ont été interrogés à l'occasion d'un entretien périodique (ou assimilé), par 895 médecins du travail et/ou infirmiers(ères).

Comparé à l'échantillon constitué par l'INSEE à partir des DADS et représentatif de l'ensemble des salariés, l'échantillon Evrest surreprésente les professions intermédiaires et les ouvriers, au détriment des employés. Les différences tiennent notamment à la faible couverture de la fonction publique et à la sous-représentation des grandes entreprises dans Evrest, les médecins participant étant surtout dans des services de santé au travail inter-entreprises.

Encadré 2. Devoir faire des choses que l'on désapprouve : qu'en disent les salariés ?

Pendant quelques semaines, une vingtaine de médecins et/ou infirmiers(ères) de santé au travail ont recueilli les explications données par les salariés (nés en octobre des années paires) lorsqu'ils répondaient positivement à « Vous devez faire des choses que vous désapprouvez ». Cette exploration qualitative visait à « donner un sens aux données », afin d'éviter de faire des interprétations abusives et de réfléchir à des exploitations pertinentes de cette question. Elle a confirmé l'importance de l'attention à porter au sens donné par les personnes elles-mêmes lorsqu'elles répondent à Evrest, pour comprendre les enjeux, individuels et collectifs, de santé au travail.

Une soixantaine de réponses ont été collectées, que l'on peut regrouper autour de quelques thèmes. Exemples :

Qualité empêchée :

- *Parfois on pourrait faire mieux, mais les chefs ne veulent pas* (monteur câbleur qualifié en électricité)
- *Je ne peux pas faire du bon travail car je dois aller trop vite* (secrétaire dans le secteur juridique)
- *Dans mon ancien travail, j'étais responsable de restaurant, maintenant uniquement serveuse. Parfois je me dis que je n'organiserais pas les choses de la même façon*
- *Mon responsable me dit de laisser passer des pièces avec des défauts ; mais après, on a des mauvais retours des clients et c'est la qualité de mon travail qui est en cause* (technicien contrôle-qualité dans l'imprimerie)
- *Les ordres qui me sont donnés vont à l'encontre de ce que j'ai appris* (ouvrier qualifié des travaux publics, collectivité locale)
- *Pour rattraper le retard pris, on est parfois obligé de faire descendre les passagers du bus pour faire demi-tour avant la fin de la desserte ; et en plus on se fait insulter* (conducteur receveur de bus)

Conflit éthique :

- *On doit mentir aux "clients", leur dire qu'on va bientôt pouvoir faire ce qu'ils nous demandent alors qu'on sait très bien qu'on ne pourra jamais le faire compte tenu des moyens disponibles* (profession intermédiaire, dans un office de tourisme)
- *On n'a pas assez de temps avec le résident* (agent de service dans un établissement médicalisé pour adultes handicapé)
- *Quand je dois imposer à mon équipe du travail les jours fériés ; ou encore quand je dois choisir moi-même les personnes à muter dans un autre secteur* (manager dans un hypermarché)
- *Je ne suis pas d'accord avec la façon dont sont gérés les plannings : ça m'oblige régulièrement à demander à mon équipe de rester plus longtemps* (restauration rapide)
- *Je dois raconter des histoires aux clients, des mensonges, leur dire par exemple qu'une commande est prête alors qu'elle ne l'est pas* (standardiste téléphonique dans le commerce de gros)

Attribution de tâches et charge de travail :

- *On a de plus en plus de travail. Je fais des tâches qui ne sont pas prévues dans mon poste* (employé de libre-service de supermarché)
- *Je fais des tâches qui ne sont pas sur ma fiche de poste* (pilote d'installation dans la chimie)
- *Je fais des tâches qui relèvent de ma hiérarchie et je ne suis pas payée en conséquence. Ça n'est pas normal* (employée des services comptables ou financiers)
- *Je dois souvent emporter du travail à la maison le soir ; je fais trop de déplacements* (57 jours en 2013) (cadre non dirigeant d'une entreprise industrielle de 700 personnes)

DEVOIR FAIRE DES CHOSES QUE L'ON DESAPPROUVE...

Une exploration à partir des données 2012-2013 du dispositif Evrest

Evrest Résultats

Un salarié sur 5, dans l'échantillon Evrest répond « oui » ou « plutôt oui » lorsqu'on lui demande s'il doit « faire des choses qu'il désapprouve » dans le cadre de son travail.

Ces réponses sont plus fréquentes parmi les salariés qui se sentent fortement sous la pression du temps, avec peu de marges de manœuvre dans leur activité, peu de soutien, ou encore qui travaillent avec la peur de perdre leur emploi.

Ces situations dans lesquelles les salariés ont le sentiment de devoir faire des choses qui sont en conflit avec « ce qui compte » pour eux, s'accompagnent d'une fréquence accrue de troubles dans le domaine neuropsychique.

Peut-on repérer les situations dans lesquelles une personne a le sentiment qu'on lui demande d'agir en opposition avec ses valeurs professionnelles, sociales ou personnelles, situations qui peuvent être source de « mal-être », de souffrance ? Ces conflits de valeurs au travail peuvent prendre la forme d'un conflit éthique, mais aussi d'autres formes qui renvoient plus largement à « ce qui compte », ce qui a de la valeur aux yeux de la personne qui travaille. Ainsi, devoir faire un travail d'une façon non conforme à sa conscience professionnelle ou dont la qualité ne répond pas à l'idée que l'on a d'un travail bien fait, ou encore avoir le sentiment de faire un travail inutile à ses propres yeux, peuvent être perçus comme des conflits de valeurs.

Depuis 2011, le questionnaire Evrest aborde ce thème avec une question sur le fait de « devoir faire des choses que l'on désapprouve » dans le cadre de son travail. Introduite suite aux recommandations du Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail (1), cette interrogation reprend une formulation déjà présente dans l'enquête Santé et itinéraire professionnel (Dares, Drees) de 2007 ; mais sans les exemples qui figuraient entre paren-

thèses (« *vente abusive, réaliser des licenciements,...* ») et avec des modalités de réponse un peu différentes (*toujours / souvent / parfois / jamais* dans l'enquête SIP, *oui tout à fait / plutôt oui / plutôt non / non pas du tout* dans Evrest).

Dans des situations de travail très diverses

Il est probable que les réponses recueillies lors de la passation d'Evrest renvoient à des situations très diverses, comme le laisse penser une investigation qualitative faite auprès de quelques dizaines de salariés (encadré 2). Une exploration quantitative à partir de la base nationale Evrest de 2012-2013, portant sur 24 903 salariés (encadré 1), permet cependant de jeter un éclairage sur les configurations professionnelles dans lesquelles s'inscrivent ces réponses.

Globalement, 21% des salariés de l'échantillon Evrest ont répondu « *oui tout à fait* » (3%) ou « *plutôt oui* » (18%) à « *devoir faire des choses que vous désapprouvez* ». Cette proportion varie de 17% pour les cadres à 25% pour les ouvriers (tableau 1) avec, pour l'ensemble de l'échantillon comme dans chaque catégorie socio-professionnelle, un pour-

Tableau 1.

Dans votre travail, devez-vous faire des choses que vous désapprouvez ?

	Non, pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Oui, tout à fait
Cadres	26 %	57 %	15 %	2 %
Professions intermédiaires	25 %	54 %	19 %	3 %
Employés	36 %	44 %	17 %	3 %
Ouvriers	33 %	43 %	21 %	4 %
Ensemble échantillon Evrest	31 %	48 %	18 %	3 %

Source : Evrest. Échantillon national, 2012-2013

centage un peu plus élevé pour les hommes que pour les femmes (23% des hommes et 20% des femmes dans l'ensemble de l'échantillon Evrest).

Au sein même de chaque grande catégorie socio-professionnelle, les différences entre sous-catégories sont relativement faibles, suggérant que ces « conflits de valeurs » renvoient moins à des caractéristiques qui seraient inhérentes aux métiers qu'à des facteurs organisationnels et relationnels liés à contextes spécifiques.

On constate aussi que le fait de travailler en contact avec le public ne différencie pas, par lui-même, les situations où les salariés mentionnent (ou pas) ces conflits de valeurs (tableau 2).

Plus souvent sous la pression du temps

« Devoir faire des choses que l'on désapprouve » apparaît d'abord très lié à des situations de travail où les contraintes de temps sont fortement ressenties, que cela s'exprime par des difficultés importantes liées à la pression temporelle (cotation de 8 et plus sur une échelle de 0 à 10), par des interruptions fréquentes et non prévues qui viennent perturber le travail, ou encore par le fait de devoir « traiter trop vite une opération qui demanderait davantage de soin » du fait de la charge de travail.

Parmi les salariés qui évoquent ces exigences temporelles fortes, plus du tiers

disent aussi qu'ils doivent faire des choses qu'ils désapprouvent, situation qui est nettement plus rare (13 à 17%) lorsque la pression temporelle est moindre (tableau 2).

Les exigences temporelles du travail sont cependant plus ou moins gérables selon la possibilité qu'a le salarié d'être acteur, et non passif, vis-à-vis de son travail, sa participation à la production, la conduite de sa vie professionnelle – ce qui est souvent englobé sous la notion de « latitude décisionnelle »

Avec peu de « latitude décisionnelle » et de « soutien »

Cette notion de « latitude décisionnelle », proposée par Karasek et Theorell (2) et largement reprise dans la littérature sur les facteurs psychosociaux de risque, comporte deux composantes, en partie liées : d'une part le fait d'avoir la liberté de décider comment faire son travail ou d'avoir de l'influence sur la façon dont les choses se passent au travail, d'autre part la possibilité d'accomplissement de soi au travail (faire preuve de créativité, avoir un travail varié, qui permet d'apprendre des choses nouvelles, etc.).

Le manque de « latitude », surtout dans la première de ces deux composantes, caractérise les situations où les « conflits de valeur » sont plus fréquents. Ainsi, la part des salariés qui disent « devoir faire des choses qu'ils désapprouvent » est de 30% en l'absence de choix de la façon de procéder (contre 19% quand c'est

possible), de 28% quand le travail « ne permet pas d'apprendre des choses » (contre 20% s'il le permet) (tableau 2).

Dans les situations les plus contraintes, qui cumulent une forte pression temporelle et une faible « autonomie » (qualifiées de situations de « tension au travail », ou « job strain », dans le modèle de Karasek et Theorell), ce sont plus de la moitié des salariés qui mentionnent qu'il leur arrive de « devoir faire des choses qu'ils désapprouvent » (graphique).

Enfin, « devoir faire des choses que l'on désapprouve » est plus fréquent quand les possibilités d'entraide ou de coopération dans le travail sont insuffisantes, ou encore quand on estime que son travail n'est pas reconnu par son entourage professionnel (tableau 2).

Une insécurité perçue

L'insécurité de la situation de travail est un des facteurs psychosociaux de risques retenus par le Collège d'expertise mentionné précédemment. Si pour une part il s'agit du risque objectif de perte d'emploi, l'appréciation subjective de cette insécurité peut aussi avoir des conséquences négatives.

Cette « insécurité subjective », interrogée dans Evrest par la question « travaillez-vous avec la peur de perdre votre emploi » va souvent de pair avec le sentiment de « devoir faire des choses

que l'on désapprouve » (tableau 2). On peut par exemple supposer qu'il s'agit de salariés travaillant dans des entreprises en situation économique et sociale difficile ou en restructuration, s'accompagnant de relations tendues ; ou encore de salariés qui se sentent dans un processus de marginalisation au sein de leur entreprise, les « conflits de valeur » pouvant être un des facteurs contribuant à cette situation.

La qualité empêchée, un « symptôme » proche

En tentant de décrire les configurations des situations de travail dans lesquelles les « conflits de valeurs » s'expriment, nous avons constaté que ces conflits, si hétérogènes soient-ils, sont souvent un « symptôme » de divers facteurs psychosociaux de risque, tels que l'intensité excessive, le manque d'autonomie ou le manque de reconnaissance.

C'est aussi le cas de la « qualité empêchée » (approchée par la question « avoir les moyens de faire un travail de bonne qualité »), qui est une des raisons invoquées par les salariés lorsqu'ils disent « devoir faire des choses qu'ils désapprouvent » (voir encadré 2). Ces deux symptômes sont souvent liés, et 47% des salariés qui n'ont pas « les moyens de faire un travail de qualité » disent également « devoir faire des choses qu'ils désapprouvent ».

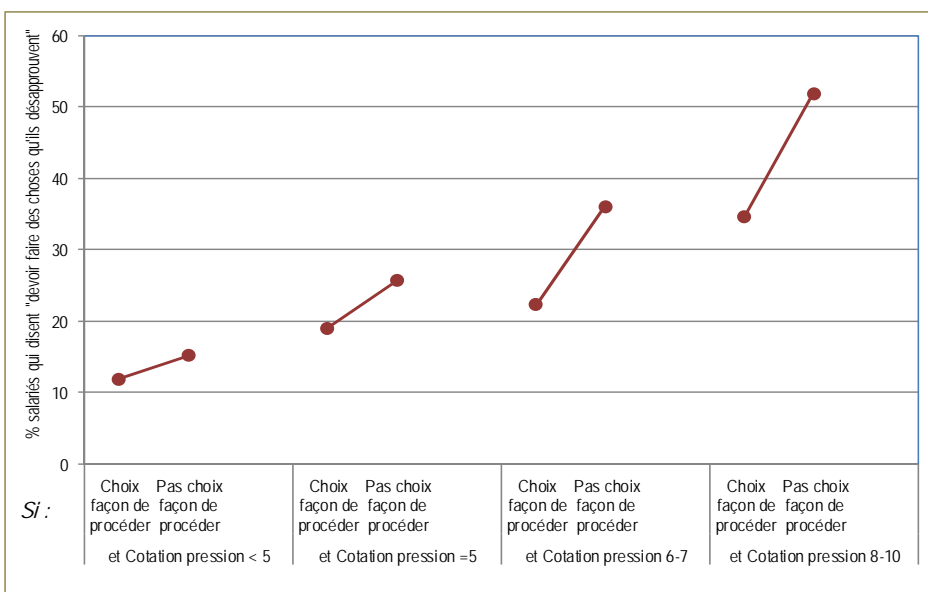
Plus de troubles neuropsychiques

Les salariés qui disent « devoir faire des choses qu'ils désapprouvent » dans leur travail expriment deux fois plus souvent que les autres à la fois de la fatigue, des troubles du sommeil et de l'anxiété. C'est le cas de 17% des femmes (contre 8% de celles qui répondent négativement à « devoir faire des choses qu'elles désapprouvent ») et 9% des hommes (contre 4%).

Les conflits de valeurs ne sont bien sûr par les seuls facteurs qui différencient les situations des salariés exprimant ou pas ces troubles. Nous avons essayé d'en tenir compte avec une modélisation intégrant l'âge, la catégorie socio-professionnelle, le travail en relation avec le public, et les composantes de la

Si :		% Plutôt oui ou Oui tout à fait
Difficultés liées à la pression temporelle (échelle de 0 à 10)	0 à 4	13
	5	21
	6 ou 7	24
	8 à 10	35
Devoir fréquemment abandonner une tâche que l'on est en train de faire pour une autre non prévue - et cette interruption est perturbante...	Non	16
	Oui	34
En raison de la charge de travail, traiter trop vite une opération qui demanderait davantage de soin...	Jamais ou Rarement	17
	Assez ou très souvent	36
Pouvoir choisir soi-même la façon de procéder ...	Oui ou Plutôt oui	19
	Non ou Plutôt non	30
Travail permet d'apprendre des choses ...	Oui ou Plutôt oui	20
	Non ou Plutôt non	28
Avoir des possibilités suffisantes d'entraide, de coopération...	Oui ou Plutôt oui	19
	Non ou Plutôt non	35
Avoir le sentiment que dans l'ensemble, son travail est reconnu ...	Oui ou Plutôt oui	17
	Non ou Plutôt non	40
Travail en contact avec le public (usagers, patients, clients, élèves...)	Non	20
	Oui	22
Travailler avec la peur de perdre son emploi ...	Non ou Plutôt non	18
	Oui ou Plutôt oui	42
Avoir les moyens de faire un travail de bonne qualité ...	Oui ou Plutôt oui	18
	Non ou Plutôt non	47
Ensemble échantillon EVREST		21

Lecture : parmi les salariés qui répondent qu'ils ont les moyens de faire un travail de bonne qualité (réponses Oui ou Plutôt oui), 18% répondent oui ou plutôt oui à la question sur devoir faire des choses qu'ils désapprouvent ; ils sont 47% à donner cette même réponse parmi les salariés qui ont répondu négativement à avoir les moyens de faire un travail de bonne qualité.



Source : Evrest, échantillon national 2012-2013

situation de travail évoquées précédemment (pression temporelle, choix de la façon de procéder, travailler avec la peur de perdre son emploi). Les réponses positives à « devoir faire des choses que l'on désapprouve » s'accompagnent cependant encore d'une probabilité accrue de cumuler fatigue, troubles du sommeil et anxiété (avec des odds-ratio de 1,6, significatifs, tant pour les hommes que pour les femmes).

En conclusion...

Si les « conflits de valeur » renvoient à « ce qui compte » pour la personne qui répond, ils s'inscrivent cependant dans des situations de travail dont les déterminants sont à chercher dans les modes

d'organisation, les choix d'objectifs, les critères d'évaluation des performances, etc. Cela invite à s'interroger sur le travail, ses conditions de réalisation, les compromis que chacun doit bâtir entre ce qu'il lui est prescrit de faire, ce qu'il se sent capable de réaliser, les buts professionnels qu'il se fixe, sa conception du métier, et les moyens (individuels et collectifs) dont il dispose pour cela.

Anne-Françoise Molinié, Ariane Leroyer

(1) Voir : <http://www.college-risquespsychosociaux-travail.fr>

(2) Voir une présentation par Vézina M. et coll, Définir les risques. Actes de la recherche en sciences sociales, 2006/3, 163, pp.32-38