



AXA Par/Pro Nord Est
Rapport
Expertise CHSCT des commerciaux

Dr Elisabeth FONT-THINEY - Médecin, Consultante en santé au travail

Octobre 2008

Sommaire

-I- Introduction de la demande et reformulation	4
I.A- Présentation de l'entreprise et de l'établissement AXA NE	5
I.B- L'établissement AXA NE	6
I.C- La demande	7
I.C.1- Le contexte	7
I.C.2- La demande des élus du CHSCT	7
I.C.3- La demande est sous-tendue par	8
I.C.4- La conscientisation des risques d'atteinte à la santé du fait de l'intensification du travail	9
I.D- Méthodologie générale adoptée pour les différentes étapes de l'expertise	10
I.D.1- Objectifs	10
I.D.2- Méthodologie	10
-II- Synthèse sur le questionnaire : Approche collective	12
II.A- Le questionnaire	13
II.A.1- Le modèle de KARASEK : 26 items	13
II.A.2- Le modèle de SIEGRIST : 6 items	15
II.A.3- Le retentissement en santé	15
II.B- Les résultats globaux.....	17
II.B.1- Caractéristiques de la population étudiée	18
II.B.2- Réponses au questionnaire au plan global	18
• La combinaison DP/LD et DP/LD/SS	23
• La combinaison DP/R.....	26
II.C- Résultats par genre	34
II.C.1- La population par genre	34
II.C.2- Job strain et Iso strain de Karasek	35
II.C.3- La combinaison DP/LD/SS : Iso strain	37
II.C.4- La combinaison DP/R : Job strain de Siegrist	38
II.C.5- Le vécu en santé	39
II.D- Selon le statut.....	42
II.D.1- La population des différents statuts.....	42
II.D.2- Job strain et Iso strain de Karasek	43
II.D.3- La combinaison DP/R : Job strain de Siegrist	49
II.D.4- Le vécu en santé	52

II.E-	Selon le milieu	55
II.E.1-	La population des différents milieux	55
II.E.2-	Job strain et Iso strain de Karasek	56
II.E.3-	La combinaison DP/R : Job strain de Siegrist	59
II.E.4-	Le vécu en santé	59
II.F-	Selon les circonscriptions	62
II.F.1-	La population par circonscriptions	62
II.F.2-	Job strain et Iso strain de Karasek	62
II.F.3-	La combinaison DP/R : Job strain de Siegrist	63
II.F.4-	Le vécu en santé	64
II.G-	Selon les catégories d'âge	65
II.G.1-	La population selon les catégories d'âge	65
II.G.2-	Job strain et Iso strain de Karasek	65
II.G.3-	La combinaison DP/R : Job strain de Siegrist	72
II.G.4-	Le vécu en santé	73
-III-	Conclusions	76
III.A-	Sur les données chiffrées du questionnaire	77
III.B-	Sur les conséquences en santé et sur le hors travail, telles que décrites par certains	81

-|-

Introduction de la demande et reformulation

I.A- Présentation de l'entreprise et de l'établissement AXA NE

AXA est un groupe d'assurances s'adressant aux particuliers et entreprises en répondant à leurs besoins de services en matière d'assurance, de prévoyance, d'épargne et de transmission de patrimoine.

- Dates Clés de l'histoire d'AXA

1978 : Le groupe Ancienne Mutuelle est rebaptisé Mutuelles Unies. Il prend le contrôle de la Compagnie Parisienne de Garantie, renommée Mutuelle Parisienne de Garantie.

1982 : Mutuelles Unies achète le Groupe Drouot. L'ensemble devient le groupe numéro 1 de l'assurance privée en France.

1985 : Le nouveau groupe choisit le nom AXA, sans signification, mais parce que son orthographe et sa prononciation sont simples dans toutes les langues.

1989 : Prise de contrôle de la Compagnie du Midi. Il est maintenant le numéro 2 de l'assurance en France, derrière l'UAP.

1993 : Début des activités d'Axa Assicurazioni en Italie.

1995 : Début des activités d'Axa Life au Japon.

1998-1999 : Mariage "forcé" suite à une offre publique d'échange (OPE) entre Axa et UAP due à la privatisation des assurances du secteur public. Axa achète UAP, assurance publique n°1 à l'époque. Début des activités en Turquie (Axa Oyak), au Liban (Axa Middle-East) et en Chine (Axa minmetals).

2002 : Acquisition de la Banque Directe, filiale du groupe BNP-Paribas.

2005 : Fusion AXA-FINAXA. AXA simplifie sa structure d'actionariat et de contrôle. Axa a une politique constante de distribution d'actions à ses salariés. Elle a deux buts : fidéliser ses salariés et se prémunir d'une offre publique d'achat (OPA). Les salariés détiennent entre 4 % et 6 % du capital.

2006 : Achat de la Winterthur (Suisse).

2007 : Achat de la Nationale Suisse Assurance (filiale française de la Nationale Suisse).

Axa est le troisième assureur mondial par capitalisation boursière, derrière l'américain AIG et l'assureur Berkshire Hathaway.

AXA France est découpée en 5 régions, dont AXA NE.

Le territoire géographique couvert par AXA NE dont le siège se situe à Noisy le Grand, regroupe 22 départements distribués sur trois circonscriptions et dispose de 5 sites d'activité.

L'établissement a pour activité la vente et la distribution de produits assurantiels.

La région est dirigée par un Directeur Général de région assisté d'un comité de direction (Directeur des Ventes et de la Distribution, Directeur Financier et Directeur des Ressources Humaines).

La Direction des Ventes et de la Distribution est subdivisée en Direction de la Distribution qui a en charge l'organisation commerciale, Direction des Ventes Agents qui gère les Agents Généraux (profession libérale, ont un mandat exclusif AXA) et Direction des Ventes Salariés Commerciaux, qui ont en charge des salariés qui ont un contrat de travail avec AXA, ce sont **les Producteurs**.

Les producteurs sont soit Inspecteur Conseil, soit Responsable de Clientèle, soit Chargé de Clientèle. Les inspecteurs sont des Cadres.

Sur le territoire Nord Est, cohabitent 761 Agents Généraux, 710 Salariés Commerciaux (employés d'AXA NE), 229 Agents Mandataires (ont un mandat avec AXA, ils peuvent présenter des produits d'assurance mais doivent passer par un Salarié Commercial pour ne finaliser les contrats), 200 Courtiers qui eux sont mandatés par le client.

La répartition est d'un Agent pour 17.000 habitants, d'un vendeur salarié pour 18.000 habitants et d'un courtier pour 165.000 habitants.

Les Agents Généraux (assurances IARD surtout) et les Salariés Commerciaux (assurances Vie) peuvent partager une même clientèle.

Deux types d'organisation :

- **La filière Mandataire** qui se compose de 7 circonscriptions spécialisées constituée d'un IMC (Inspecteur Mandataire de Circonscription), mais aussi de RCAM (Responsable Clientèle avec Agent Mandataire) et d'Agents mandataires. Les salariés relèvent des conventions collectives de l'assurance. Les mandataires exercent une profession libérale.

RCAM et AM fonctionnent en binômes, sans lien hiérarchique. Ils disposent de réseaux de relations sociales qu'ils mettent à la disposition de l'entreprise.

- **La filière salariée** composée d'un Inspecteur Manager Commercial qui a sous sa responsabilité hiérarchique 1 ou plusieurs ATP (Animateurs attachés principaux), ADV (Animateurs des ventes), CMTC (Chargé de mission Technico commercial) et des producteurs salariés. Le nombre de collaborateurs variant selon les circonscriptions.

Formation des producteurs : Les nouveaux embauchés bénéficient de deux mois de formation puis sont confiés à un ATP pendant deux ans puis à un ADV qui perçoit des commissions hiérarchiques.

Au plan historique, les commerciaux étaient essentiellement des salariés UAP (compagnie d'assurance rachetée par AXA en 1998), AXA avait le réseau Alpha.

L'objectif d'AXA est de développer des réseaux de commerciaux, mais le métier est exigeant et le taux de départ des embauchés au bout d'un an de formation est de 40% et de 60 % au bout de 18 mois. La rémunération des commerciaux est constituée d'éléments fixes et variables, qui évoluent en fonction du grade, de

l'ancienneté et de l'expérience acquise. Au bout de 3 ans, les producteurs ne bénéficient plus des aides complémentaires versées au départ.

I.C- La demande

I.C.1- Le contexte

En 2003, réorganisation de l'activité commerciale.

En 2007, 2 suicides et une tentative de suicide interpellent les salariés et le CHS CT dans son ensemble.

Ces suicides auraient pour origine des difficultés personnelles, il n'empêche que l'idée que le travail ait pu participer de près ou de loin à ces passages à l'acte effleure les esprits, et une première demande d'expertise est formulée, qui sera réorientée sur les conditions de travail en général.

La problématique sur les conditions de travail, sur les difficultés rencontrées par le personnel commercial confronté à des objectifs de production (OMP) de plus en plus élevés, et sur les tensions qui, de fait, surgissent, est une préoccupation de l'ensemble des membres du CHSCT.

I.C.2- La demande des élus du CHSCT

En application des dispositions de l'article L.236-2 du Code du travail et rappelant que cette problématique a fait l'objet de débats au sein de l'instance depuis plusieurs années, les élus du CHS CT souhaitent faire le point sur les situations de souffrance au travail émergeant régulièrement, conséquence principalement de l'aggravation des conditions de travail issues, suivant le cas, de l'augmentation de la charge de travail, de la réduction de l'autonomie au travail, du manque de soutien, du manque de reconnaissance, de l'isolement... la multiplication de ces facteurs générant ainsi, dans certains cas, des situations préoccupantes.

Les membres du CHSCT rappellent que, selon l'article L.236-2 du Code du travail, le CHSCT a pour mission de favoriser l'amélioration des conditions de travail et la prévention des risques professionnels.

Les membres du CHSCT, étant donnée la présence de ce risque grave, ont décidé de recourir à l'appui d'un cabinet préventeur agréé par le Ministère du travail.

1. Vote sur le principe de recours à un expert.

Oui 7
Non 0
Abs 0

2. Vote sur le recours au cabinet Technologia - 42 rue de Paradis – 75010 - Paris

Oui 7
Non 0
Abs 0

3. Le CHSCT mandate le Secrétaire du CHSCT pour saisir le cabinet d'expertise et, en cas d'empêchement, la personne désignée par le CHSCT, pour suivre la mission d'expertise
 Oui 7
 Non 0
 Abs 0
4. Demande au Président du CHSCT de ne pas effectuer de rétention d'information et de donner toute latitude à l'expert retenu pour qu'il puisse mener à bien sa mission. Les membres du CHSCT demandent au chef d'établissement de communiquer l'ensemble des données et documentation relatifs à de l'expertise, au cabinet d'expertise afin de lui permettre de réaliser au mieux cette mission.

I.C.3- La demande est sous-tendue par

I.C.3.a- Les difficultés à se saisir des questions relatives à la souffrance au travail

Ce n'est pas un particularisme d'AXA NE.

Appréhender, ce qui dans les organisations et le management est pathogène, n'est aisé ni pour les partenaires sociaux, ni pour les employeurs.

Pour les acteurs sociaux, le déficit en connaissances et compétences sur les questions relatives aux organisations constitue un obstacle majeur à la mise en débat des problèmes de santé mentale en lien, ce n'est plus à démontrer, avec les organisations du travail.

Pour les employeurs ou l'encadrement, il apparaît qu'il est souvent très difficile de remettre en cause des organisations toujours plus périlleuses, en ce qu'elles doivent répondre à des exigences souvent contradictoires, voire incohérentes.

Dans les deux cas, une façon de s'affranchir de la question est de renvoyer le débat à la responsabilité du ou des sujets.

Dans le temps la démonstration est faite de l'inadaptation de ces réponses et de la nécessité de se munir de modèles davantage centrés sur ce qui, dans la situation de travail, est susceptible d'être pathogène.

I.C.3.b- La subjectivisation, la psychologisation de s rapports sociaux et qui pénalisent une mise en débat objective des dysfonctionnements organisationnels.

Difficile d'être juge et partie d'une organisation et d'un management qui, visant à concilier accroissement de production / réduction des moyens, et qui semblerait atteindre ses limites, particulièrement au plan managérial.

L'encadrement au niveau régional, tiraillé au plan éthique, est lui-même soumis aux contradictions portées par un système organisationnel, de fait, pourvoyeur de tensions sociales et face auquel les moyens d'action restent très limités.

Comment dès lors aborder objectivement la question du travail sans remettre en question un système auquel on collabore tout en sachant qu'il peut nuire à la santé de collègues ? La question est complexe, difficile, elle a légitimité à être sous traitée.

I.C.4- La conscientisation des risques d'atteinte à la santé du fait de l'intensification du travail

La prise de conscience des risques d'atteinte à la santé du fait du travail est une donnée nouvelle inscrite dans l'exercice même de l'activité qu'elle peut, de fait, entraver, détourner, pénaliser.

Au bout du compte il en va, pour l'individu, de la qualité de sa production, de l'estime de lui-même, et de l'atteinte aux valeurs morales et éthiques dont il est porteur.

Le recours à l'expertise peut aussi être légitimé par l'incapacité à poursuivre une activité qui ne tient plus à distance « le risque d'y laisser sa santé » et qui renvoie l'individu à sa peur, elle-même en contradiction avec les valeurs de courage, de toute-puissance prônées par l'organisation.

I.D- Méthodologie générale adoptée pour les différentes étapes de l'expertise

I.D.1- Objectifs

La mission confiée par le CHSCT avait pour objectifs de :

- Identifier les facteurs de dysfonctionnement, leurs interactions, susceptibles de générer et entretenir des processus de dégradation des conditions de travail.
- Evaluer les facteurs organisationnels et managériaux pouvant participer à une altération de la santé des salariés.
- Elaborer des axes de réflexion visant à la mise en place de dispositifs de prévention des risques pour la santé.

Le rapport d'expertise a pour but de servir d'outil de réflexion, de travail, de communication, entre les différents acteurs autour d'un projet commun, la santé au travail des agents.

L'expertise s'inscrit essentiellement dans une démarche de compréhension et de prévention.

I.D.2- Méthodologie

I.D.2.a- Phase d'observation et d'analyse

- La prise de connaissance de la situation

Elle s'est aussi effectuée par la collecte et l'étude de la documentation existante au sein de l'établissement et qui concerne les données RH,

- Organigramme,
- Bilan social de 2004, 2005, 2006,
- Comptes-rendus de CHSCT.

- Mise en place d'un questionnaire

Un questionnaire a été soumis à l'ensemble du personnel, il regroupe 40 questions :

- 26 questions du modèle « Demande – latitude décisionnelle » de KARASEK,
- 6 questions tirées du modèle de SIEGRIST sur la « Récompense »,
- 8 questions sur le vécu en santé.

Ce questionnaire a eu pour but d'identifier et d'évaluer sur un plan collectif, les facteurs relatifs au travail et qui peuvent être à l'origine de stress.

Le questionnaire a été envoyé à l'ensemble des personnels et leur hiérarchie.

- Des entretiens individuels

En nombre très restreint, les entretiens ont eu lieu soit par téléphone soit de visu.

I.D.2.b- ***Phase synthétique***

Cette phase permet d'analyser les situations de travail.

Elle donne lieu à :

- La rédaction d'un pré-rapport (qui représente approximativement 80 % du rapport final).
- La restitution de ce pré-rapport à la Direction et aux membres du CHSCT.
- L'enrichissement du pré-rapport par la prise en compte des remarques des participants à la réunion de restitution.
- La rédaction de la synthèse finale.
- La restitution du rapport final sous forme de recommandations, de pistes de réflexion et d'actions de prévention.

-II-

Synthèse sur le questionnaire : Approche collective

L'évaluation des contraintes psychosociales et leur impact sur la santé des personnels ont été établis à partir d'un questionnaire composé du modèle « *Demande psychologique - Latitude Décisionnelle – Soutien Social* », développé par KARASEK, auquel ont été adjointes des questions relevant du modèle de SIEGRIST sur la dimension « Effort - Récompense » et des questions provenant de l'enquête SUMER sur les « Effets santé du travail » tels que vécus subjectivement par chacun des répondants.

Le questionnaire, soumis à l'ensemble du personnel regroupe 40 questions : 26 questions du modèle de KARASEK, 6 questions tirées du modèle de SIEGRIST et 8 questions relatives au vécu subjectif en santé au travail.

II.A- Le questionnaire

II.A.1- Le modèle de KARASEK : 26 items

Le modèle de Karasek est un des modèles les plus utilisés dans les recherches sur la santé au travail.

Ce modèle repose sur l'hypothèse qu'une situation de travail, qui se caractérise par la combinaison d'une demande psychologique élevée et d'une latitude décisionnelle faible, augmente le risque de développer un problème de santé physique ou mentale. Les pathologies liées aux facteurs psychosociaux sont essentiellement représentées par des troubles cardio-vasculaires, des troubles anxio-dépressifs et des troubles musculo-squelettiques (TMS).

II.A.1.a- La demande psychologique

Elle fait référence aux contraintes de temps, à la quantité de travail à accomplir, aux exigences mentales de l'activité.

L'échelle de Demande Psychologique (DP) comporte 9 items, cotés de 1 à 4, sur la quantité de travail (**QT**) - 1 item - les exigences cognitives (**CC**) - 4 items - et les contraintes de temps (**CT**) - 4 items.

Les scores vont de 9 à 36, **le seuil est de 22**, médiane de la population française validée par l'étude SUMMER.

II.A.1.b- *La latitude décisionnelle*

Elle renvoie à la possibilité pour le salarié d'exercer un certain contrôle sur le travail à réaliser, mais aussi d'être créatif et de développer ses compétences.

L'échelle de Latitude Décisionnelle (LD) en 9 items est composée de deux sous-échelles :

- L'utilisation des compétences (UC) = 6 items cotés de 2 à 8 et la possibilité d'en développer de nouvelles ;
- **L'autonomie décisionnelle (AD) = 3 items cotés de 4 à 12, portant** sur la possibilité de choisir comment faire son travail et de participer aux décisions qui s'y rattachent.

Les scores vont de 24 à 96, **le seuil est de 70**, médiane de la population française validée par l'étude SUMMER.

II.A.1.c- *Le soutien social*

Il regroupe l'ensemble des interactions sociales utilitaires qui sont disponibles au travail, tant de la part des **collègues** que des **supérieurs hiérarchiques**. Il comporte deux dimensions, une dimension émotionnelle, affective (attention, intérêt) et une dimension instrumentale (aide, collaboration).

L'échelle du Soutien Social (SS) :

Par la hiérarchie (SSH) : comporte 4 items cotés de 1 à 4, 2 items relatifs au soutien socio-émotionnel et 2 items relatifs au soutien instrumental.

Par les collègues (SSC) : comporte 4 items cotés de 1 à 4, 2 items relatifs au soutien socio-émotionnel et 2 items au soutien instrumental.

Les scores vont de 8 à 32, le seuil est de 24, médiane de la population française validée par l'étude SUMMER.

Ainsi, le modèle de KARASEK met en évidence la corrélation entre le niveau d'exigence (DP), le degré de liberté dont dispose le salarié pour y faire face (LD) et l'apparition de troubles cardio-vasculaires et/ou anxio-dépressifs.

La réduction des soutiens sociaux amoindrit la capacité des individus à défendre leur santé et augmentent la probabilité de survenue de la maladie.

Le modèle de Karasek permet de situer les salariés sur un graphique défini selon deux axes : la Demande Psychologique en ordonnée et la Latitude Décisionnelle en abscisse. Ce graphique est partagé par des axes correspondant à la valeur médiane de chaque score (22 pour la DP et 70 pour la LD).

Quatre types de population sont ainsi définis : les salariés dits « **Passifs** » (faible DP et faible LD), les salariés dits « **Détendus** » (faible DP et forte LD), les salariés dits « **Actifs** » (forte DP et forte LD) et les salariés dits « **Tendus** » pour qui la DP est forte et la LD est faible. Les salariés de ce cadran sont dans une situation de tension au travail, c'est ce que le modèle de Karasek appelle le « Job strain ».

Job strain n'est pas synonyme de stress au sens usuel du terme.

Une situation **d'Iso strain** résulte de la combinaison d'une forte DP, d'une faible LD et d'un Soutien social insuffisant.

		DP	
		Faible	forte
LD	Elevée	Détendu	Actif
	Faible	Passif	Tendu (Job Strain)
		22	Iso Strain
		70	

II.A.2- Le modèle de SIEGRIST : 6 items

Il porte sur les récompenses par rapport aux efforts fournis. Pour Siegrist, le déséquilibre entre effort et récompense est facteur de tensions (risques cardio-vasculaires et/ou anxio dépressifs).

Les récompenses peuvent être de 3 sortes : les **gains monétaires** (salaires), l'**estime** reçue de la part des collègues et de la hiérarchie et le **degré de contrôle** sur son statut professionnel (perspectives de promotion).

La Récompense ou Reconnaissance (R) comporte 6 items qui portent sur les dimensions éthique, morale et sociale de la reconnaissance par rapport aux efforts fournis (DP).

Les items sont cotés de 1 à 4 et le seuil requis de satisfaction est de **15**.

		DP	
		Faible	forte
R	Elevée	Détendu	Actif
	Faible	Passif	Tendu (Job Strain)
		22	15

II.A.3- Le retentissement en santé

8 items sur l'évaluation subjective du retentissement du travail sur la santé.

Ces items concernent notamment :

- le vécu subjectif du retentissement du travail sur le sommeil,

- les ressentis en termes de fatigue et de stress,
- le sentiment d'accomplissement de soi,
- le vécu du retentissement sur la santé,
- les comportements défensifs adoptés au regard des effets du travail sur l'individu,
- le souhait de changement de poste.

II.B- Les résultats globaux

Nous avons reçu 386 réponses, 378 ont été retenues, 8 réponses arrivées très tardivement n'ont pas été retenues pour l'analyse ; le taux de réponse est de 57 %. La moyenne d'âge de la population étudiée est de 43 ,5 ans, la moyenne d'âge des personnels commerciaux AXA NE est de 43 ans.

Les ratios hommes, femmes, au global et par catégories socio professionnelles sont sensiblement semblables à ceux de l'ensemble de la population. Ceci affirme la validité des taux de réponses qui restent très représentatifs de la composition réelle de la population étudiée.

	AXA NE		EXPERTISE	
	HOMMES	FEMMES	HOMMES	FEMMES
Effectif	491	184	277	101
%	73%	27%	73%	27%
PFAC	45%	55%	45%	55%
PRODUCTEURS	71%	29%	73%	27%
ANIMATEURS	83%	17%	77%	23%
MANAGERS	94%	6%	90%	10%
SUPPORT	72%	28%	71%	29%

Tableau 1 : Comparaison données démographiques Etablissement / Expertise

	% H	% F	% TOTAL
PFAC	41%	41%	41%
PRODUCTEURS	64%	56%	61%
ANIMATEURS	54%	79%	58%
MANAGERS	66%	100%	68%
SUPPORT	77%	100%	82%

Tableau 2 : Taux de réponses par genre et par catégories professionnelles

Les résultats transcrits ne relèvent que des données issues des réponses au questionnaire. Ils sont les suivants :

II.B.1- Caractéristiques de la population étudiée

La population de commerciaux concernée par l'étude est une population relativement stable, si l'on en juge par l'ancienneté moyenne dans l'entreprise (14 ans) et par poste (10,4 ans).

L'âge moyen de 43,5 ans, est constitué à 70 % de salariés de plus de 40 ans.

L'âge moyen des commerciaux AXA NE est de 43 ans.

Les femmes représentent 27 % de la population, elles ont un âge moyen (39,9 ans) de 5 ans inférieur à celui de leurs collègues masculins (44,9 ans).

Sexe			AGE		Ancienneté au poste		Ancienneté dans l'entreprise	
	Nb	% cit.		% cit.				% cit.
			Moyenne = 43,5		Moyenne = 10,4		Moyenne = 14,0	
			Médiane = 46,0		Médiane = 7,0		Médiane = 14,0	
			Min = 22 Max = 62		Min = 1 Max = 37		Min = 0 Max = 39	
					Répartition en 3 classes de même amplitude		Répartition en 3 classes de même amplitude	
F	101	27%	Moins de 30	15%	Moins de 10	54%	Moins de 10	35%
			De 30 à 39	16%	De 10 à 19	29%	De 10 à 19	34%
			De 40 à 49	36%	20 et plus	17%	20 et plus	31%
M	277	73%	50 et plus	33%				

II.B.2- Réponses au questionnaire au plan global

II.B.2.a- La Demande Psychologique : $DP = CT + CC + QT$

La demande psychologique (DP) est constituée de :

Contraintes de Temps (CT), qui reposent sur 4 items cotés de 1 à 4 ;

Contraintes Cognitives (CC), qui reposent sur 4 items cotés de 1 à 4 ;

L'appréciation subjective de la quantité de travail (QT), 1 item de 1 à 4.

La DP évolue sur une échelle de 9 à 36 et le seuil requis, constitué par la médiane nationale au-delà de laquelle la DP est considérée comme forte, est supérieur à **22**.

Le score de la **médiane des commerciaux** AXA NE se situe à **25** et 79 % du personnel se situe au-dessus du seuil requis de 22.

La DP repose essentiellement sur les contraintes de temps (CT) : score à 11,8 pour un seuil requis ≤ 10 et une charge quantitative (QT), élevée, à 2,9 (sur une échelle de 1 à 4) ; celle-ci est impactée par les contraintes de temps.

DP	CT	CC	QT																												
Moyenne = 25,2 Médiane = 25,0 Min = 14 Max = 36	Moyenne = 11,8 Médiane = 12,0 Min = 7 Max = 16	Moyenne = 10,5 Médiane = 10,5 Min = 5 Max = 16	Moyenne = 2,9 '3' Médiane = 3,0 Min = 1,0 Max = 4,0 Valorisation des échelons : de 1 (1) à 4 (4)																												
<table><tr><td></td><td>% cit.</td></tr><tr><td>Moins de 22</td><td>21%</td></tr><tr><td>22 et plus</td><td>79%</td></tr></table>		% cit.	Moins de 22	21%	22 et plus	79%	<table><tr><td></td><td>% cit.</td></tr><tr><td>Moins de 11</td><td>29%</td></tr><tr><td>11 et plus</td><td>71%</td></tr></table>		% cit.	Moins de 11	29%	11 et plus	71%	<table><tr><td></td><td>% cit.</td></tr><tr><td>Moins de 11</td><td>50%</td></tr><tr><td>11 et plus</td><td>50%</td></tr></table>		% cit.	Moins de 11	50%	11 et plus	50%	<table><tr><td></td><td>% cit.</td></tr><tr><td>1</td><td>2%</td></tr><tr><td>2</td><td>31%</td></tr><tr><td>3</td><td>39%</td></tr><tr><td>4</td><td>27%</td></tr></table>		% cit.	1	2%	2	31%	3	39%	4	27%
	% cit.																														
Moins de 22	21%																														
22 et plus	79%																														
	% cit.																														
Moins de 11	29%																														
11 et plus	71%																														
	% cit.																														
Moins de 11	50%																														
11 et plus	50%																														
	% cit.																														
1	2%																														
2	31%																														
3	39%																														
4	27%																														

- Résultats des items sur les contraintes de temps : CT

92 % des commerciaux expriment travailler intensément (score 3,3 sur une échelle de 1 à 4) et vite (score à 3).

La contrainte de temps, en ce qu'elle réduit les temps de réflexion, les marges de manœuvre, peut faire obstacle au déploiement de l'intelligence pratique (intelligence de l'action faite de création, d'innovation, de ficelles), au déploiement des savoir-faire et au bout du compte peut pénaliser la qualité du travail produit.

Pour 71 % des commerciaux, le travail est très **bousculé**. Cette dimension de l'activité s'observe plutôt chez les cadres, elle peut pénaliser la production dans ce qu'elle empêche l'anticipation et la prévisibilité, facteurs qui peuvent nuire à une bonne organisation du travail.

CT		CT		
	Moyenne		PAS D'AC CORD	D'AC CORD
Mon travail demande de travailler très v	3,0	Mon travail demande de travailler très v	25%	75%
travailler intensément	3,3	travailler intensément	8%	92%
Je dispose du temps nécessaire pour eff	2,6	Je dispose du temps nécessaire pour eff	53%	47%
Mon travail est très "bousculé"	2,9	Mon travail est très "bousculé"	29%	71%

- Résultats des items sur les contraintes cognitives : CC

Les CC, (score de 10,5 égal au seuil maximal), reposent sur deux principaux critères : les interruptions de l'activité qui viennent, en contradiction avec l'exigence de concentration que nécessite l'activité.

Cette situation, en ce qu'elle accroît fortement la charge mentale, est source de pénibilité, il y aurait lieu d'approfondir, en fonction des populations concernées, les modes d'activité afin de favoriser au mieux la concentration et par delà optimiser la production.

CC		CC		
	Moyenne		PAS D'AC CORD	D'AC CORD
ordres contradictoires	2,2	ordres contradictoires	68%	32%
longues périodes de concentration intens	2,9	longues périodes de concentration intens	26%	74%
Tâches souvent interrompues	2,8	Tâches souvent interrompues	34%	66%
Attendre le travail de collègues ou d'a	2,5	Attendre le travail de collègues ou d'a	49%	51%

- Résultats sur la quantité de travail : Q T

Pour 64 % des personnels, la quantité de travail est importante (2,9 : échelle de 1 à 4).

Face à ces exigences de quelle Latitude Décisionnelle disposent les salariés ?

II.B.2.b- La Latitude Décisionnelle $LD = UC + AD$

Le modèle « Demande-Autonomie au travail » de Karasek repose sur le constat qu'une situation de travail caractérisée par la **combinaison** : Demande Psychologique élevée et Latitude Décisionnelle faible augmentent le risque de développer un problème de santé physique ou mentale.

La Latitude Décisionnelle (**LD**) comprend deux composantes, qui sont liées dans le sens où elles engagent l'une et l'autre la question de la maîtrise du processus de travail.

- La composante Utilisation des Compétences (**UC**) se situe au plan de l'accomplissement de soi au travail (faire preuve de créativité, avoir un travail varié, et au plan de l'acquisition et de l'expression des compétences, (exigence de compétences, nécessité d'apprendre des choses nouvelles, capacité à développer ses habiletés personnelles).
- La composante Autonomie Décisionnelle (**AD**) se situe au plan de l'autorité et du contrôle (avoir la liberté d'organiser, de décider comment faire son travail, pouvoir influencer sur la façon dont se passent les choses au travail).

La LD : comporte 9 items ; Médiane : 70

L'UC comporte 6 items cotés de 2 à 8 ; Médiane : 35

L'AD comporte 3 items cotés de 4 à 16 ; Médiane : 35

L'AD et l'UC sont les deux dimensions qui permettent à tout opérateur de « rentrer dans le travail » afin de le finaliser au mieux.

Face à une DP dont on a pu constater qu'elle est élevée au plan global, il apparaît que le personnel dispose d'une LD plutôt satisfaisante pour faire face aux exigences du travail (**moyenne à 71,6 pour un seuil requis de 70**).

LD		UC		AD	
Moyenne = 71,6		Moyenne = 36,1		Moyenne = 35,6	
Médiane = 72,0		Médiane = 36,0		Médiane = 36,0	
Min = 34 Max = 96		Min = 20 Max = 48		Min = 12 Max = 48	
	% cit.		% cit.		% cit.
Moins de 71	46%	Moins de 36	35%	Moins de 36	34%
71 et plus	54%	36 et plus	65%	36 et plus	66%

Les deux composantes de la LD sont positives dans le sens où les salariés, au global et pour plus de 80 % d'entre eux, expriment :

- En termes d'UC

Pouvoir apprendre des choses nouvelles, avoir un travail qui requiert un haut niveau de compétence, pouvoir exercer leurs compétences, être créatifs et bénéficier d'activités variées.

Cependant, un certain nombre de tâches restent répétitives et selon les écrits elles sont en grande partie en lien avec une lourdeur administrative de plus en plus pesante.

« La principale préoccupation c'est moins de tâches administratives, que ce soit en SAV ou pour la réalisation d'affaires nouvelles, il y a surcharge de documents à joindre pour les souscriptions nouvelles. »

UC		UC		
	Moyenne		PAS D'AC CORD	D'AC CORD
apprendre des choses nouvelles	7,2	apprendre des choses nouvelles	2%	98%
tâches répétitives	4,0	tâches répétitives	20%	80%
être créatif	6,1	être créatif	17%	83%
haut niveau de compétences	6,5	haut niveau de compétences	8%	92%
j'ai des activités variées	6,1	j'ai des activités variées	13%	87%
J'ai l'occasion de développer mes compé	6,1	J'ai l'occasion de développer mes compé	15%	85%

- En termes d'AD

Les salariés évoquent être à même de prendre des décisions à l'occasion de leur activité, pouvoir agir sur le déroulement de leur travail, et pouvoir le contrôler.

AD		AD		
	Moyenne		PAS D'AC CORD	D'AC CORD
prendre des décisions moi même	12,5	prendre des décisions moi même	15%	85%
j'ai très peu de liberté	10,9	j'ai très peu de liberté	66%	34%
influencer le déroulement de mon travail	12,1	influencer le déroulement de mon travail	15%	85%

II.B.2.c- Le Soutien Social SS = SSH + SSC

Le soutien social est défini comme une ressource supposée jouer un rôle substantiel dans la médiation de l'impact des expériences stressantes sur la santé.

Le SS représente l'ensemble des soutiens affectifs, informationnels ou matériels reçus par l'individu.

Karasek identifie deux composantes du soutien social :

- ✓ Le SS émotionnel, qui témoigne de la compassion de l'empathie de la compréhension dont peut bénéficier le salarié, tant de la part de sa hiérarchie que de ses collègues.
- ✓ Le SS Instrumental, qui se caractérise par le soutien direct, concret de mise à disposition de moyens, matériels... de la part de la hiérarchie et des collègues de travail.

La médiane du SS se situe à 24, celle du SSH à 12 ainsi que celle du SSC à 12 ; chaque item est évalué de 1 à 4.

Le soutien social est une ressource pour l'individu, produite par la situation de travail.

Pour AXA NE le score du SS (à 22,6) est sensiblement inférieur au seuil requis pour un soutien efficace, et ceci pour 72 % des salariés.

Le SS dans son ensemble est insuffisant pour être efficient et tenir son rôle d'élément régulateur des tensions relationnelles nées du travail.

La dimension hiérarchique du SS obtient le score le plus faible.

SS	
Moyenne = 22,6	
Médiane = 23,0	
Min = 12 Max = 32	
	% cit.
Moins de 25	72%
25 et plus	28%

SSH	
Moyenne = 10,9	
Médiane = 12,0	
Min = 4 Max = 16	
	% cit.
Moins de 13	77%
13 et plus	23%

SSC	
Moyenne = 11,6	
Médiane = 12,0	
Min = 7 Max = 16	
	% cit.
Moins de 13	75%
13 et plus	25%

- Résultats des items sur le soutien social hiérarchique : SSH

Que ce soit dans sa composante instrumentale ou émotionnelle, le SS est jugé insuffisant par plus des deux tiers des salariés.

Ceci est à rapporter aux expressions écrites des salariés qui regrettent de n'être pas mieux écoutés, soutenus par leurs managers et qui dénoncent la pression exercée dans une logique par trop économique et éloignée du terrain et de ses difficultés.

« On n'a aucune écoute, et aucune reconnaissance de la hiérarchie. »

« La manipulation psychologique de l'inspecteur est difficile à supporter, cela entraîne stress et angoisses. »

« J'aime ce travail de commercial mais qui malheureusement est perturbé par certains managers qui ne respectent pas le libre choix. »

« J'exerce un métier agréable, mais gâché par certains cadres hiérarchiques qui ne semblent voir en moi qu'une machine quantifiable au détriment de l'humain. Je ressens ce sentiment "combien tu vaux" plutôt que "comment vas-tu". »

« Je souhaite être réellement épaulé(e) par ma hiérarchie, et pas que par les mots, avec des personnes sachantes pour utiliser les outils mis à notre disposition. La plupart ne le sont pas et font semblant de savoir. »

Les propos peuvent paraître durs, ne témoignent-ils pas d'un clivage qui s'opérerait entre encadrement et personnel de terrain, à l'occasion d'une mise à l'épreuve de la

capacité des cadres à intervenir pour « amoindrir » les difficultés rencontrées par les producteurs confrontés à des tensions croissantes dans l'exercice de leur métier ? Des éléments de souffrance éthique transparaissent dans certains écrits qui dénoncent des pratiques contraires aux valeurs portées au plan personnel et professionnel : pressions commerciales sur certains produits financiers qui ne répondent pas forcément aux besoins des clients mais qu'il faut vendre. Ces stratégies commerciales, dans ce qu'elles atteignent à l'éthique professionnelle, peuvent miner les relations sociales. Quelle estime de soi, des autres, lorsque l'on est soumis à la tyrannie d'arbitrages impossibles entre des impératifs économiques individuels et collectifs, et des exigences morales ?

SSH		SSH		
	Moyenne		PAS D'ACCORD	D'ACCORD
Mon supérieur se sent concerné par le b	2,7	Mon supérieur se sent concerné par le b	35%	65%
Mon supérieur prête attention à ce que	2,8	Mon supérieur prête attention à ce que	29%	71%
Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à	2,8	Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à	32%	68%
Mon supérieur réussit à faire c	2,7	Mon supérieur réussit à faire c	33%	67%

- Résultats des items sur le soutien social entre collègues : SSC

SSC		SSC		
	Moyenne		PAS D'ACCORD	D'ACCORD
Les collègues compétents	3,0	Les collègues compétents	13%	87%
Les collègues manifestent de l'intérêt	2,9	Les collègues manifestent de l'intérêt	21%	79%
Les collègues amicaux	3,1	Les collègues amicaux	10%	90%
Les collègues m'aident	2,7	Les collègues m'aident	34%	66%

Les deux dimensions émotionnelles et instrumentales obtiennent des scores similaires, et pour une très grande majorité de personnels, il apparaît que l'item concernant l'entraide a le score le moins élevé, cela tient sans doute au mode d'activité des personnels qui sont géographiquement disséminés, « *travaillant seul(e), je vois rarement les autres* ». « *Parfois le seul contact est la boîte mail.* » « *Parfois aucune communication humaine, que des mails.* »

- La combinaison DP/LD et DP/LD/SS

Au global nous pouvons constater que :

- le niveau d'exigence en termes de quantité de travail et de contraintes de temps est élevé,

- les salariés dans leur ensemble disposent d'une latitude décisionnelle qui autorise l'acquisition, l'exercice des compétences et leur permet d'organiser et contrôler leur travail,
- le soutien social, hiérarchique surtout, est insuffisant pour faciliter les régulations interindividuelles, les coopérations.

Si l'on croise les scores : $DP \geq 22$ et $LD \leq 70$, on observe que **39,4 %** de la population est soumise à des tensions psychologiques au travail (**Job strain** de Karasek).

Ce taux est relativement élevé si l'on se rapporte au taux de prévalence en France qui est à 24,4 %.

		AXA NE	
		DP	
		Faible	forte
LD	Elevée	14,0%	39,7%
	Faible	6,9%	39,4%
		22	35,7%

Il apparaît que c'est la DP qui pénalise le plus les salariés. 79 % d'entre eux sont soumis à des exigences (au-delà de 22) considérées comme fortes ; la LD n'est suffisante que pour 54 % des salariés.

En somme, la situation est tendue pour près de 40 % des salariés du fait que face à des exigences très fortes pour près de 80 % d'entre eux, la moitié ne bénéficie pas d'une LD suffisante.

Pour Karasek, le **soutien social** est corrélé avec la dimension santé et un SS insuffisant est un facteur aggravant du risque potentiel d'apparition de troubles cardio-vasculaires ou anxio-dépressifs (iso strain de Karasek).

Le SS n'apparaît opérant que pour 3,7 % des salariés, ce qui reste faible mais est en cohérence avec les résultats ci-dessus, à savoir un SS, Hiérarchique surtout, insuffisant.

Au total, l'iso strain (combinaison d'une DP élevée, d'une LD insuffisante et d'un SS en dessous du seuil requis) concerne **35,7 %** de la population.

Le taux de prévalence est de 15,4 % selon l'enquête SUMER, toutes branches professionnelles confondues.

II.B.2.a- **La Reconnaissance**

La moyenne des scores de la Reconnaissance (15,3) est légèrement supérieure à la moyenne requise qui se situe à 15, et ceci pour 52 % des salariés.

Pourtant certains évoquent que « *les efforts fournis ne sont pas récompensés, ni en salaires, ni en considération* ». « *La reconnaissance du travail fourni n'est plus la même.* »

Les scores ne dénoncent pas de ressenti d'injustice, ni de manque de respect. Par contre les écrits font état de « *très grande inégalité de traitement entre les commerciaux, le commercial méritant est abandonné et ne se voit pas confier de tâches* ».

Les éléments négatifs ont trait :

- au manque de perspectives de promotion « *aucune évolution en interne sur les responsabilités, les salaires, voire même une baisse, et les perspectives de promotion...* ».

« *J'ai des formations très qualifiées, on m'a embauché en me promettant une évolution que j'attends toujours, ma hiérarchie m'ignore et me laisse pour mort depuis 2 ans* ».

- à des salaires considérés comme insuffisants, « *Faibles montants de rémunération sans rapport avec les responsabilités* », « *il faut augmenter les salaires et changer les commissionnements* ».

« *Pour nous anciens UAP, depuis l'ère AXA nos salaires ont diminué de moitié, nous sommes sous-payés.* »

« *Variables des salaires fixes et commissions conduisent à un stress permanent des résultats, peu de reconnaissance et beaucoup de déception* »

« *Rarement la hiérarchie reconnaît et récompense mes bons résultats. C'est décourageant à certains moments, ce qui entraîne une démotivation.* »

Concernant les rémunérations, il est fréquent d'observer des revendications salariales là où le décalage entre les efforts consentis et la reconnaissance morale, sociale est important.

84 % des salariés qui dénoncent un salaire insuffisant ont un score de DP supérieur à 22.

Seulement 16 % des salariés dénoncent un salaire trop bas lorsque la DP est inférieure à 22.

A noter que pour 44 % des salariés, la sécurité de leur emploi est vécue comme menacée. Les pourcentages varient selon les statuts : 14 % pour les Supports, 19 % pour les Manager, 37,5 % pour les Animateurs, 49,8 % pour les Producteurs et 35 % pour les PFAC.

Un Animateur sur trois et un producteur sur deux a peur pour son emploi, ces taux interrogent sur les conséquences en santé, de l'intégration de cette donnée dans le rapport au travail au quotidien, d'autant plus que les moyennes d'âge de ces populations sont relativement élevées, autour de 45 ans.

Si l'on compare le sentiment de menace sur l'emploi et le sentiment de menace sur la santé, on observe que 81 % des salariés qui ont des craintes pour leur emploi dénoncent leur travail comme pouvant nuire à leur santé (58 % dans la population globale).

Une question se pose dès lors, de savoir quelles sont les stratégies défensives qui sont mises en place pour répondre aux objectifs fixés et combien de temps ce personnel va pouvoir tenir dans ce contexte doublement insécure.

Les troubles du sommeil sont fréquents pour 36 % des personnels commerciaux, ils le sont pour 50 % des commerciaux qui craignent pour leur emploi et pour 58 % de ceux qui craignent à la fois pour leur emploi et pour leur santé.

Il y a là une réflexion à mener sur les mécanismes de prévention à mettre en place pour éviter que ce personnel ne décompense au plan de sa santé.

R	
Moyenne = 15,3	
Médiane = 16,0	
Min = 6 Max = 24	
	% cit.
Moins de 16	48%
16 et plus	52%

R	
	Moyenne
On me traite injustement dans mon trava	2,9
Ma sécurité d'emploi est menacée	2,6
Ma position professionnelle actuelle co	2,8
Vu tous mes efforts, je reçois le respe	2,6
Vu tous mes efforts,mes perspectives de	2,4
Vu tous mes efforts,mon salaire est sat	2,1

R		
	PAS D'ACCORD	D'ACCORD
On me traite injustement dans mon trava	72%	28%
Ma sécurité d'emploi est menacée	56%	44%
Ma position professionnelle actuelle co	25%	75%
Vu tous mes efforts, je reçois le respe	41%	59%
Vu tous mes efforts,mes perspectives de	51%	49%
Vu tous mes efforts,mon salaire est sat	66%	34%

- La combinaison DP/R

Si 79 % des salariés évoquent une forte DP, 34,4 % seulement considèrent qu'ils reçoivent en retour la reconnaissance attendue.

17 % des salariés, sans être soumis à de fortes exigences de travail expriment recevoir une reconnaissance satisfaisante.

Ainsi, pour **44,7 %** des salariés, le manque de R face aux efforts consentis, les expose à une situation potentiellement tendue sur le plan psychologique.

Ce taux est très supérieur à la prévalence nationale qui est de 24,4 % dans l'enquête SUMER.

		AXA NE	
		DP	
		Faible	forte
R	Elevée	17,2%	34,4%
	Faible	3,7%	44,7%

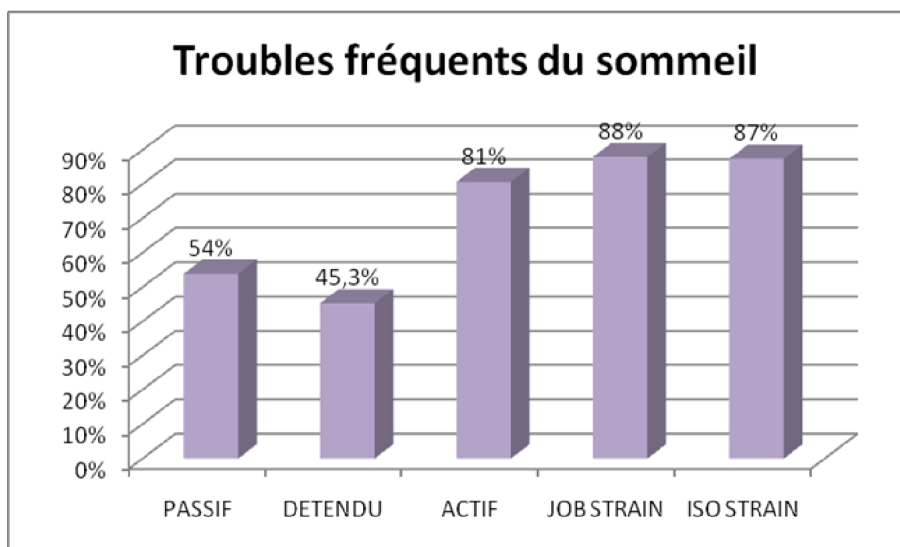
II.B.2.b- *Le vécu en santé*

- *Au plan du sommeil*

Plus de 75 % des personnels disent présenter des troubles du sommeil en lien avec le travail, de manière épisodique pour 40 % et de manière plus fréquente pour 36 % du personnel.

Il m'arrive de ne pas dormir parce que	
Moyenne = 3,1	
Médiane = 3,0	
Min = 1,0 Max = 4,0	
	% cit.
Jamais	6%
Rarement	17%
Parfois	40%
souvent	36%

La répartition des troubles du sommeil selon que les individus sont (selon le schéma de Karasek) passifs, détendus, actifs ou exposés à des tensions, révèle que les troubles du sommeil croissent lorsque les sujets sont exposés à de fortes exigences de travail et *a fortiori* s'ils ne bénéficient ni de LD, ni de SS suffisants pour y faire face.

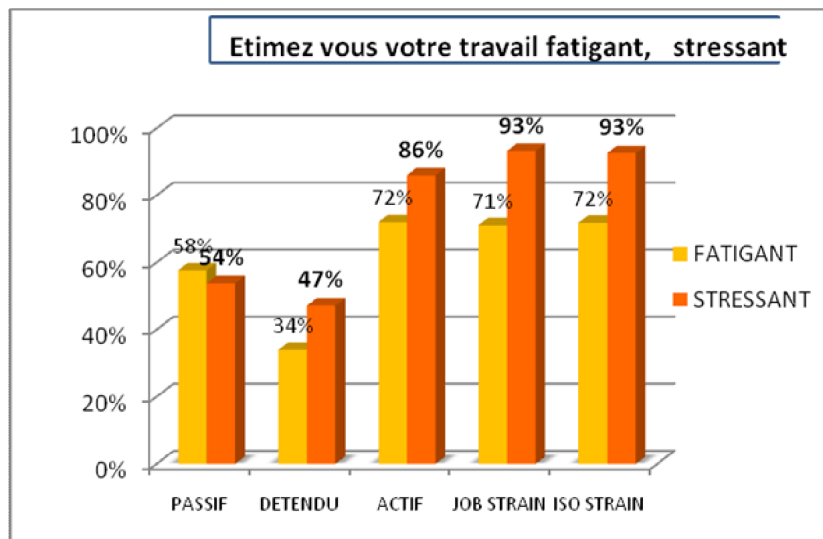


- *Fatigue et stress*

Sur une échelle de 1 à 10, avec un score de 7 pour la fatigue et 7,9 pour le stress, il apparaît que, malgré le niveau acceptable de latitude décisionnelle, le travail est jugé très stressant.

Fatigue et stress	
	Moyenne
estimez vous votre travail fatigant	7,0
Estimez vous votre travail stressant	7,9

La répartition des populations selon le schéma de Karasek confirme que la perception d'effectuer un travail stressant et fatigant croît avec les exigences de travail et les tensions qui surgissent par manque de LD et de SS.

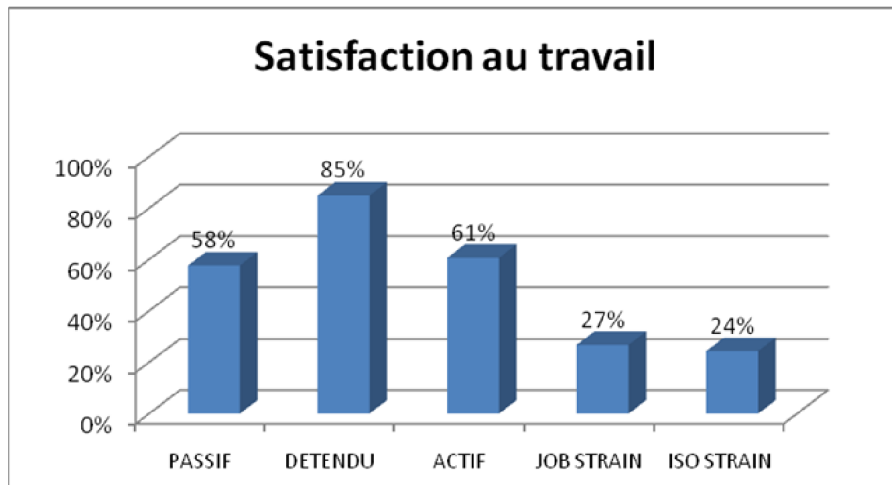


- *Satisfaction au travail*

Le score de satisfaction du travail (de 7 à 10 sur une échelle de 1 à 10) à 6,3 illustre que globalement le travail ne répond pas suffisamment aux attentes des commerciaux, soit du fait de ses conditions d'exercice, soit du fait de son contenu, soit pour d'autres raisons qu'il reste à approfondir, mais il y a semble-t-il désenchantement pour près de 50 % de la population.

globalement satisfait de votre travail	
Moyenne = 6,3	
Médiane = 7,0	
Min = 1,0 Max = 10,0	
Valorisation des échelons : de 1 (1) à 10 (10)	
	% cit.
NON	49%
OUI	51%

Le diagramme ci-dessous illustre de manière significative le rôle négatif des tensions dans l'appréciation et le sentiment de satisfaction tiré du travail.
Ce sont les salariés dits « détendus » c'est-à-dire pour lesquels la DP est inférieure à 22 et la LD supérieure à 70, qui pour 85 % d'entre eux sont satisfaits de leur travail.
Ce sont ceux pour qui le rapport DP/LD est le plus équilibrant.



- *Estimation de la santé*

comment estimez vous votre santé		
Moyenne = 6,5		
Médiane = 7,0		
Min = 1,0 Max = 10,0		
Valorisation des échelons : de 1 (1) à 10 (10)		
	Nb	% cit.
MAUVAISE	50	13%
MOYENNE	124	33%
BONNE	203	54%

Le score obtenu sur l'estimation subjective de sa santé n'est pas très élevé, il varie selon les classes d'âge :

- le sentiment d'être en bonne santé est de :
 - 75 % pour les moins de 30 ans
 - 56 % pour les 30-40 ans
 - 53 % pour les 40-50 ans
 - 40 % pour les plus de 50 ans

Avec un taux de près de 60 % de salariés déclarant une influence négative de leur travail sur leur santé, il est permis de s'interroger sur cette conscientisation du risque professionnel dont on sait qu'elle ne surgit pas spontanément, au contraire ; le risque lié à l'activité relève généralement davantage de comportements de déni que de comportements réflexifs.

La prise de conscience de la notion de santé en milieu de travail constitue un obstacle à l'investissement spontané, il témoigne des tiraillements du sujet entre un désir d'engagement en vue de se réaliser et une nécessaire distanciation au constat des déceptions des frustrations vécues et *a fortiori* lorsque la peur de voir se dégrader sa santé du fait du travail, surgit.

votre travail influence votre santé	
Moyenne = 2,3	
Médiane = 3,0	
Min = 1,0 Max = 3,0	
	% cit.
Non, mon travail n'influence pas ma santé	26%
Oui mon travail est plutôt bon pour ma santé	16%
Oui mon travail est plutôt mauvais pour ma santé	58%

Cette préoccupation dans la relation entre le travail et la santé croît là aussi avec les niveaux d'exigence, le manque d'autonomie décisionnelle et de soutien social.

Les taux affichés de 81 % pour les salariés ainsi exposés, méritent d'être pris en considérations.

Au-delà des effets âge, vieillissement, ils témoignent de sentiments de crainte, voir de peur « *de laisser sa santé au travail* » qui, en pénalisant la pensée opératoire, sont contre-productifs nous le savons.

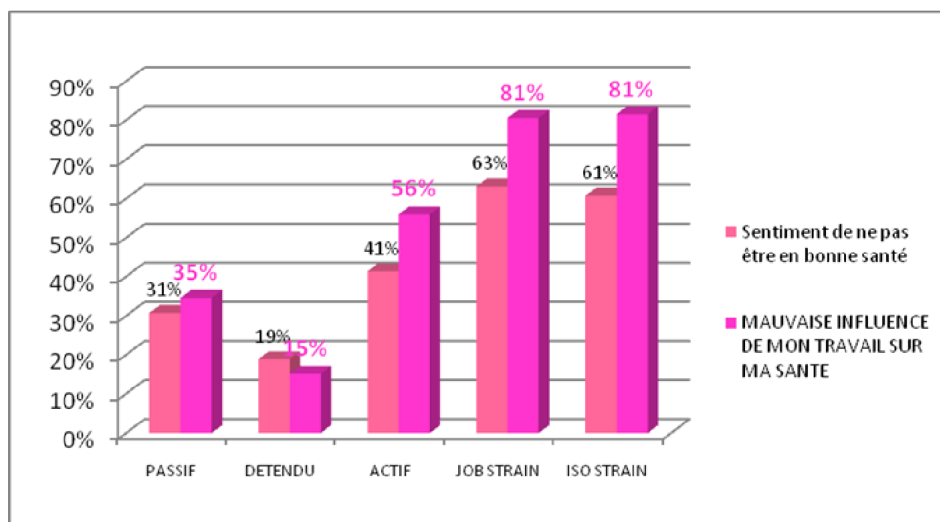
D'autre taux interrogent : le taux de 56 % de salariés dit « actifs », c'est-à-dire ceux qui disposent, malgré les exigences, d'une LD satisfaisante et qui reste élevée, témoigne de cette intériorisation des effets négatifs de l'activité sur la santé.

Il est avancé par 41 % de ces « actifs » que leur santé n'est pas satisfaisante.

Nombre d'écrits font état de cette préoccupation. Elle mérite réflexion, débat et mise en place de plan d'action, à défaut, la préoccupation et les défenses érigées pour maintenir un certain équilibre en santé auraient toute chance d'être dépassées.

« *Harcèlement, dévalorisation, isolement, menaces. Le travail a des effets sur la santé psychologique.* »

« *Au quotidien, le stress, la pression, la fatigue, dégradation de l'aspect familial, un ras-le-bol général, que faire ?* »



« Dépression, maux de dos, sciatalgies, lumbago, le stress ne n pas dû aux relations avec les collègues ou chef, mais dû à la course au chiffre, à la concurrence et aux contrats pas compétitifs qu'il faut vendre et qui rendent les clients insatisfaits. Et au bout d'un moment on craque. »

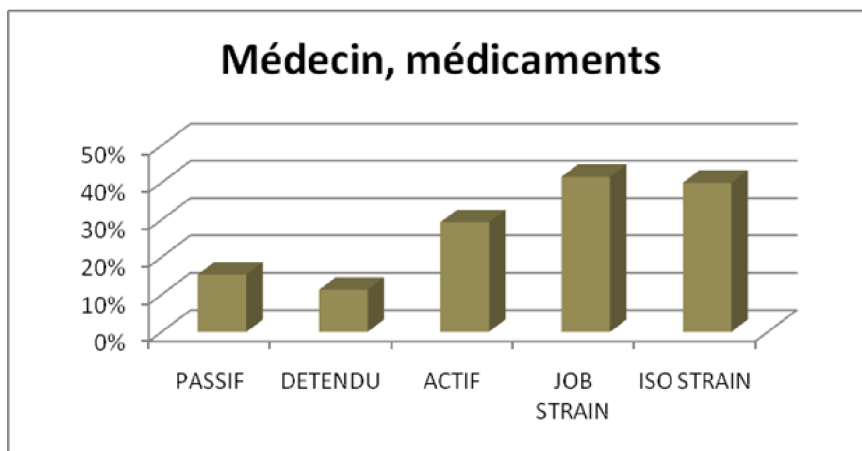
« Toujours plus d'objectifs, toujours plus de ventes, toujours plus de rendez vous, « un jour la pression risque de devenir trop importante pour de nombreux commerciaux. »

- Les défenses

Face au stress, trois modes de défense principaux : le refuge dans le sommeil, la pratique de sports et la médicalisation.

Défenses contre le stress et la fatigue	
	% obs.
Je prends des médicaments	23%
Je vais voir le médecin	18%
Je m'absente de mon travail	7%
je regarde la télévision	19%
je dors davantage	31%
je fais du sport	45%
Je lis ou j'écoute de la musique	26%
Je consomme davantage de tabac ou d'alcool	19%
Je mange davantage	19%
Autre	25%

Le schéma ci-dessous illustre la proportionnalité entre tensions au travail et recours à des médicaments.

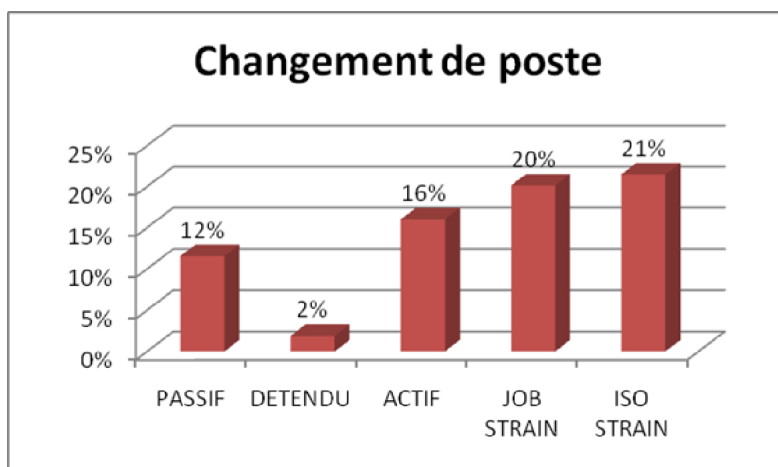


- *Changement de poste*

54 % des salariés souhaitent changer de poste, soit pour évoluer, dont 16 % rapidement (21 % pour ceux qui sont soumis au job strain), ce taux reste élevé compte tenu de l'âge et de l'ancienneté.

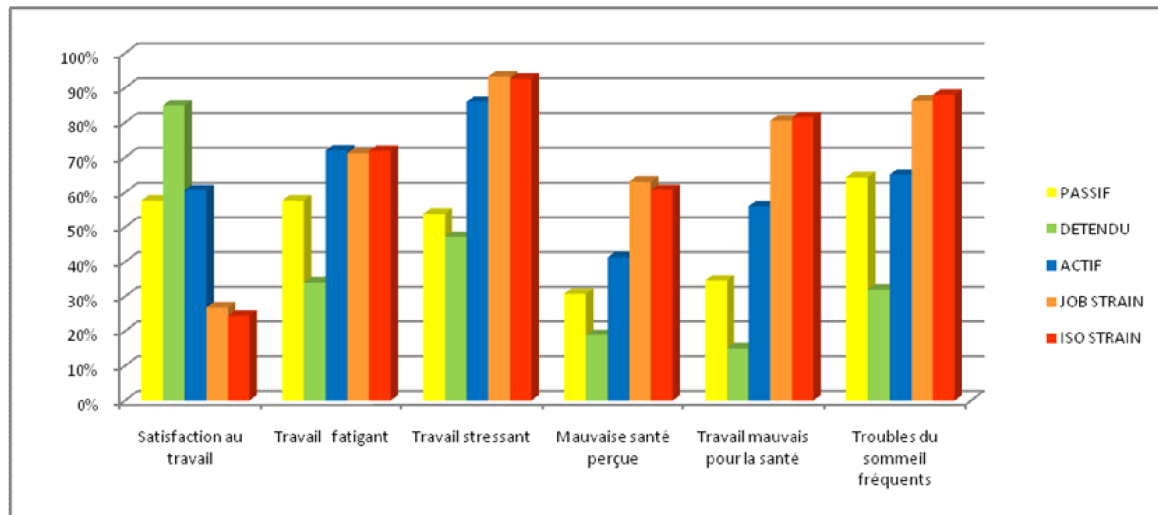
Il pourrait aussi témoigner du dynamisme interne, mais replacé dans le contexte que nous venons de décrire, à savoir un sentiment plutôt péjoratif du rapport travail/santé, il exprimerait le désir d'échapper à des situations de travail jugées délétères.

Souhaitez vous changer de poste ou de t	
Moyenne = 2,3	
Médiane = 2,0	
Min = 1,0 Max = 3,0	
	% cit.
Oui rapidement	16%
Oui plus tard	38%
Non	46%



En somme, les résultats du vécu en santé des individus sont en totale cohérence et confirment les données du questionnaire de Karasek – Siegrist au plan des niveaux de tension mais aussi en terme de prédictivité des atteintes à la santé.

	Satisfaction au travail	Travail fatigant	Travail stressant	Mauvaise santé perçue	Travail mauvais pour la santé	Troubles du sommeil fréquents
PASSIF	58%	58%	54%	31%	35%	64%
DETENDU	85%	34%	47%	19%	15%	32%
ACTIF	61%	72%	86%	41%	56%	65%
JOB STRAIN	27%	71%	93%	63%	81%	86%
ISO STRAIN	24%	72%	93%	61%	81%	88%
Ensemble	51%	65%	81%	46%	58%	36%



La notion de stress est très fréquemment évoquée dans les écrits des salariés.

« Beaucoup trop de pression, manque de reconnaissance de ma hiérarchie, on peut être stressés sur la route, avec les nouvelles technologies, avec les clients. »

« Au quotidien, le stress, la pression, la fatigue, le retentissement à la maison, un ras le bol général, que faire ? »

« La situation de Producteur salarié devient pesante, lassante et comme il n'y a pas d'autres perspectives, il faut tenir. »

« Dans le poste de commercial, nous avons beaucoup de pression pour en faire toujours plus. »

« Le stress du commercial est très souvent dû à la lourdeur du système et des administrations. »

« Pour résumer et expliquer le malaise des commerciaux, c'est bien la contradiction entre les intérêts des clients et de l'entreprise, exacerbée par une productivité jamais suffisante. Cela est souvent aggravé par une hypocrisie déstructurante. »

II.C- Résultats par genre

II.C.1- La population par genre

L'approche par genre de la population met en évidence les points suivants :

- Les femmes ne représentent que 27 % de la population des personnels commerciaux, elles sont plus jeunes (moyenne d'âge est de 5 ans inférieure à la moyenne d'âge masculine), et un tiers d'entre elles ont moins de 30 ans.
- La moyenne d'ancienneté dans l'entreprise et au poste de travail est de 5 ans inférieure à celles des hommes.
- Concernant la répartition des sexes, selon les statuts on peut constater que les femmes sont majoritairement représentées parmi les PFAC (55%), et sont très minoritaires au sein des managers (10 %).

En somme, une féminisation relativement récente des métiers, à commencer par les métiers les moins qualifiés.

Sexe		AGE		AGE	
	% cit.		AGE		
F	27%	F	39,9	Moins de 30	28% 10%
M	73%	M	44,9	De 30 à 39	19% 16%
		p = <1%; F = 17,2 (TS)		40 et plus	53% 74%
		p = <1%; chi2 = 19,7 ; ddl = 2 (TS)			

Genre et statut		
	F	M
MANAGER	10%	90%
PRODUCTEUR	27%	73%
SUPPORT	29%	71%
ANIMATEUR	23%	77%
PFAC	55%	45%

p = 2% ; chi2 = 11,7 ; ddl = 4 (S)

AGE/GENRE/STATUT					
	MANAGER	PRODUCTEUR	SUPPORT	ANIMATEUR	PFAC
F	53,5	39,3	49,3	42,5	35,3
M	47,9	44,4	47,6	46,4	38,8

Ancienneté dans l'entreprise		Ancienneté au poste		MILIEU	
	Ancienneté dans l'entreprise		Ancienneté au poste		
F	9,5	F	6,5	URBAIN	33% 26%
M	15,6	M	11,8	RURAL	37% 43%
p = <1% ; F = 32,4 (TS)		p = <1% ; F = 28,3 (TS)		URB-RURAL	31% 30%
		p = 40% ; chi2 = 1,8 ; ddl = 2 (NS)			

FONCTIONS													
	ADV	ATP	ARC	CCC	CCD	CRC	IC	ICAM	IFS	IMC	RC	RCAM	CMTC
F	13%	39%	67%	26%	48%	53%	4%	0%	29%	10%	20%	26%	0%
M	87%	61%	33%	74%	52%	47%	96%	100%	71%	90%	80%	74%	100%

p = <1% ; chi2 = 37,9 ; ddl = 12 (TS)

II.C.2- Job strain et Iso strain de Karasek

II.C.2.a- La combinaison DP/LD : le Job Strain

La DP est vécue comme forte (supérieure au seuil de 22) par 80,5 % d'hommes et 75,2 % de femmes.

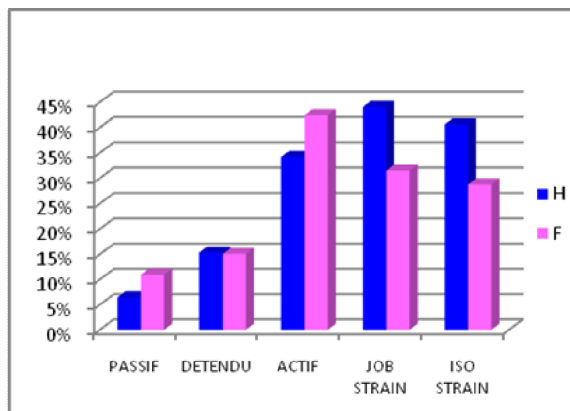
Il n'y a pas de différence significative sur la perception de la LD qui est jugée insuffisante par 45 % des deux populations.

Du fait d'une perception plus forte de la DP par les hommes, le Job strain concerne davantage d'hommes (40,8 %) que de femmes (35,6 %).

Cette constatation s'observe chez les producteurs (les effectifs de femmes dans les autres catégories socioprofessionnelles étant trop faibles, il est difficile de démontrer la significativité des différences). Au niveau des animateurs les femmes semblent davantage en difficulté que les hommes (Job strain plus important).

		Hommes	
		DP	
		Faible	forte
LD	Elevée	14,1%	39,7%
	Faible	5,4%	40,8%

		Femmes	
		DP	
		Faible	forte
LD	Elevée	13,9%	39,6%
	Faible	10,9%	35,6%



PRODUCTEURS

Globalement pour les Producteurs, les femmes paraissent moins exposées aux tensions psychologiques que les hommes.

- Analyse de la Demande Psychologique

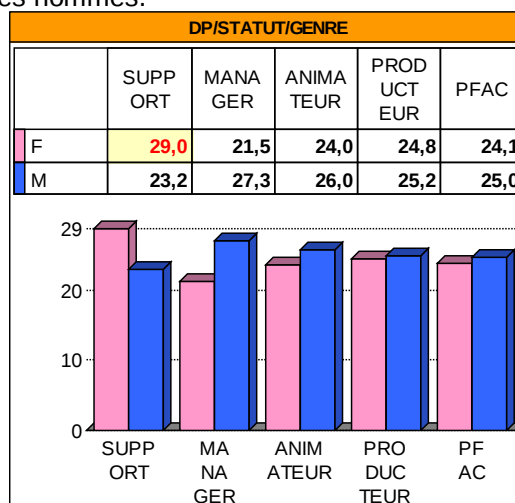
Les hommes évoquent des exigences de travail légèrement plus élevées que celles évoquées par les femmes, mais la différence au global et au plan statistique n'est pas vraiment significative.

La quantité de travail est identique dans les deux catégories de personnels.

Les contraintes cognitives et contraintes de temps sont exprimées comme légèrement plus fortes par les hommes.

DP		
	F	M
DP	24,7	25,4
CT	11,6	11,8
CC	10,3	10,6
QT	2,9	2,9

Sexe / DP p = 19% ; F = 1,7 (NS)
 Sexe / CT p = 36% ; F = 0,8 (NS)
 Sexe / CC p = 13% ; F = 2,2 (PS)
 Sexe / QT p = 45% ; F = 0,6 (NS)



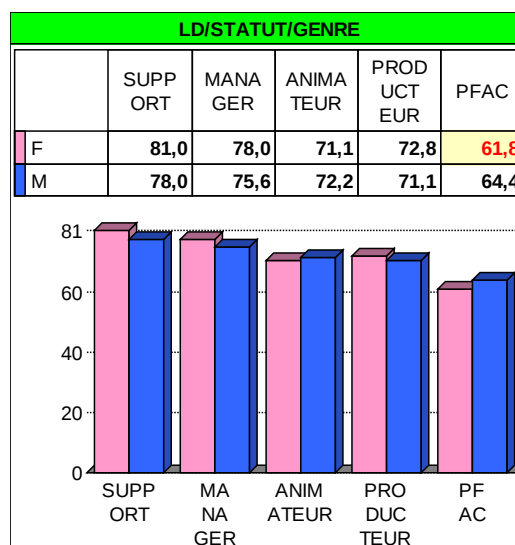
Si les écarts sont faibles au global, il apparaît que ceux-ci sont plus accentués selon les statuts. Les Managers, les Animateurs et, à un moindre degré, les Producteurs et les PFAC masculins expriment une plus forte DP. Il en est de même pour les lieux d'activité.

- Analyse de la Latitude Décisionnelle

Il n'y a pas de différence significative entre hommes et femmes dans l'appréciation des items de la LD ainsi que dans chacune de ses deux composantes l'UC et l'AD.

LD		
	F	M
LD	71,8	71,6
UC	35,7	36,2
AD	36,1	35,4

Sexe / LD p = 79% ; F = <0,1 (NS)
 Sexe / UC p = 33% ; F = 1,0 (NS)
 Sexe / AD p = 28% ; F = 1,2 (NS)



En fonction des statuts on peut observer des écarts sensibles entre hommes et femmes du Support, parmi les Managers et les PFAC.

Pour les Support et Managers, les femmes expriment bénéficier d'une LD plus élevée que celle vécue par les hommes, c'est l'inverse chez les PFAC.

Si pour 8 items sur 9 de la LD il n'y a pas de différence significative au niveau des réponses hommes femmes, on constate que les femmes jugent que leur travail ne nécessite pas un aussi haut niveau de compétence que les hommes.

Sont-elles plus qualifiées que les hommes à poste égal ?

II.C.3- La combinaison DP/LD/SS : Iso strain

Le SS est très peu opérant pour les personnels au global : 3,7 % des personnels. Il est encore plus faible pour les hommes (2,9 %) que pour les femmes (5,9 %).

L'Iso Strain concerne 37,9 % des hommes et 29,7 % des femmes.

Le taux de prévalence est de 15,4 % en France (Enquête SUMER).

		Hommes	
		DP	
		Faible	forte
LD	Elevée	14,1%	39,7%
	Faible	5,4%	40,8%
		37,9%	

		Femmes	
		DP	
		Faible	forte
LD	Elevée	13,9%	39,6%
	Faible	10,9%	35,6%
		29,7%	

En somme, les femmes au global expriment un vécu du travail sensiblement différent des hommes, essentiellement sur l'appréciation de la DP et la qualité du SS.

- Analyse du Soutien Social

L'appréciation hommes-femmes du SS est significativement différente (Cf. tableau ci-dessous), particulièrement pour ce qui concerne le SSH, dont les scores du point de vue des femmes, sont supérieurs.

Le jugement porté par les femmes sur le soutien hiérarchique, tant du point de vue émotionnel qu'instrumental, est nettement plus positif que celui des hommes.

SS		
	F	M
SS	23,7	22,2
SSH	11,7	10,7
SSC	12,0	11,5

Sexe / SS p = <1%; F = 10,8 (TS)
 Sexe / SSH p = <1%; F = 9,1 (TS)
 Sexe / SSC p = 1%; F = 6,0 (S)

SSH		
	F	M
Mon supérieur se sent concerné par le b	2,9	2,6
Mon supérieur prête attention à ce que	2,9	2,7
Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à	2,9	2,7
Mon supérieur réussit à faire c	2,9	2,7

Sexe / Mon supérieur se sent concerné par le b p = <1%; F = 7,6 (TS)
 Sexe / Mon supérieur prête attention à ce que p = 1%; F = 6,4 (S)
 Sexe / Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à p = 2%; F = 5,2 (S)
 Sexe / Mon supérieur réussit à faire c p = <1%; F = 8,9 (TS)

Pour ce qui concerne le SS des collègues, les manifestations émotionnelles, d'empathie, d'amitié et les solidarités reçoivent un assentiment là aussi plus favorable par les femmes.

SSC		
	F	M
Les collègues compétents	3,0	3,0
Les collègues manifestent de l'intérêt	3,0	2,8
Les collègues amicaux	3,2	3,0
Les collègues m'aident	2,9	2,6

Sexe / Les collègues compétents p = 77% ; F = <0,1 (NS)
 Sexe / Les collègues manifestent de l'intérêt p = 9% ; F = 2,9 (PS)
 Sexe / Les collègues amicaux p = 4% ; F = 4,2 (S)
 Sexe / Les collègues m'aident p = <1% ; F = 8,9 (TS)

Ces scores permettent de comprendre la différence des taux d'Iso strain entre hommes et femmes.

II.C.4- La combinaison DP/R : Job strain de Siegrist

Face à une DP vécue comme légèrement plus forte les hommes dénoncent pour près de 50 % d'entre eux une Reconnaissance insuffisante.

		Hommes	
		DP	
		Faible	forte
R	Elevée	15,5%	35,0%
	Faible	4,0%	45,5%

		Femmes	
		DP	
		Faible	forte
R	Elevée	21,8%	32,7%
	Faible	3,0%	42,6%

Globalement, les salariés masculins expriment être davantage exposés à des tensions psychologiques du fait :

- D'une DP élevée
- D'un SS insuffisant, particulièrement le SS hiérarchique
- D'une Reconnaissance insuffisante

- Analyse de la Reconnaissance

La Reconnaissance est plus favorablement perçue par les femmes que par les hommes.

R	
	R
F	15,9
M	15,1
p = 7% ; F = 3,3 (PS)	

Les scores des différents items de la R sont légèrement différents selon le genre. Un écart significatif est perceptible en termes de sécurité d'emploi, plus menacée pour les hommes, de même en termes de sentiment d'injustice et de manque de respect.

Concernant le salaire, les femmes le trouvent encore plus insuffisant que ne l'évoquent les hommes.

R		
	F	M
On me traite injustement dans mon trava	3,1	2,8
Ma sécurité d'emploi est menacée	2,8	2,5
Ma position professionnelle actuelle co	2,8	2,8
Vu tous mes efforts, je reçois le respe	2,7	2,5
Vu tous mes efforts,mes perspectives de	2,5	2,4
Vu tous mes efforts,mon salaire est sat	2,0	2,2
Sexe / On me traite injustement dans mon trava p = <1% ; F = 11,6 (TS) Sexe / Ma sécurité d'emploi est menacée p = <1% ; F = 10,8 (TS) Sexe / Ma position professionnelle actuelle co p = 75% ; F = 0,1 (NS) Sexe / Vu tous mes efforts, je reçois le respe p = 12% ; F = 2,4 (PS) Sexe / Vu tous mes efforts,mes perspectives de p = 14% ; F = 2,2 (PS) Sexe / Vu tous mes efforts,mon salaire est sat p = 11% ; F = 2,5 (PS)		

En conclusion, le personnel féminin semble moins exposé aux tensions que leurs homologues masculins. Ce constat étonne au regard des taux de job strain de l'enquête SUMER qui démontre que, à poste égal, les femmes sont davantage pénalisées que les hommes.

Il est permis de penser que l'âge, pour les femmes, peut intervenir comme facteur d'atténuation de la perception des exigences. Ce facteur est-il suffisant pour expliquer ces scores ? Il serait intéressant d'explorer plus avant les autres facteurs pouvant intervenir dans ces résultats.

II.C.5- Le vécu en santé

- Au plan du sommeil

Les femmes disent présenter un peu plus de troubles du sommeil que les hommes

SOMMEIL		
	F	M
Jamais	6%	6%
Rarement	11%	19%
Parfois	50%	37%
souvent	34%	37%

p = 10% ; chi2 = 6,2 ; ddl = 3 (PS)

- *Fatigue et stress*

Bien que non significatives, des différences font état d'un travail jugé plus stressant par les hommes et un peu plus fatigant par les femmes.

Fatigue stress		
	F	M
estimez vous votre travail fatigant	7,1	7,0
Estimez vous votre travail stressant	7,7	8,0

Sexe / estimez vous votre travail fatigant p = 65% ; F = 0,2 (NS)
Sexe / Estimez vous votre travail stressant p = 17% ; F = 1,9 (NS)

- *Satisfaction au travail, rapport travail/santé*

Les salariées femmes sont globalement plus satisfaites de leur travail, et s'estiment en meilleure santé, il y a lieu de considérer les facteurs « âge » et « ancienneté » qui jouent en faveur d'une appréciation plus positive.

Satisfaction sante et travail		
	F	M
globalement satisfait de votre travail	6,8	6,1
comment estimez vous votre santé	6,9	6,4

Sexe / globalement satisfait de votre travail p = <1% ; F = 7,4 (TS)
Sexe / comment estimez vous votre santé p = 2% ; F = 5,2 (S)

Concernant le rôle du travail sur la santé, les éléments masculins sont 10 % plus nombreux que les femmes à considérer que leur travail comme plutôt nuisible à leur santé.

La dimension subjective du rapport Travail/santé confirme les scores de job strain et d'iso strain.

Travail influence santé		
	F	M
Non, mon travail n'influence pas ma santé	29%	25%
Oui mon travail est plutôt bon pour ma santé	21%	14%
Oui mon travail est plutôt mauvais pour ma santé	50%	61%

p = 12% ; chi2 = 4,3 ; ddl = 2 (PS)

- *Les défenses*

Confirmant là aussi les chiffres précédents, les hommes, s'ils pratiquent plus de sport ont davantage recours aux médications et médecins.

DEFENSES		
	F	M
Je prends des médicaments	17%	25%
Je vais voir le médecin	17%	18%
Je m'absente de mon travail	4%	8%
je regarde la télévision	21%	18%
je dors davantage	36%	30%
je fais du sport	41%	47%
Je lis ou j'écoute de la musique	31%	24%
Je consomme davantage de tabac ou d'alcool	20%	18%
Je mange davantage	20%	19%
Autre	23%	26%

p = 60% ; chi2 = 7,4 ; ddl = 9 (NS)

- *Changement de poste*

Il n'y a pas de différence significative sur le désir de changement de poste, rapidement ou à moyen terme.

changement poste		
	F	M
Oui rapidement	18%	15%
Oui plus tard	37%	38%
Non	44%	47%

p = 73% ; chi2 = 0,6 ; ddl = 2 (NS)

II.D- Selon le statut

II.D.1- La population des différents statuts

La grande majorité des personnels commerciaux est représentée par les Producteurs (73 %), aux deux tiers masculins.

Si la répartition 1/3 F et 2/3 M est commune aux Producteurs, Support et Animateurs, les femmes sont très peu nombreuses parmi les Managers ; elles sont majoritaires chez les PFAC.

Statut	
	% cit.
SUPPORT	4%
MANAGER	6%
ANIMATEUR	13%
PRODUCTEUR	73%
PFAC	5%

Statut/Sexe					
	SUPPORT	MANAGER	ANIMATEUR	PRODUCTEUR	PFAC
F	29%	10%	23%	27%	55%
M	71%	90%	77%	73%	45%

p = 2% ; chi2 = 11,7 ; ddl = 4 (S)

La moyenne d'âge croît avec la hiérarchie sociale, de même que pour l'ancienneté, à ceci près que les managers ont l'ancienneté la plus élevée dans l'entreprise et par postes.

AGE	
	AGE
SUPPORT	48,1
MANAGER	48,4
ANIMATEUR	45,5
PRODUCTEUR	43,1
PFAC	36,9

p = <1% ; F = 4,6 (TS)

Ancienneté Entreprise	
	Ancienneté dans l'entreprise
SUPPORT	17,6
MANAGER	21,2
ANIMATEUR	16,3
PRODUCTEUR	13,2
PFAC	9,7

p = <1% ; F = 5,9 (TS)

Ancienneté poste	
	Ancienneté au poste
SUPPORT	8,9
MANAGER	11,4
ANIMATEUR	9,1
PRODUCTEUR	11,0
PFAC	4,9

p = 3% ; F = 2,8 (S)

II.D.2- Job strain et Iso strain de Karasek

II.D.2.a- La combinaison DP/LD : le Job Strain

La proportion de personnels exposés à des tensions varie, selon la logique habituelle, en fonction de la hiérarchie, et surtout du degré de LD.

La LD, tant dans sa dimension de Compétence que dans sa dimension d'Autonomie est toujours plus élevée pour les cadres que pour les employés et ouvriers.

De fait, les taux de personnels exposés sont les plus élevés pour les statuts les moins qualifiés à l'exception des Animateurs pour qui le taux de job strain est à 45 %.

		SUPPORT	
		DP	
		Faible	forte
LD	Elevée	21,4%	71,4%
	Faible	0,0%	7,1%

		MANAGER	
		DP	
		Faible	forte
LD	Elevée	14,3%	66,7%
	Faible	0,0%	19,0%

		ANIMATEUR	
		DP	
		Faible	forte
LD	Elevée	4,2%	43,8%
	Faible	6,3%	45,8%

		PRODUCTEUR	
		DP	
		Faible	forte
LD	Elevée	15,3%	36,4%
	Faible	7,6%	40,7%

		PFAC	
		DP	
		Faible	forte
LD	Elevée	15,0%	25,0%
	Faible	10,0%	50,0%

L'observation des résultats de la combinaison de la DP et de la LD révèle :
Une DP très supérieure à 22 pour l'ensemble des personnels.

DP					
	SUPP ORT	MANA GER	ANIMA TEUR	PRODU CTEUR	PFAC
Moins de 22	21%	14%	10%	23%	25%
22 et plus	79%	86%	90%	77%	75%

p = 33% ; chi2 = 4,6 ; ddl = 4 (NS)

Une LD insuffisante pour répondre à la DP pour : 60 % des PFAC, 52 % des Animateurs, 48,5 % des Producteurs, seuls les Managers et Support bénéficient d'une LD efficiente.

LD					
	SUPPORT	MANAGER	ANIMATEUR	PRODUCTEUR	PFAC
Moins de 71	7%	19%	52%	48%	60%
71 et plus	93%	81%	48%	52%	40%
p = <1% ; chi2 = 17,5 ; ddl = 4 (TS)					

De fait, la combinaison DP/LD est défavorable et la situation de tension importante pour les PFAC, les Animateurs, et les Producteurs.

50 % des personnels des PFAC, 45,8 % des Animateurs, et 40,7 % des Producteurs sont exposés à des tensions potentiellement pathogènes.

Ces taux sont le résultat d'exigences de travail très fortes pour plus des 2/3 des salariés et d'un manque de Latitude décisionnelle pour la majorité des Animateurs, Producteurs et PFAC.

- Analyse de la Demande Psychologique

Au plan statistique, les écarts sur les scores des composantes de la DP des différents statuts ne sont pas statistiquement significatifs.

La DP est vécue comme très forte par les Managers et à un degré moindre par les Animateurs. Elle résulte de la somme des 3 variables temporelle, cognitive et quantitative. Globalement, ce sont surtout les contraintes de temps et la quantité de travail qui ont les scores les plus élevés et ceci particulièrement pour les Managers et les Animateurs.

DP					
	SUPPORT	MANAGER	ANIMATEUR	PRODUCTEUR	PFAC
DP	24,9	26,8	25,5	25,1	24,5
CT	11,7	12,8	11,9	11,7	11,5
CC	10,6	10,9	10,6	10,5	10,4
QT	2,6	3,1	3,0	2,9	2,7
Statut / DP p = 47% ; F = 0,9 (NS) Statut / CT p = 22% ; F = 1,4 (NS) Statut / CC p = 94% ; F = 0,2 (NS) Statut / QT p = 22% ; F = 1,4 (NS)					

• Les Contraintes de temps

Elles sont essentiellement représentées par la nécessité de travailler très vite et de façon intense, particulièrement pour les Managers, Supports et Animateurs.

CT					
	SUPP ORT	MANA GER	ANIMA TEUR	PRODU CTEUR	PFAC
Mon travail demande de travailler très v	3,2	3,3	3,2	2,9	3,0
travailler intensément	3,5	3,6	3,3	3,3	3,2
Je dispose du temps nécessaire pour eff	2,2	2,8	2,6	2,6	2,5
Mon travail est très "bousculé"	2,8	3,0	2,9	2,9	2,8
Statut / Mon travail demande de travailler très v p = 2% ; F = 2,9 (S)					
Statut / travailler intensément p = 13% ; F = 1,8 (PS)					
Statut / Je dispose du temps nécessaire pour eff p = 26% ; F = 1,3 (NS)					
Statut / Mon travail est très "bousculé" p = 79% ; F = 0,4 (NS)					

- *Les Contraintes Cognitives*

Il n'y a pas d'écart significatif entre les statuts.

Les CC relèvent surtout de la nécessaire concentration qu'impose l'activité et qui vient en contradiction avec le fait que les tâches sont souvent interrompues.

Une observation *in situ* associée à chronique d'activité permettrait de mieux discerner les éléments qui pénalisent le fonctionnement cognitif. Ce facteur de dysfonctionnement est à retenir pour être mis en débat et bénéficier d'une réponse facilitatrice de l'activité. A défaut, la charge mentale et secondairement physique s'en trouvera pénalisée.

CC					
	SUPP ORT	MANA GER	ANIMA TEUR	PRODU CTEUR	PFAC
ordres contradictoires	2,2	2,1	2,3	2,3	1,8
longues périodes de concentration intens	3,0	3,1	2,9	2,9	2,7
Tâches souvent interrompues	2,9	3,1	2,8	2,8	3,0
Attendre le travail de collègues ou d'a	2,4	2,6	2,6	2,5	2,9
Statut / ordres contradictoires p = 6% ; F = 2,3 (PS)					
Statut / longues périodes de concentration intens p = 48% ; F = 0,9 (NS)					
Statut / Tâches souvent interrompues p = 23% ; F = 1,4 (NS)					
Statut / Attendre le travail de collègues ou d'a p = 47% ; F = 0,9 (NS)					

- *Analyse de la Latitude Décisionnelle*

Il existe des écarts très importants entre les cadres Support et Manager et le personnel animateurs, producteurs et PFAC.

Les écarts sont plus importants que ceux qui concernaient la DP.

LD					
	SUPP ORT	MANA GER	ANIMA TEUR	PRODU CTEUR	PFAC
LD	78,9	75,8	71,9	71,5	63,0
UC	39,4	37,5	36,8	36,0	31,6
AD	39,4	38,3	35,1	35,5	31,4
Statut / LD p = <1% ; F = 8,3 (TS)					
Statut / UC p = <1% ; F = 9,1 (TS)					
Statut / AD p = <1% ; F = 5,0 (TS)					

- Les Support et Managers disposent d'une LD élevée pour faire face aux exigences de leur travail.
Les deux composantes qui constituent la LD c'est-à-dire l'UC et l'AD qui ont des scores satisfaisants :
 - pour l'UC : acquisition, exercice des compétences, variété et créativité,
 - pour l'AD : liberté d'organiser et de contrôler son travail, capacité à prendre des décisions.

Ainsi, il est permis de penser que les Manager et Support bénéficient d'un pouvoir d'action réel, de la possibilité de se réaliser dans leur travail ; ceci les met à l'abri de tensions potentiellement pathogènes.

- Concernant les Animateurs et Producteurs les scores sont légèrement au-dessus des seuils requis, mais pour la moitié seulement des personnels de ces catégories, or les exigences de travail concernent plus des 2/3 de ces populations. Ceci explique que plus de 40 % d'entre eux soient exposés à des tensions psychologiques.
- Concernant les PFAC la LD est dénoncée comme très insuffisante pour répondre aux exigences requises par l'activité et ceci de manière identique dans les deux composantes UC et AD.

Pour les PFAC, le travail, s'il leur permet d'acquérir des connaissances, est routinier, peu varié, il ne requiert pas de compétences de haut niveau, n'autorise pas suffisamment l'exercice des savoirs et, plus grave, est peu créatif. Cet élément est important puisque c'est bien dans l'exercice de créativité, dans l'innovation, dans l'invention que surgit la dimension vivante du travail, cette dimension qui permet d'inscrire la participation singulière, individuelle dans la production et par delà autorise l'accès au sens de l'engagement, à l'accomplissement de soi, à l'identité singulière.

Pour ce qui est de l'autonomie, la possibilité de prendre des décisions, la capacité d'arbitrage à l'occasion de l'activité existent, par contre la capacité à organiser, prendre la main sur son travail est réduite, elle est insuffisante pour permettre à l'individu de « rentrer dans son travail », se l'approprier comme production personnelle.

Cette réduction du pouvoir d'action pénalise à la fois la production dans ce qu'elle la prive des progrès des savoirs acquis et qui ne peuvent s'exprimer, elle pénalise aussi la réalisation de l'individu, renvoyé à une activité d'exécution répétitive, routinière, et qui se voit ainsi contraint de faire taire ses capacités intelligentes.

Nous le savons, la répression des pulsions créatrices, de la pensée imaginative, a toujours des conséquences psychosomatiques néfastes, les TMS en sont l'expression la plus commune.

UC					
	SUPP ORT	MANA GER	ANIMA TEUR	PRODU CTEUR	PFAC
apprendre des choses nouvelles	7,6	7,1	7,3	7,1	6,8
tâches répétitives	4,4	3,9	4,2	4,0	3,4
être créatif	6,6	7,1	6,4	6,1	5,2
haut niveau de compétences	7,3	6,8	6,5	6,5	5,6
j'ai des activités variées	6,9	6,7	6,4	6,1	5,0
J'ai l'occasion de développer mes compé	6,7	5,9	6,1	6,2	5,6
Statut / apprendre des choses nouvelles p = 32% ; F = 1,2 (NS) Statut / tâches répétitives p = 21% ; F = 1,5 (NS) Statut / être créatif p = <1% ; F = 5,7 (TS) Statut / haut niveau de compétences p = <1% ; F = 4,7 (TS) Statut / j'ai des activités variées p = <1% ; F = 6,6 (TS) Statut / J'ai l'occasion de développer mes compé p = 16% ; F = 1,7 (NS)					
AD					
	SUPP ORT	MANA GER	ANIMA TEUR	PRODU CTEUR	PFAC
prendre des décisions moi même	13,7	13,5	12,4	12,5	11,0
j'ai très peu de liberté	12,3	11,6	10,7	10,8	10,2
influencer le déroulement de mon travail	13,4	13,1	12,0	12,2	10,2
Statut / prendre des décisions moi même p = 3% ; F = 2,7 (S) Statut / j'ai très peu de liberté p = 19% ; F = 1,5 (NS) Statut / influencer le déroulement de mon travail p = <1% ; F = 4,5 (TS)					



Répartition des statuts selon le genre Hommes et Femmes

II.D.2.b- La combinaison DP/LD/SS : Iso strain

Concernant le rôle joué par le Soutien Social, il apparaît être opérant pour 5 à 7 % des personnels, quelque soient leur statut. Ce niveau de SS est faible et très nettement insuffisant pour modérer et réguler les tensions auxquelles sont exposés les trois catégories les plus en difficulté, à savoir, animateurs, Producteurs et surtout les PFAC.

		SUPPORT	
		DP	
		Faible	forte
LD	Elevée	21,4%	71,4%
	Faible	0,0%	7,1%
		0,0%	

		MANAGER	
		DP	
		Faible	forte
LD	Elevée	14,3%	66,7%
	Faible	0,0%	19,0%
		14,3%	

		ANIMATEUR	
		DP	
		Faible	forte
LD	Elevée	4,2%	43,8%
	Faible	6,3%	45,8%
		41,7%	

		PRODUCTEUR	
		DP	
		Faible	forte
LD	Elevée	15,3%	36,4%
	Faible	7,6%	40,7%
		37,5%	

		PFAC 20	
		DP	
		Faible	forte
LD	Elevée	15,0%	25,0%
	Faible	10,0%	50,0%
		45,0%	

- Analyse du Soutien Social

Seuls les Support bénéficient d'un SS au dessus du seuil requis (24), d'un SSH et d'un SSC satisfaisants.

Concernant les autres statuts, le SSH est insuffisant pour être opérant ; le SSC est opérant dans les deux dimensions, émotionnelle et instrumentale. Même si les écarts de scores entre statuts ne sont pas significatifs, il apparaît que les trois catégories de personnel déjà pénalisées par un rapport DP/LD négatif ne peuvent compter sur la qualité des rapports sociaux pour être moins exposés.

SS					
	SUPP ORT	MANA GER	ANIMA TEUR	PRODU CTEUR	PFAC
SS	24,4	22,7	22,6	22,4	23,1
SSH	11,9	11,7	10,9	10,8	11,0
SSC	12,5	11,0	11,6	11,6	12,2
Statut / SS p = 44% ; F = 0,9 (NS) Statut / SSH p = 44% ; F = 0,9 (NS) Statut / SSC p = 9% ; F = 2,0 (PS)					

Le détail des différents items ne met pas en évidence d'écart significatif entre les scores du soutien émotionnel et les scores du soutien instrumental, qu'il s'agisse du SSH ou du SSC.

Les solidarités sont avancées comme efficientes par les PFAC et Support.

SSH					
	SUPP ORT	MANA GER	ANIMA TEUR	PRODU CTEUR	PFAC
Mon supérieur se sent concerné par le b	2,6	2,9	2,6	2,7	2,8
Mon supérieur prête attention à ce que	3,1	3,1	2,8	2,7	2,6
Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à	3,1	3,0	2,9	2,7	2,7
Mon supérieur réussit à faire c	3,1	2,7	2,8	2,7	3,0
Statut / Mon supérieur se sent concerné par le b p = 68% ; F = 0,6 (NS) Statut / Mon supérieur prête attention à ce que p = 11% ; F = 1,9 (PS) Statut / Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à p = 12% ; F = 1,8 (PS) Statut / Mon supérieur réussit à faire c p = 23% ; F = 1,4 (NS)					

SSC					
	SUPP ORT	MANA GER	ANIMA TEUR	PRODU CTEUR	PFAC
Les collègues compétents	3,2	3,0	2,9	3,0	3,1
Les collègues manifestent de l'intérêt	3,2	2,6	2,9	2,9	2,9
Les collègues amicaux	3,1	2,9	3,0	3,1	3,2
Les collègues m'aident	3,0	2,5	2,8	2,6	3,1
Statut / Les collègues compétents p = 47% ; F = 0,9 (NS) Statut / Les collègues manifestent de l'intérêt p = 5% ; F = 2,3 (PS) Statut / Les collègues amicaux p = 35% ; F = 1,1 (NS) Statut / Les collègues m'aident p = 3% ; F = 2,6 (S)					

II.D.3- La combinaison DP/R : Job strain de Siegrist

La combinaison DP/R de Siegrist révèle trois catégories de personnel exposé à des tensions du fait d'un déficit de Reconnaissance au regard des efforts fournis : les animateurs, les producteurs et les PFAC. 50 % d'entre eux (et 60 % pour les PFAC) sont dans une situation de Job strain.

		SUPPORT	
		DP	
		Faible	forte
R	Elevée	21,4%	64,3%
	Faible	0,0%	14,3%

		MANAGER	
		DP	
		Faible	forte
R	Elevée	14,3%	66,7%
	Faible	0,0%	19,0%

		ANIMATEUR	
		DP	
		Faible	forte
R	Elevée	8,3%	41,7%
	Faible	2,1%	47,9%

		PRODUCTEUR	
		DP	
		Faible	forte
R	Elevée	18,2%	30,5%
	Faible	4,7%	46,5%

		PFAC	
		DP	
		Faible	forte
R	Elevée	25,0%	15,0%
	Faible	0,0%	60,0%

- Analyse de la Reconnaissance

Pour les cadres, la dynamique de la reconnaissance est très satisfaisante.

Pour les Animateurs, les scores sont voisins des scores requis mais pour 50 % d'entre eux seulement.

Seuls les PFAC dénoncent une Reconnaissance insuffisante de leur travail, celle-ci aurait pour cause un déficit en termes de respect, de perspectives de promotion et de salaire.

R					
	SUPPORT	MANAGER	ANIMATEUR	PRODUCTEUR	PFAC
R	17,5	17,4	15,6	15,1	14,1
p = <1% ; F = 4,3 (TS)					

Même si les scores moyens sont au-dessus du seuil (sauf pour les PFAC), il y a lieu de tenir compte du fait que la majorité des salariés Animateurs, Producteurs et PFAC n'atteignent pas le score requis.

Groupe n°33					
	SUPPORT	MANAGER	ANIMATEUR	PRODUCTEUR	PFAC
Moins de 16	14%	19%	50%	51%	60%
16 et plus	86%	81%	50%	49%	40%
p = <1% ; chi2 = 15,8 ; ddl = 4 (TS)					

Dans le détail, les Producteurs et PFAC dénoncent une menace pour la pérennité de leur emploi, le manque de considération des efforts fournis, le manque de perspectives de promotion et des salaires insuffisants.

R					
	SUPP ORT	MANA GER	ANIMA TEUR	PRODU CTEUR	PFAC
On me traite injustement dans mon trava	3,3	3,1	2,8	2,9	2,8
Ma sécurité d'emploi est menacée	3,0	3,0	2,7	2,5	2,6
Ma position professionnelle actuelle co	3,2	3,2	2,8	2,8	2,6
Vu tous mes efforts, je reçois le respe	2,9	2,8	2,5	2,6	2,3
Vu tous mes efforts,mes perspectives de	2,6	2,6	2,5	2,4	2,0
Vu tous mes efforts,mon salaire est sat	2,5	2,7	2,4	2,0	1,8
Statut / On me traite injustement dans mon trava p = 19% ; F = 1,5 (NS) Statut / Ma sécurité d'emploi est menacée p = <1% ; F = 3,6 (TS) Statut / Ma position professionnelle actuelle co p = 2% ; F = 3,0 (S) Statut / Vu tous mes efforts, je reçois le respe p = 10% ; F = 2,0 (PS) Statut / Vu tous mes efforts,mes perspectives de p = 15% ; F = 1,7 (PS) Statut / Vu tous mes efforts,mon salaire est sat p = <1% ; F = 7,0 (TS)					

En somme, si l'on considère les scores des différents statuts, trois d'entre eux sont potentiellement exposés à des tensions psychologiques : les Animateurs, les Producteurs et les PFAC.

▪ **Les Animateurs :**

- DP élevée qui repose surtout sur une forte quantité de travail et des contraintes de temps (rapidité et intensité de travail)
- LD insuffisante pour 52 % d'entre eux
- SS insuffisant surtout le SSH
- Job strain : 45,8 %
- Iso Strain : 41,7 %

▪ **Les Producteurs :**

- DP élevée du fait d'une importante quantité de travail et de contraintes de temps.
- LD insuffisante pour 48 % d'entre eux avec des tâches répétitives, peu créatives
- SS déficitaire du point de vue hiérarchique surtout
- R à la limite du seuil requis, du fait du manque de perspectives de p romotion et de salaires jugés insuffisants.
- Job strain : 40,7 %
- Iso strain : 37,5 %

▪ **Les PFAC :**

- DP au-dessus du seuil du fait de contraintes de temps surtout
- LD très insuffisante pour faire face aux exigences, et ceci tant du point de vue de l'utilisation des compétences, (tâches très répétitives, peu variées, peu créatives, qui ne requièrent pas de grandes compétences, ni n'en permettent l'exercice), que du point de vue de l'Autonomie décisionnelle qui reste très limitée.
- SS satisfaisant entre collègues mais SSH déficitaire
- R en deçà du seuil requis, du fait d'un manque de reconnaissance des efforts fournis, du manque de perspectives de promotions, et de salaires trop bas eu égard aux efforts fournis.
- Job strain : 50 %

- Iso strain : 45%

« Le personnel qui quitte le PFAC n'est pas remplacé depuis un an. Ce qui impose une surcharge d'activité importante et remet en cause nos objectifs et nos salaires. Notre activité n'est pas reconnue . »

Au bout du compte, avec les Animateurs dont on a vu, selon le modèle de Karasek, qu'ils étaient exposés, les Producteurs et PFAC cumulent les facteurs de risque tant du point de vue du Pouvoir d'action, que du point de vue du soutien social, que du point de vue de la Reconnaissance de leur contribution

II.D.4- Le vécu en santé

- Au plan du sommeil

La fréquence des troubles du sommeil ne paraît pas en rapport avec les niveaux de tension auxquels sont soumis les différents statuts, ils sont fréquents chez 50 % des Support et 1/3 des autres catégories de personnels.

SOMMEIL					
	SUPPORT	MANAGER	ANIMATEUR	PRODUCTEUR	PFAC
Jamais	14%	5%	2%	5%	20%
Rarement	7%	19%	25%	16%	20%
Parfois	29%	43%	42%	41%	30%
souvent	50%	33%	31%	37%	30%

p = 25% ; chi2 = 14,8 ; ddl = 12 (NS)

- Fatigue et stress

Avec un score ≥ 7 sur une échelle de 1 à 10, tous les statuts évoquent un travail fatigant et stressant. La notion de stress est particulièrement prégnante chez les producteurs.

Stress Fatigue						
	SUPPORT	MANAGER	ANIMATEUR	PRODUCTEUR	PFAC	
estimez vous votre travail fatigant	7,0	7,2	7,1	7,0	7,1	
Estimez vous votre travail stressant	7,2	7,6	7,8	8,0	7,4	

Statut / estimez vous votre travail fatigant p = 98% ; F = <0,1 (NS)
 Statut / Estimez vous votre travail stressant p = 17% ; F = 1,6 (NS)

- Satisfaction au travail, rapport travail/santé

Supports et Managers sont satisfaits de leur travail ; les PFAC et Producteurs le sont moins.

Les producteurs obtiennent le score le moins élevé en termes d'estimation de leur santé et 60 % d'entre eux pensent même que leur travail nuit à leur santé.

Satisfaction travail santé					
	SUPP ORT	MANA GER	ANIMA TEUR	PRODU CTEUR	PFAC
globalement satisfait de votre travail	7,2	7,0	6,6	6,1	6,0
comment estimez vous votre santé	6,9	6,6	7,0	6,4	7,0
Statut / globalement satisfait de votre travail p = 7% ; F = 2,2 (PS)					
Statut / comment estimez vous votre santé p = 13% ; F = 1,8 (PS)					

Les scores et pourcentages de personnes qui pensent que leur travail peut nuire à leur santé est très important, supérieur à 1 personne sur deux pour les cadres et producteurs.

Nous avons déjà évoqué cette notion, il y a lieu de la considérer comme majeure dans la réflexion qui doit être portée sur les niveaux d'exigences et les moyens mis à disposition pour y répondre.

Une approche ergonomique de l'activité déployée, particulièrement par les cadres et les producteurs, pourrait permettre de répondre à la contradiction entre le vécu subjectif tel que décrit et les résultats des scores.

Influence du travail sur la santé					
	SUPPORT	MANAGER	ANIMA TEUR	PRODU CTEUR	PFAC
Non, mon travail n'influence pas ma santé	21%	29%	17%	27%	40%
Oui mon travail est plutôt bon pour ma santé	21%	14%	31%	13%	10%
Oui mon travail est plutôt mauvais pour ma santé	57%	57%	52%	60%	50%
p = 10% ; chi2 = 13,5 ; ddl = 8 (PS)					

- Les défenses

Pas de différence significative sur les modes de défense entre statuts ; la consommation de médicaments est légèrement plus élevée chez les Supports et Producteurs, ce sont ceux qui présentent les troubles du sommeil les plus fréquents.

DEFENSES					
	MANA GER	PRODU CTEUR	SUPP ORT	ANIMA TEUR	PFAC
Je prends des médicaments	24%	25%	36%	8%	15%
Je vais voir le médecin	19%	18%	21%	15%	20%
Je m'absente de mon travail	10%	8%	0%	2%	0%
je regarde la télévision	14%	19%	21%	13%	35%
je dors davantage	52%	29%	29%	31%	45%
je fais du sport	57%	46%	21%	46%	35%
Je lis ou j'écoute de la musique	14%	26%	36%	27%	25%
Je consomme davantage de tabac ou d'alcool	14%	19%	7%	19%	25%
Je mange davantage	33%	18%	14%	19%	25%
Autre	19%	25%	29%	31%	15%
p = 73% ; chi2 = 30,4 ; ddl = 36 (NS)					

- Changement de poste

Compte tenu de leur âge et de leur ancienneté les PFAC, pour 45 % d'entre eux, n'ont pas dénoncé d'atteinte à leur santé (estimation santé à 7 sur une échelle de 1 à 10) malgré les tensions auxquelles ils sont soumis par manque de LD.

Par contre le manque de satisfaction au travail et le stress généré par l'activité amènent 45 % des salariés des PFAC à formuler le désir de changer rapidement de poste.

Changement de poste					
	MANAGER	PRODU CTEUR	SUPPORT	ANIMA TEUR	PFAC
Oui rapidement	15%	16%	14%	4%	45%
Oui plus tard	40%	37%	21%	47%	40%
Non	45%	48%	64%	49%	15%
p = <1% ; chi2 = 21,9 ; ddl = 8 (TS)					

II.E- Selon le milieu

II.E.1- La population des différents milieux

La population se répartit à 28 % en milieu Urbain, 42 % en milieu Rural, et 30 % en mixte.

La proportion Hommes, Femmes est similaire à la proportion globale de 2/3 et 1/3.

MILIEU		SEXE			
	% cit.		URBAIN	RURAL	URB-RURAL
URBAIN	28%	F	30%	23%	26%
RURAL	42%	M	70%	77%	74%
URB-RURAL	30%	p = 40%; chi2 = 1,8 ; ddl = 2 (NS)			

Les statuts diffèrent selon le milieu au niveau des Animateurs plus nombreux en milieu mixte, et les producteurs en milieu Rural.

Statut		statut			
	% cit.		URBAIN	RURAL	URB-RURAL
SUPPORT	4%	SUPPORT	6%	2%	4%
MANAGER	6%	MANAGER	9%	5%	4%
ANIMATEUR	13%	ANIMATEUR	10%	12%	17%
PRODUCTEUR	73%	PRODUCTEUR	60%	81%	74%
PFAC	5%	PFAC	16%	0%	<1%
		p = <1%; chi2 = 49,2 ; ddl = 8 (TS)			

En termes d'âge, la population Rurale est significativement plus âgée, plus ancienne dans l'entreprise et plus ancienne au poste.

AGE	
	AGE
URBAIN	41,6
RURAL	45,8
URB-RURAL	42,1
p = <1% ; F = 6,5 (TS)	

ANC ENTREP	
	Ancie nneté dans l'entr eprise
URBAIN	13,4
RURAL	15,3
URB-RURAL	12,4
p = 4% ; F = 3,4 (S) La relation est significative.	

anc poste	
	Ancie nneté au poste
URBAIN	9,3
RURAL	12,6
URB-RURAL	8,6
p = <1% ; F = 8,1 (TS) La relation est très significative.	

Concernant la distance kilométrique parcourue par les salariés, 75 % des personnes ont indiqué leur kilométrage, les chiffres sont difficilement interprétables car très différents pour un même milieu.

La moyenne des réponses en milieu Urbain est 1.200 km/mois, en milieu Rural 1.800 et en milieu mixte 2.000km/mois.

Ci-dessous la moyenne kilométrique sur la totalité des questionnaires.

DISTANCE	
	Distance
URBAIN	950,8
RURAL	1 547,6
URB-RURAL	1 598,3
p = <1% ; F = 8,1 (TS)	

Distance					
Distance					
	SUPP ORT	MANA GER	ANIMA TEUR	PRODU CTEUR	PFAC
URBAIN	2 343,3	1 205,6	541,0	1 008,7	317,2
RURAL	3 800,0	1 194,3	2 305,3	1 399,4	0,0
URB-RURAL	4 410,0	1 580,0	1 653,9	1 390,7	0,0

Par statut, ce serait la catégorie des Supports qui parcoureront les plus grandes distances, puis les animateurs en milieu rural.

II.E.2- Job strain et Iso strain de Karasek

II.E.2.a- La combinaison DP/LD : le Job Strain

En termes de contraintes, il apparaît que :

- le **milieu Rural** est le milieu dans lequel les salariés sont le plus largement (81,3 %) exposé à une forte DP (score à 25,5). Face à celle-ci 50,3 % ne disposent pas d'une LD adéquate (> 70).

		URBAIN		RURAL		URB RUR	
		DP		DP		DP	
		Faible	forte	Faible	forte	Faible	forte
LD	Elevée	17,5%	38,8%	11,6%	38,1%	14,2%	43,4%
	Faible	3,9%	39,8%	7,1%	43,2%	8,8%	33,6%

Ainsi la combinaison DP/LD est la plus défavorable pour le milieu Rural. Forte DP et LD à peine supérieure au seuil requis pour la majorité du personnel.

- Avec près de 40 % de salariés exposés à des tensions psychologiques, le milieu Urbain combine, pour 78,6% de ses salariés une DP à 24,8, et seuls 38,8 % disposent d'une LD suffisante.
- 40,7 % des salariés ont un score de LD inférieur à 71.
- Concernant le milieu mixte, la DP est élevée à 25,2, elle est supérieure à 22 pour 77 % du personnel ; en regard ils disposent d'une LD plus élevée (72,8).

Si les scores de chacune des variables sont relativement peu différents entre milieux, il apparaît que la combinaison des variables révèle de manière plus significative les conséquences au niveau des populations.

DP			
	URBAIN	RURAL	URB-RURAL
DP	24,8	25,5	25,2
CT	11,5	12,0	11,8
CC	10,5	10,6	10,6
QT	2,7	3,0	2,9

MILIEU / DP p = 41% ; F = 0,9 (NS)
MILIEU / CT p = 29% ; F = 1,2 (NS)
MILIEU / CC p = 96% ; F = <0,1 (NS)
MILIEU / QT p = 3% ; F = 3,7 (S)

LD			
	URBAIN	RURAL	URB-RURAL
LD	71,8	70,8	72,8
UC	35,7	36,0	36,7
AD	36,1	34,8	36,1

MILIEU / LD p = 21% ; F = 1,6 (NS)
MILIEU / UC p = 22% ; F = 1,5 (NS)
MILIEU / AD p = 14% ; F = 2,0 (PS)

DP				CT				CC			
	URBAIN	RURAL	URB-RURAL		URBAIN	RURAL	URB-RURAL		URBAIN	RURAL	URB-RURAL
Moins de 22	21%	19%	23%	Moins de 11	32%	26%	31%	Moins de 11	50%	50%	47%
22 et plus	79%	81%	77%	11 et plus	68%	74%	69%	11 et plus	50%	50%	53%

p = 68% ; chi2 = 0,8 ; ddl = 2 (NS) p = 49% ; chi2 = 1,4 ; ddl = 2 (NS) p = 83% ; chi2 = 0,4 ; ddl = 2 (NS)

LD				UC				AD			
	URBAIN	RURAL	URB-RURAL		URBAIN	RURAL	URB-RURAL		URBAIN	RURAL	URB-RURAL
Moins de 71	44%	50%	42%	Moins de 36	37%	37%	32%	Moins de 36	31%	39%	29%
71 et plus	56%	50%	58%	36 et plus	63%	63%	68%	36 et plus	69%	61%	71%

p = 38% ; chi2 = 1,9 ; ddl = 2 (NS) p = 65% ; chi2 = 0,8 ; ddl = 2 (NS) p = 21% ; chi2 = 3,1 ; ddl = 2 (NS)

Les détails des items par variable ne se différenciant pas de manière significative, nous ne les rapportons pas, mais il y a lieu de mettre en débat ce qui, dans ces écarts même minimes par item, peuvent à l'occasion de leur combinaison s'avérer potentiellement délétères.

II.E.2.b- La combinaison DP/LD/SS : Iso strain

Le SS au global, hiérarchique et entre collègues, en milieu Rural est là aussi plus bas, 57 % des Ruraux se plaignent d'un manque de SSH.

Cela tient-il uniquement à la dispersion géographique des producteurs ?

L'analyse des items ne permet pas de cerner d'élément d'explication probant.

SS			
	URBAIN	RURAL	URB-RURAL
SS	22,8	22,2	22,8
SSH	11,1	10,8	10,9
SSC	11,6	11,5	11,9
MILIEU / SS p = 42% ; F = 0,9 (NS)			
MILIEU / SSH p = 60% ; F = 0,5 (NS)			
MILIEU / SSC p = 19% ; F = 1,6 (NS)			

SS				SSH				SSC			
	URBAIN	RURAL	URB-RURAL		URBAIN	RURAL	URB-RURAL		URBAIN	RURAL	URB-RURAL
Moins de 24	46%	61%	55%	Moins de 12	39%	57%	50%	Moins de 12	39%	46%	39%
24 et plus	54%	39%	45%	12 et plus	61%	43%	50%	12 et plus	61%	54%	61%
p = 6% ; chi2 = 5,6 ; ddl = 2 (PS)				p = 1% ; chi2 = 8,6 ; ddl = 2 (S)				p = 35% ; chi2 = 2,1 ; ddl = 2 (NS)			

Au total, il apparaît que le SS, même un tant soit peu plus efficace pour le milieu Rural, reste très peu opérant.

Ainsi, la population en milieu Rural reste la plus exposée au stress.

		URBAIN				RURAL				URB RUR	
		DP				DP				DP	
		Faible	forte			Faible	forte			Faible	forte
LD	Elevée	17,5%	38,8%	LD	Elevée	11,6%	38,1%	LD	Elevée	14,2%	43,4%
	Faible	3,9%	39,8%		Faible	7,1%	43,2%		Faible	8,8%	33,6%
		36,9%				38,1%				31,9%	

II.E.3- La combinaison DP/R : Job strain de Siegrist

Concernant le rapport Effort / Reconnaissance, les taux de personnes exposées sont un peu plus élevés que dans le Karasek du fait de la qualité des rapports sociaux et d'une dynamique de Reconnaissance impuissante à combler les attentes qui font suite aux efforts fournis.

Ceci se confirme surtout pour le milieu Rural pour qui le score de Reconnaissance est limite, or la population de ce milieu détient le plus haut niveau de DP (80 % des personnes). Le Job strain en milieu Rural avec 48 % d'exposés est le taux le plus élevé.

		URBAIN		RURAL		URB RURAL	
		DP		DP		DP	
		Faible	forte	Faible	forte	Faible	forte
R	Elevée	19,4%	37,9%	14,2%	32,9%	18,6%	33,6%
	Faible	1,9%	40,8%	4,5%	48,4%	4,4%	43,4%

R	
	R
URBAIN	15,6
RURAL	15,0
URB-RURAL	15,4
p = 32% ; F = 1,2 (NS)	

En somme, concernant les milieux de travail, des tensions psychologiques en milieu Rural concernent une forte population du fait de la DP la plus élevée, de la LD la moins élevée, du SS le plus faible et d'une Reconnaissance insuffisante.

Ainsi exposée, cette population justifie que soient explorés plus avant Les facteurs identifiés par une approche plus approfondie de l'activité et des éléments de tension sociale.

II.E.4- Le vécu en santé

- Au plan du sommeil

Près d'un salarié sur deux en milieu rural a de fréquents troubles du sommeil, ceci confirme les effets anxieux d'une activité sous tension.

SOMMEIL			
	URBAIN	RURAL	URB-R URAL
Jamais	5%	5%	10%
Rarement	22%	12%	21%
Parfois	48%	39%	35%
souvent	25%	45%	35%
p = <1% ; chi2 = 17,4 ; ddl = 6 (TS)			

- Fatigue et stress

En milieu Rural, le travail est jugé fatigant et très stressant.

Travail fatigant, stressant			
	URBAIN	RURAL	URB-R URAL
estimez vous votre travail fatigant	6,7	7,1	7,2
Estimez vous votre travail stressant	7,6	8,1	7,9
MILIEU / estimez vous votre travail fatigant p = 13% ; F = 2,0 (PS) MILIEU / Estimez vous votre travail stressant p = 7% ; F = 2,6 (PS)			

- Satisfaction au travail, rapport travail/santé

En cohérence avec les scores précédents, les salariés en milieu Rural sont peu satisfaits de leur travail et expriment ne pas être en bonne santé.
Ils considèrent à 63 % d'entre eux que leur travail est plutôt nuisible à leur santé.

TRAVAIL SANTE			
	URBAIN	RURAL	URB-RURAL
globalement satisfait de votre travail	6,5	6,1	6,4
comment estimez vous votre santé	6,8	6,3	6,5
MILIEU / globalement satisfait de votre travail p = 19% ; F = 1,7 (NS) MILIEU / comment estimez vous votre santé p = 14% ; F = 2,0 (PS)			
INFLUENCE TRAVAIL SUR SANTE			
	URBAIN	RURAL	URB-R URAL
Non, mon travail n'influence pas ma santé	30%	24%	25%
Oui mon travail est plutôt bon pour ma santé	18%	13%	17%
Oui mon travail est plutôt mauvais pour ma santé	51%	63%	58%
p = 43% ; chi2 = 3,8 ; ddl = 4 (NS)			

- Les défenses

Peu de différences significatives sur les conduites défensives, on peut cependant remarquer le taux plus élevé de consommation médicamenteuse (somnifères, anxiolytiques ?)

défenses			
	URBAIN	RURAL	URB-R URAL
Je prends des médicaments	17%	29%	19%
Je vais voir le médecin	17%	16%	20%
Je m'absente de mon travail	8%	6%	6%
je regarde la télévision	24%	16%	14%
je dors davantage	34%	30%	29%
je fais du sport	43%	48%	43%
Je lis ou j'écoute de la musique	25%	23%	30%
Je consomme davantage de tabac ou d'alcool	20%	18%	19%
Je mange davantage	23%	17%	19%
Autre	18%	25%	32%

p = 52% ; chi2 = 17,0 ; ddl = 18 (NS)

- Changement de poste

Paradoxalement les salariés ne revendiquent pas (pour 55 %) de changement de poste : âge ? attachement à leurs clientèle ? plus grande indépendance ?

CHANGEMENT POSTE			
	URBAIN	RURAL	URB-R URAL
Oui rapidement	22%	10%	18%
Oui plus tard	37%	35%	42%
Non	41%	55%	40%

p = 2% ; chi2 = 11,4 ; ddl = 4 (S)

II.F- Selon les circonscriptions

II.F.1- La population par circonscriptions

La répartition par circonscription est homogène, il en est de même pour les moyennes d'âge, d'ancienneté et la répartition hommes femmes.

Circonscription		sexe			
	% cit.		DVRS 41	DVRS 42	DVRS 43
DVRS 41	34%	F	25%	29%	26%
DVRS 42	35%	M	75%	71%	74%
DVRS 43	31%	p = 76% ; chi2 = 0,5 ; ddl = 2 (NS)			

AGE		Ancienneté entreprise		Ancienneté poste	
	AGE		Ancienneté dans l'entreprise		Ancienneté au poste
DVRS 41	42,9	DVRS 41	14,2	DVRS 41	10,9
DVRS 42	44,5	DVRS 42	14,3	DVRS 42	10,9
DVRS 43	43,2	DVRS 43	13,4	DVRS 43	9,3
p = 46% ; F = 0,8 (NS)					

II.F.2- Job strain et Iso strain de Karasek

L'Est de la région, avec 35 % de salariés sous tension, semble un peu moins exposer ses salariés au risque psycho social.

Le Nord par contre compte 42 % de personnes exposées au risque psycho social.

		DVRS 41		DVRS 42		DVRS 43	
		DP		DP		DP	
		Faible	forte	Faible	forte	Faible	forte
LD	Elevée	13,1%	44,6%	12,2%	39,7%	17,1%	34,2%
	Faible	6,9%	35,4%	6,9%	41,2%	6,8%	41,9%
		32,3%		37,4%		37,6%	

En termes de DP, 76 % dans le Nord et 80 % des autres personnels ont de fortes exigences de travail, qui reposent essentiellement sur des contraintes de temps et une forte quantité de travail.

Face à ces exigences les DVRS 41 et 42 possèdent une LD supérieure au seuil requis, tant dans le domaine des compétences que dans celui de l'autonomie.

La DVRS 43, même si les différences ne sont pas significatives, est soumise à des exigences similaires, seule la LD est plus faible dans ses deux composantes. Les scores par items sont très similaires et ne permettent pas, en l'état de nos connaissances, d'avancer des hypothèses.

DP			
	DVRS 41	DVRS 42	DVRS 43
DP	25,2	25,5	25,0
CT	11,8	12,0	11,5
CC	10,6	10,4	10,6
QT	2,8	3,0	2,9

Circonscriptions / DP p = 71% ; F = 0,4 (NS)
 Circonscriptions / CT p = 19% ; F = 1,7 (NS)
 Circonscriptions / CC p = 81% ; F = 0,2 (NS)
 Circonscriptions / QT p = 17% ; F = 1,7 (NS)

LD			
	DVRS 41	DVRS 42	DVRS 43
LD	72,0	72,1	70,8
UC	36,4	36,2	35,6
AD	35,6	35,9	35,1

Circonscriptions / LD p = 46% ; F = 0,8 (NS)
 Circonscriptions / UC p = 37% ; F = 1,0 (NS)
 Circonscriptions / AD p = 60% ; F = 0,5 (NS)

Concernant le SS, il n'y a pas de différence entre circonscriptions, tant du point de vue hiérarchique que du point de vue des collègues, il est partout très nettement insuffisant pour être opérant comme régulateur de tensions sociales.

Ss			
	DVRS 41	DVRS 42	DVRS 43
SS	22,9	22,4	22,3
SSH	11,1	10,9	10,8
SSC	11,8	11,6	11,5

Circonscriptions / SS p = 40% ; F = 0,9 (NS)
 Circonscriptions / SSH p = 61% ; F = 0,5 (NS)
 Circonscriptions / SSC p = 37% ; F = 1,0 (NS)

II.F.3- La combinaison DP/R : Job strain de Siegrist

Le score de la variable sur la reconnaissance est en dessous du seuil requis pour le DVRS 43 ; et de fait, le taux de personnes qui ne reçoivent pas la Reconnaissance eu égard aux efforts fournis est plus élevé : 50,4 % ;

		DVRS 41	
		DP	
		Faible	forte
R	Elevée	17,7%	40,0%
	Faible	2,3%	40,0%

		DVRS 42	
		DP	
		Faible	forte
R	Elevée	15,3%	36,6%
	Faible	3,8%	44,3%

		DVRS 43	
		DP	
		Faible	forte
R	Elevée	18,8%	25,6%
	Faible	5,1%	50,4%

En termes de Reconnaissance, la population du Nord exprime essentiellement son insatisfaction quant à son salaire, des perspectives de promotion insuffisantes, et le fait de ne pas bénéficier de la considération attendue.

Ces scores sont à verser aux résultats du SS qui faisaient état d'une qualité des relations sociales non satisfaisante.

Nous n'avons pas d'éléments d'information sur ces tensions sociales qui pénalise les hommes et la production sans doute.

R			
	DVRS 41	DVRS 42	DVRS 43
R	15,9	15,2	14,8
p = 6% ; F = 2,8 (PS)			
R			
	DVRS 41	DVRS 42	DVRS 43
On me traite injustement dans mon trava	3,0	2,9	2,8
Ma sécurité d'emploi est menacée	2,6	2,5	2,5
Ma position professionnelle actuelle co	3,0	2,7	2,8
Vu tous mes efforts, je reçois le respe	2,6	2,6	2,4
Vu tous mes efforts,mes perspectives de	2,5	2,4	2,3
Vu tous mes efforts,mon salaire est sat	2,3	2,1	2,0
Circonscriptions / On me traite injustement dans mon trava p = 35% ; F = 1,0 (NS) Circonscriptions / Ma sécurité d'emploi est menacée p = 68% ; F = 0,4 (NS) Circonscriptions / Ma position professionnelle actuelle co p = 2% ; F = 3,7 (S) Circonscriptions / Vu tous mes efforts, je reçois le respe p = 13% ; F = 2,1 (PS) Circonscriptions / Vu tous mes efforts,mes perspectives de p = 42% ; F = 0,9 (NS) Circonscriptions / Vu tous mes efforts,mon salaire est sat p = 3% ; F = 3,4 (S)			

II.F.4- Le vécu en santé

En termes de vécu santé, les résultats par circonscriptions ne révèlent pas de différences quant à l'appréciation des différents items sur le travail et son rôle dans le rapport à la santé.

II.G- Selon les catégories d'âge

II.G.1- La population selon les catégories d'âge

Nous avons distingué quatre catégories d'âge et les pourcentages de personnels par catégorie sont en cohérence avec les chiffres de l'établissement.
De fait, la population se répartit selon trois catégories homogènes, un tiers de moins de 40 ans, un tiers de 40 – 50 ans et un tiers de plus de 50 ans.

	AXA NE	EXPERTISE
< 30	17%	15%
30 - 40	18%	16%
40-50	29%	36%
> 50	36%	33%

Age et ancienneté				
	<30	30-40	40-50	>50
Moins de 10	100%	70%	18%	7%
De 10 à 19	0%	30%	43%	42%
De 20 à 29	0%	0%	39%	35%
30 et plus	0%	0%	0%	16%

p = <1% ; chi2 = 237,2 ; ddl = 9 (TS)

Age et statuts					
	SUPP ORT	MANA GER	ANIMA TEUR	PRODU CTEUR	PFAC
AGE	48,1	48,4	45,5	43,1	36,9

II.G.2- Job strain et Iso strain de Karasek

Il apparaît, au vu des résultats des combinaisons DP/LD, que les niveaux de tension croissent avec l'âge des individus.

Les résultats révèlent, au sein de la population, une dichotomie entre les moins de 40 ans et les plus de 40 ans.

Les pourcentages obtenus par la combinaison DP/LD font état au fil des catégories d'âge :

- d'une décroissance des « détendus »
- d'une décroissance des « actifs »
- ceci au « profit » de la catégorie des « tendus »

Si l'on considère que dans les dix premières années l'effectif de salariés « tendu » double, et qu'ensuite il augmente de 50 % dans les 10 ans qui suivent pour concerner au final 50 % de la population des seniors, il y a là une évolution préoccupante qui interroge la légitimité des modes de gestion des ressources humaines et des modes managériaux.

Une conclusion hâtive consisterait à attribuer à l'âge une évolution péjorative des capacités cognitives, physiques, adaptatives des individus, une sensibilité accrue au

stress, voire une moindre capacité à le gérer et consisterait aussi à mettre au compte de conduites de résistance au changement, les stratégies défensives des salariés.

En fait il y a lieu d'entendre derrière la notion d'âge :

- une représentation du monde impactée par le parcours professionnel, l'histoire singulière et qui de fait est différente de celle du novice,
- un rapport au travail riche des acquis, de l'expérience,
- un rapport aux objets matériel et humains du travail qui autorise des capacités d'action infiniment plus étendues,
- et de fait, des attentes elles aussi, différentes tant du point de vue de la qualité des relations sociales, de la considération, de la reconnaissance, que de l'autonomie et du pouvoir d'action,
- une quête identitaire qui s'accommode mal de prescrits dont la légitimité ou la rationalité peuvent être en contradiction avec les savoirs, les logiques antérieures.

Ces éléments, et tous ceux qui relèvent des parcours professionnels et personnels, de l'expérience, inscrivent le sujet dans une posture qui, bien que toujours subordonnée, affirme et revendique une prise en compte des valeurs, des capacités morales et productives dont il est porteur.

Par-delà une organisation du travail qui tend à imposer des modes de production par trop uniformisés, ou qui font fi des capacités créatives singulières, qui brident un pouvoir d'action que légitimeraient des compétences, ou qui, du fait des contraintes quantitatives ou temporelles, font obstacle à l'expression des savoirs, de l'intelligence pratique, singulière ; pénalisent une production de qualité, et sont source de conflits intra individuels et interindividuels.

- Au plan individuel, l'individu est ainsi tiraillé entre les déterminismes sociaux (objectifs, procédures, résultats) auxquels il doit répondre et se soumettre et les déterminismes biologiques que lui dictent ses pulsions d'agir, de pensée ; or il en va de la construction du sens à son action, de sa réalisation et au bout du compte de l'estime de soi, de son identité.

Une organisation du travail par trop contraignante, qui prive l'individu de l'exercice de son intelligence pratique (au-delà de l'intelligence théorique), qui l'assigne à un rôle de pure exécution, l'oblige à réprimer sa capacité à penser ; cela est dévastateur au plan de la santé mentale, au plan de l'estime de soi et *in fine* au plan de la santé globale. Il n'est pas rare que les individus en fassent une maladie.

Il y a donc lieu de bien entendre que ce besoin pulsionnel d'agir, de montrer ce dont on est capable et qui tend légitimement à croître avec l'acquisition de savoirs et des compétences peut entrer en conflit avec que les éléments de l'organisation qui viennent enfreindre leur expression.

- Au plan inter individuel, quel rapport cet individu peut-il entretenir avec une hiérarchie qui n'entend pas toujours ces privations du pouvoir d'agir, et les comportements défensifs érigés pour tenir malgré tout ? Quel rapport avec ses collègues plus jeunes qui ne sont pas encore soumis aux mêmes enjeux identitaires ?

Nous allons vérifier ci-dessous l'hypothèse selon laquelle la souffrance liée aux tensions psychologiques (job strain) et qui croît avec l'avancée en âge n'est pas tant due à l'âge en tant que tel, mais à l'amputation progressive du pouvoir d'agir ; un pouvoir d'action qui régresse en contradiction, avec ce que peut laisser prévoir

l'enrichissement des savoirs, l'acquisition au fil du temps et dans un même métier de compétences et savoir-faire.

Dès lors, quelle organisation du travail, quels modes managériaux est-il possible de mettre en place, qui favorisent le déploiement du pouvoir d'action des plus de 40 ans ?

Il y a là un élément de préoccupation, de réflexion qui devrait mobiliser les décideurs.

Concernant les résultats chiffrés ci-dessous :

- Le pourcentage de salariés dénonçant une forte charge de travail (> 22) croît avec l'âge, cela reflète-t-il une réalité, à savoir que les exigences de production croissent et qu'il en est demandé toujours plus ? C'est ce dont nombreux écrits font état.
- Le pourcentage de salariés dénonçant le manque de LD (< 70) pour répondre aux exigences, tend à décroître avec l'âge.

La combinaison de ces deux variables aboutit à des pourcentages de personnes exposées à des tensions psychologiques qui augmentent selon les catégories d'âge. (15,8 % pour les moins de 30 ans et près de 50 % pour les plus de 50 ans).

Nous l'avons vu, le pouvoir d'action est bien défini par le degré de latitude décisionnelle dont dispose un individu pour faire face aux exigences de travail auxquelles il est confronté.

Il y a bien, pour les salariés de plus de 40 ans, des tensions qui surgissent du fait d'un écart croissant entre DP et LD disponible, donc une restriction progressive du pouvoir d'agir.

DP					LD				
	<30	30-40	40-50	>50		<30	30-40	40-50	>50
Moins de 22	33%	25%	18%	17%	Moins de 71	25%	41%	49%	56%
22 et plus	67%	75%	82%	83%	71 et plus	75%	59%	51%	44%
p = 5% ; chi2 = 7,9 ; ddl = 3 (S)					p = <1% ; chi2 = 16,4 ; ddl = 3 (TS)				

		< 30 ans		30-40 ans		40-50 ans		> 50 ans	
		DP		DP		DP		DP	
		Faible	forte	Faible	forte	Faible	forte	Faible	forte
LD	Elevée	24,6%	50,9%	17,7%	41,9%	11,1%	39,3%	10,5%	33,9%
	Faible	8,8%	15,8%	8,1%	32,3%	5,9%	43,7%	6,5%	49,2%
		14,0%		27,4%		39,3%		46,0%	

Avec près de 50 % de salariés exposés à des tensions potentiellement pathogènes, il y a lieu prendre en considération ces chiffres, à défaut de voir s'aggraver les indicateurs de santé.

A noter le rôle *a minima* du SS dans l'abaissement des niveaux de tension.

- Analyse de la Demande Psychologique

Des écarts significatifs sur la perception globale de la DP entre les moins de 40 ans et les plus de 40 ans.

Les éléments qui constituent cette charge de travail incombent davantage aux contraintes de temps et contraintes quantitatives qu'aux contraintes cognitives.

DP				
	<30	30-40	40-50	>50
DP	23,5	24,4	25,6	26,0
CT	11,1	11,3	11,9	12,1
CC	9,8	10,4	10,6	10,9
QT	2,6	2,7	3,0	3,0

AGE CAT / DP p = <1% ; F = 5,3 (TS)
 AGE CAT / CT p = <1% ; F = 4,0 (TS)
 AGE CAT / CC p = 1% ; F = 3,6 (S)
 AGE CAT / QT p = <1% ; F = 6,0 (TS)

- *Les Contraintes de temps*

Sur une échelle de 1 à 4, la vitesse de travail et surtout l'intensité de travail ont des scores supérieurs ou égaux à 3, particulièrement pour les plus de 40 ans. Les contraintes de temps sont fortes et le fait que le travail soit bousculé constitue une charge supplémentaire dans le fait que l'individu ne peut pas anticiper et planifier son activité.

Nous l'avons vu, des contraintes de temps fortes font obstacle à l'activité proprement dite, celle-ci est réduite à une stricte exécution, une forme robotisée de l'activité.

CT				
	<30	30-40	40-50	>50
Mon travail demande de travailler très v	2,9	2,9	3,0	3,1
travailler intensément	3,3	3,2	3,3	3,4
Je dispose du temps nécessaire pour eff	2,3	2,4	2,7	2,7
Mon travail est très "bousculé"	2,7	2,8	2,9	3,0

AGE CAT / Mon travail demande de travailler très v p = 29% ; F = 1,2 (NS)
 AGE CAT / travailler intensément p = 56% ; F = 0,7 (NS)
 AGE CAT / Je dispose du temps nécessaire pour eff p = <1% ; F = 6,5 (TS)
 AGE CAT / Mon travail est très "bousculé" p = 3% ; F = 3,1 (S)

- *Contraintes Cognitives*

Moins élevées, les contraintes cognitives sont surtout représentées par le fait que les tâches requièrent une grande concentration, qu'elles sont souvent interrompues. Par ailleurs les tâches sont dépendantes de l'activité des collègues.

Les écarts entre plus et moins de 40 ans sont moins significatifs que précédemment.

CC				
	<30	30-40	40-50	>50
ordres contradictoires	2,0	2,2	2,2	2,4
longues périodes de concentration intens	2,7	2,8	3,0	3,1
Tâches souvent interrompues	2,7	2,8	2,8	2,9
Attendre le travail de collègues ou d'a	2,4	2,6	2,6	2,6

AGE CAT / ordres contradictoires p = 2% ; F = 3,3 (S)
 AGE CAT / longues périodes de concentration intens p = <1% ; F = 4,3 (TS)
 AGE CAT / Tâches souvent interrompues p = 26% ; F = 1,3 (NS)
 AGE CAT / Attendre le travail de collègues ou d'a p = 78% ; F = 0,4 (NS)

- Quantité de travail

Les deux tiers des salariés de plus de 40 ans dénoncent une trop grande quantité de travail.

Dans celle-ci, les écrits en ont fait état, sont avancés les objectifs de résultats toujours plus élevés et la charge administrative, elle aussi toujours plus lourde.

QT				
	<30	30-40	40-50	>50
1	7%	3%	<1%	2%
2	44%	43%	25%	27%
3	33%	33%	47%	37%
4	16%	21%	27%	34%

p = <1% ; chi2 = 23,9 ; ddl = 9 (TS)

- Analyse de la Latitude Décisionnelle

Les salariés les plus jeunes déclarent une très grande LD et tout particulièrement une très forte autonomie.

Nous n'avons pas connaissance des éléments pertinents qui amènent cette classe d'âge à percevoir ainsi leur liberté d'action et d'autant moins qu'ils sont pour la plupart affectés à des postes de production.

Cela surprend d'autant plus que les plus anciens, les « sachants » dénoncent un manque d'autonomie qui pénalise la LD dans son ensemble.

LD				
	<30	30-40	40-50	>50
LD	74,3	71,3	72,2	70,0
UC	36,6	35,3	36,4	35,9
AD	37,7	35,9	35,8	34,1

AGE CAT / LD p = 2% ; F = 3,2 (S)
 AGE CAT / UC p = 29% ; F = 1,2 (NS)
 AGE CAT / AD p = <1% ; F = 4,8 (TS)

- Au plan de l'Utilisation des compétences,

L'ensemble des salariés, de manière homogène, évoque devoir apprendre des choses nouvelles, avoir des activités variées mais aussi des tâches répétitives.

Un fait remarquable illustre l'écart sur la représentation du travail, tel que prescrit, entre plus et moins de 40 ans. Les plus de 40 ans décrivent leur travail comme plus exigeant en compétences requises que les plus jeunes, et bien que, on peut le supposer, plus compétents que leur collègues de moins de 40 ans, ils expriment ne pas pouvoir exercer leurs savoirs.

Il y a là confirmation de l'hypothèse selon laquelle c'est l'entrave à l'expression des compétences acquises et donc entrave au pouvoir d'action, qui pose problème chez les plus de 40 ans.

UC				
	<30	30-40	40-50	>50
apprendre des choses nouvelles	7,3	6,9	7,2	7,1
tâches répétitives	4,1	4,0	4,0	3,9
être créatif	6,2	5,9	6,3	6,1
haut niveau de compétences	6,2	6,2	6,6	6,7
j'ai des activités variées	6,1	6,0	6,1	6,2
J'ai l'occasion de développer mes compé	6,6	6,2	6,1	5,9

AGE CAT / apprendre des choses nouvelles p = 13% ; F = 1,9 (PS)
 AGE CAT / tâches répétitives p = 61% ; F = 0,6 (NS)
 AGE CAT / être créatif p = 45% ; F = 0,9 (NS)
 AGE CAT / haut niveau de compétences p = 1% ; F = 3,6 (S)
 AGE CAT / j'ai des activités variées p = 88% ; F = 0,2 (NS)
 AGE CAT / J'ai l'occasion de développer mes compé p = 2% ; F = 3,2 (S)

- *Au plan de l'Autonomie Décisionnelle*

Des écarts significatifs sur la perception du degré de liberté dont on dispose quant à la prise de décision dans son travail et la possibilité d'organiser et contrôler le déroulement de celui-ci.

La possibilité de prendre des décisions à l'occasion de son activité est reconnue par tous.

Il n'en va pas de même pour ce qui est de la capacité à prendre la main sur son travail pour l'organiser et en maîtriser le déroulement.

Paradoxalement là aussi, les plus jeunes sont ceux qui déclarent les plus fortes capacités à décider, organiser, contrôler leur travail.

Nous n'avons pas les éléments de compréhension sur ces affirmations.

Pour ce qui concerne les plus âgés, ils dénoncent ce manque de liberté qui pénalise l'expression de leurs compétences expertes ; ils semblent vivre douloureusement cette absence d'autonomie au regard de leurs compétences.

AD				
	<30	30-40	40-50	>50
prendre des décisions moi même	13,1	12,3	12,6	12,3
j'ai très peu de liberté	11,7	11,6	10,8	10,2
influencer le déroulement de mon travail	12,9	12,0	12,3	11,6

AGE CAT / prendre des décisions moi même p = 35% ; F = 1,1 (NS)
 AGE CAT / j'ai très peu de liberté p = <1% ; F = 5,4 (TS)
 AGE CAT / influencer le déroulement de mon travail p = 2% ; F = 3,4 (S)

- Analyse du Soutien Social

Ainsi que nous l'avons vu sur le schéma de Karasek, le SS est peu opérant comme élément modérateur de tensions.

On observe des écarts significatifs entre les plus jeunes et les seniors qui dénoncent un SS, hiérarchique surtout, comme insuffisant.

SS				
	<30	30-40	40-50	>50
SS	<u>24,7</u>	22,9	22,5	<u>21,5</u>
SSH	<u>12,2</u>	11,3	10,9	<u>10,1</u>
SSC	<u>12,5</u>	11,6	11,6	11,3

AGE CAT / SS p = <1% ; F = 9,2 (TS)
 AGE CAT / SSH p = <1% ; F = 7,7 (TS)
 AGE CAT / SSC p = <1% ; F = 5,4 (TS)

- *Le Soutien Social Hiérarchique*

Au plan émotionnel comme instrumental, le déficit est homogène pour les plus de 50 ans.

Ce manque de SS est un facteur qui lui aussi impacte le pouvoir d'action, et le restreint s'il n'est pas efficient.

Le paradoxe persiste concernant le SS tel que perçu par les plus jeunes.

SSH				
	<30	30-40	40-50	>50
Mon supérieur se sent concerné par le b	<u>3,1</u>	2,8	2,7	<u>2,5</u>
Mon supérieur prête attention à ce que	<u>3,1</u>	2,9	2,8	<u>2,6</u>
Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à	<u>3,1</u>	2,9	2,8	<u>2,5</u>
Mon supérieur réussit à faire c	<u>2,9</u>	2,8	2,7	2,6

AGE CAT / Mon supérieur se sent concerné par le b p = <1% ; F = 6,3 (TS)
 AGE CAT / Mon supérieur prête attention à ce que p = <1% ; F = 5,3 (TS)
 AGE CAT / Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à p = <1% ; F = 9,1 (TS)
 AGE CAT / Mon supérieur réussit à faire c p = 2% ; F = 3,3 (S)

- *Le Soutien social entre collègues*

Insuffisant mais plus satisfaisant (score à 12), il exprime, pour la majorité des salariés, un manque de solidarité entre collègues.

Seuls les plus jeunes semblent satisfaits de la qualité des rapports sociaux.

SSC				
	<30	30-40	40-50	>50
Les collègues compétents	3,2	3,0	3,0	3,0
Les collègues manifestent de l'intérêt	<u>3,1</u>	2,9	2,9	2,8
Les collègues amicaux	<u>3,3</u>	3,0	3,0	3,0
Les collègues m'aident	<u>2,9</u>	2,7	2,7	2,6

AGE CAT / Les collègues compétents p = 5% ; F = 2,6 (PS)
 AGE CAT / Les collègues manifestent de l'intérêt p = 1% ; F = 3,7 (S)
 AGE CAT / Les collègues amicaux p = <1% ; F = 3,9 (TS)
 AGE CAT / Les collègues m'aident p = 4% ; F = 2,7 (S)

II.G.3- La combinaison DP/R : Job strain de Siegrist

Les pourcentages de sujets confrontés à des tensions confirment les résultats de Karasek dans ce qu'ils croissent avec l'âge, et dans ce que face à la DP telle que perçue, les attentes en terme de R des efforts fournis ne sont pas toujours récompensées.

Le modèle de Karasek avait révélé une décroissance des scores de LD avec l'âge, il en est de même pour la R et l'on constate que chez les jeunes 28 % ne bénéficient pas de la R attendue, les 30-40 ans sont à un taux de 45 %, la classe 40-50 à 52,6% et les plus de 50 ans à 55 % de non Reconnaissance.

		< 30 ans		30-40 ans		40-50 ans		> 50 ans	
		DP		DP		DP		DP	
		Faible	forte	Faible	forte	Faible	forte	Faible	forte
R	Elevée	29,8%	42,1%	22,6%	32,3%	11,9%	35,6%	14,5%	30,6%
	Faible	3,5%	24,6%	3,2%	41,9%	5,2%	47,4%	2,4%	52,4%

De fait, la combinaison DP/R est défavorable pour la majorité des séniors, elle est à 45 % est plus pour les classes de 30 à 50 ans et de 24,6 % pour les moins de 30 ans. L'évolution des niveaux de tensions observés d'après le modèle de Karasek et le modèle de Siegrist est tout à fait superposable.

Nous l'avons vu, le modèle de Karasek permet d'analyser les éléments qui amputent le **pouvoir d'action** du fait d'une DP élevée et d'une LD insuffisante. C'est bien cet empêchement à l'action qui est générateur de tensions pouvant aboutir à des réactions de stress, l'individu n'arrivant plus à dominer, maîtriser son travail.

Le modèle de Siegrist permet, quant à lui, d'analyser une autre dimension des enjeux du travail, c'est celle qui concerne la dimension narcissique qui accompagne l'engagement de l'individu dans son travail.

C'est à la fois le sens à l'action qui se joue dans cette dynamique de reconnaissance mais aussi la dimension identitaire. Identité à travers le regard que l'on porte sur son propre travail et qui assoit l'estime de soi, et identité donnée par le regard des autres (collègues, hiérarchie, clients...) sur la qualité du travail accompli et qui affirme l'identité sociale.

Nous le savons, l'identité est l'ossature de la santé mentale, or le psychisme est l'instance de protection du corps. Toute situation qui fait obstacle à cette construction de l'identité expose l'individu à une déstabilisation psychique et donc au risque de décompensation psychosomatique (dépression, troubles cardio vasculaires...).

En somme, il est permis de penser que, concernant la population des plus de 40 ans, dont on a pu constater qu'ils ne bénéficiaient ni de l'autonomie décisionnelle requise pour répondre aux exigences fortes de travail, ni d'une juste rétribution morale, éthique et matérielle en retour de leur contribution, cette catégorie de personnel est

particulièrement exposée au risque psycho social avec une probabilité haute de déclencher une pathologie cardio vasculaire et /ou anxio dépressive.

- Analyse de la Reconnaissance

Confirmant les éléments ci-dessus les scores en terme de reconnaissance, si ils sont satisfaisants pour les moins de 30 ans, sont déficitaires pour les plus de 50 ans.

r					R				
	<30	30-40	40-50	>50		<30	30-40	40-50	>50
R	<u>17,1</u>	15,2	15,4	14,5	Moins de 16	28%	46%	52%	55%
					16 et plus	72%	54%	48%	45%

p = <1%; F = 7,6 (TS) p = <1% ; chi2 = 12,4 ; ddl = 3 (TS)

Dans le détail, pour ce qui concerne les plus de 40 ans, les items relatifs à la dimension éthique (respect, traitement injuste) morale, avec les perspectives de promotion, et la rétribution sont dénoncés.

Le seul item qui fasse consensus est relatif à la cohérence entre les compétences et la position professionnelle.

Les scores de la classe d'âge des moins de 30 ans, au même titre que les scores des variables précédentes interrogent, ils méritent d'être analysés plus à fond.

Les données concrètes les concernant, font état des éléments suivants :

- 80 % des moins de 30 ans sont Producteurs, 16 % sont PFAC,
- leur ancienneté est de 1 an pour 47% d'entre eux et de 2 ans pour 21 %.

R				
	<30	30-40	40-50	>50
On me traite injustement dans mon trava	<u>3,3</u>	2,9	2,9	2,7
Ma sécurité d'emploi est menacée	<u>2,9</u>	2,6	2,5	2,5
Ma position professionnelle actuelle co	<u>3,0</u>	2,7	2,8	2,7
Vu tous mes efforts, je reçois le respe	<u>2,9</u>	2,6	2,6	2,4
Vu tous mes efforts,mes perspectives de	<u>2,7</u>	2,5	2,4	2,2
Vu tous mes efforts,mon salaire est sat	2,2	2,0	2,2	2,0

AGECAT / On me traite injustement dans mon trava p = <1% ; F = 8,7 (TS)
 AGECAT / Ma sécurité d'emploi est menacée p = <1% ; F = 4,8 (TS)
 AGECAT / Ma position professionnelle actuelle co p = 4% ; F = 2,9 (S)
 AGECAT / Vu tous mes efforts, je reçois le respe p = <1% ; F = 6,4 (TS)
 AGECAT / Vu tous mes efforts,mes perspectives de p = <1% ; F = 5,5 (TS)
 AGECAT / Vu tous mes efforts,mon salaire est sat p = 17% ; F = 1,7 (NS)

II.G.4- Le vécu en santé

Compte tenu des scores précédemment cités, les chiffres ci-dessous ne sont pas surprenants.

- Au plan du sommeil

80 % des plus de 40 ans présentent des troubles du sommeil dont, pour la moitié, des troubles fréquents.

troubles du sommeil				
	<30	30-40	40-50	>50
Jamais	14%	3%	6%	4%
Rarement	21%	26%	14%	15%
Parfois	44%	46%	43%	33%
souvent	21%	25%	37%	48%

p = <1% ; chi2 = 25,8 ; ddl = 9 (TS)

- Fatigue et stress,

Le niveau de stress (≥ 7) est avancé par plus de 80 % des salariés, et 90 % des plus de 40 ans.

Les plus de 50 ans dénoncent en outre la fatigue liée à l'activité.

fatigue, stress				
	<30	30-40	40-50	>50
estimez vous votre travail fatigant	6,6	7,0	6,9	7,4
Estimez vous votre travail stressant	7,6	7,5	8,0	8,2

AGE CAT / estimez vous votre travail fatigant p = 3% ; F = 3,0 (S)
AGE CAT / Estimez vous votre travail stressant p = 5% ; F = 2,6 (PS)

- Satisfaction au travail, rapport travail/santé

La satisfaction du travail réalisé et l'estimation de sa santé décroissent avec l'âge.

Cette donnée est préoccupante par le fait qu'elle touche des salariés relativement jeunes (40 à 50 ans), et que deux salariés sur trois pensent que leur travail peut nuire à leur santé.

Satisfaction travail, santé				
	<30	30-40	40-50	>50
globalement satisfait de votre travail	7,0	6,3	6,3	5,9
comment estimez vous votre santé	7,3	6,7	6,5	6,0

AGE CAT / globalement satisfait de votre travail p = <1% ; F = 4,4 (TS)
AGE CAT / comment estimez vous votre santé p = <1% ; F = 6,4 (TS)

Influence du travail sur santé				
	<30	30-40	40-50	>50
Non, mon travail n'influence pas ma santé	49%	28%	22%	19%
Oui mon travail est plutôt bon pour ma santé	11%	26%	16%	12%
Oui mon travail est plutôt mauvais pour ma santé	40%	46%	62%	69%

p = <1% ; chi2 = 29,3 ; ddl = 6 (TS)

- Les défenses

La consommation médicamenteuse et le recours au médecin concernent près d'un tiers du personnel.

Défenses				
	<30	30-40	40-50	>50
Je prends des médicaments	11%	8%	28%	31%
Je vais voir le médecin	9%	8%	16%	28%
Je m'absente de mon travail	7%	7%	5%	8%
je regarde la télévision	25%	21%	20%	13%
je dors davantage	40%	41%	25%	29%
je fais du sport	44%	52%	41%	46%
Je lis ou j'écoute de la musique	32%	34%	25%	19%
Je consomme davantage de tabac ou d'alcool	21%	25%	21%	13%
Je mange davantage	16%	23%	21%	17%
Autre	21%	25%	27%	24%

- Changement de poste

Concernant les 14 % de seniors désireux de changer de poste, il serait sans doute souhaitable qu'ils soient entendus.

Changement de poste				
	<30	30-40	40-50	>50
Oui rapidement	18%	27%	11%	14%
Oui plus tard	55%	38%	45%	21%
Non	27%	35%	43%	65%

p = <1% ; chi2 = 37,8 ; ddl = 6 (TS)

-III-

Conclusions

III.A- Sur les données chiffrées du questionnaire

Le recueil des réponses au questionnaire sur le risque psychosocial puis son analyse, ont permis d'évaluer le niveau de risque auquel sont exposés les salariés, et permis d'identifier, pour certains, les éléments dont la combinaison ou la somme pouvait être pathogène.

Les catégorisations auxquelles nous avons procédé ont permis d'identifier des facteurs de risques par catégories d'âge, de métiers, de milieu d'activité, de sexe, elles ne sont pas exhaustives.

Au plan global

- **57 %** de réponses au questionnaire, une représentativité fidèle de la population globale étudiée.
- **39,4 %** de la population est potentiellement exposée **au risque psycho social du fait :**
 - d'une **DP globale forte (25,2)** qui repose sur des contraintes de temps associées à une quantité de travail jugée élevée.
 - D'une **LD au global (71,6)** qui n'est satisfaisante que pour 54 % des personnels.
 - D'un **SS insuffisant (22,6)**, surtout au niveau hiérarchique.

Ces facteurs témoignent **d'un pouvoir d'action insuffisant pour près de 40 % des salariés** ; ceci peut être source de tension et de souffrance.

- **44,7 %** des salariés ne bénéficiant pas d'une juste **Reconnaissance** des efforts fournis pour répondre aux exigences, sont exposés à des tensions psychologiques qui peuvent avoir des conséquences en santé.
- Le vécu en santé :
 - Des troubles du sommeil** très fréquents pour les situations de Job et iso strain,
 - Un travail jugé **stressant** et qui ne donne satisfaction qu'à 51 % des salariés,
 - Une préoccupation de l'état de santé à un taux inhabituel,
 - Le recours à des médicaments pour un salarié sur cinq.

- Au plan des âges

Les facteurs âge et ancienneté, dans un contexte de réorganisation, de pression et de tensions, sont à prendre en compte à la fois comme :

- élément déterminant dans les réponses et dans les stratégies d'action,
- élément déterminant dans les conflits intra et inter individuels,
- élément déterminant dans les arbitrages qu'impose l'activité,
- élément subjectif de vulnérabilité par rapport aux contraintes du travail,

Ces éléments et bien d'autres induisent d'autres représentations du monde, d'autres attentes, d'autres conduites.

De manière générale, dans le monde du travail ces particularismes ne sont pas pris en considération, voire sont déniés et parfois même versés au compte d'une perception très péjorative de l'homme qui avance en âge au travail.

Par ailleurs, le silence, la résignation, l'intériorisation de cette représentation sociale d'une catégorie de travailleur font aussi obstacle à la mise en débat et à l'élaboration de stratégie de gestion des âges par les DRH

Or, dans cette étude sur la souffrance au travail des personnels commerciaux, métiers où, nous le savons, il est très difficile de vieillir, il apparaît, après l'analyse des résultats aux différents plans (statuts, genres, milieu, circonscriptions) que c'est bien au plan du « vieillissement » que semble se situer la problématique majeure des personnels.

Compte tenu du fait que cette problématique affecte près de 70 % du personnel (classe d'âge $\geq$ à 40 ans), nous insisterons sur la nécessité absolue de prendre en considération ces résultats, de les mettre en débat afin de parvenir ultérieurement à la mise en place d'une véritable politique de gestion des âges.

En terme de résultats chiffrés, les éléments les plus probants concernant la classe d'âge supérieure à 40 ans sont les suivants :

- **70 % de la population a plus de 40 ans** et exprime sa préoccupation quant à l'évolution des organisations.
- Une situation de **Job strain s'observe pour 46 %** des salariés de classe d'âge supérieure à 40 ans. (La prévalence en France est à 24,4 %).
- Une situation de **Iso strain pour 43 %** d'entre eux (la prévalence en France est à 15,4 %).
- Ces situations sont la résultante de scores élevés en terme de **DP (25,8)**, de scores de **LD** à peine satisfaisant (**71**) et insuffisamment répartis (seulement 45% d'entre eux en bénéficient), d'un **SS** déficitaire (**22**) en particulier au plan hiérarchique et une **R** qui ne dépasse pas le seuil requis de **15** et ce pour 53 % d'entre eux seulement.

Les conséquences en termes de retentissement subjectif en santé sont en cohérence avec ces résultats :

- des troubles fréquents du sommeil pour 42 % des plus de 40 ans,
- un score à 8 sur une échelle de 1 à 10 en termes de stress,
- un travail considéré comme non satisfaisant, et néfaste à la santé pour 65 % des salariés de plus de 40 ans,
- un recours aux médicaments pour 30 %.

En somme, des résultats qui imposent d'être pris en considération, à défaut de voir se dégrader un peu plus les individus, et par conséquent la production.

- Au plan des statuts

Les producteurs représentent 73 % de la population des commerciaux. Un tiers sont des femmes.

Trois types de statuts sont soumis à des tensions : les **Animateurs (45,8 %** d'entre eux), les **Producteurs (40,7 %** d'entre eux) et les **PFAC (50 %)**.

Ces tensions résultent d'une DP élevée voisine de 3 pour ces catégories, d'une LD qui, malgré son chiffre à **71** pour les Animateurs et Producteurs s'avère insuffisante pour les protéger du stress (la LD est à **63** pour les PFAC), d'un **SS**, surtout hiérarchique, inopérant pour modérer les tensions générées par le rapport DP/LD et une R qui n'est pas au rendez-vous des attentes, eu égard aux efforts consentis.

Pour un tiers de ce personnel, le travail est stressant (score à 8), il est source de troubles fréquents du sommeil, et pour 50 % d'entre eux il est néfaste à la santé.

Ainsi Producteurs, Animateurs (essentiellement de plus de 40 ans) sont soumis à des tensions dont il y a lieu de se préoccuper et leur activité mériterait d'être analysée d'un point de vue ergonomique.

- Au plan du milieu

Des trois types de milieux discernés, le milieu **Rurals** avec un pourcentage de **43,2** semble le plus exposé aux tensions psychologiques.

Là aussi, **une forte DP (25,5), une LD peu élevée (70), un SS à 22,2 et une R à 15**, qui exposent les salariés concernés à des situations potentiellement pathogènes.

En termes de santé, des troubles fréquents du sommeil pour 45 % d'entre eux, peu de satisfaction tirée d'un travail jugé stressant, fatigant, et néfaste à leur santé (63 % le dénoncent).

- Au plan du genre

Les femmes représentent 27 % du personnel commercial, elles sont un peu plus jeunes que les hommes, et moins anciennes.

Contrairement à ce qu'il est habituel d'observer, les femmes disent être moins exposées à des tensions psychologiques que leurs collègues masculins.

A ceci : une DP jugée un peu moins élevée, une LD similaire, un SS jugé de qualité légèrement supérieure, et une R plus satisfaisante.

En terme de santé : des troubles du sommeil 3 % plus fréquents chez les hommes qui jugent leur travail plus stressant (la dimension de fatigue est la même), moins

satisfaisant que les femmes et jugent leur activité comme pouvant nuire à leur santé à 61 % contre 50 % pour leurs collègues femmes.

Il est probable que, même si les représentations sociales des contraintes et du contenu du travail, les attentes, ne sont pas les mêmes selon le sexe, la notion d'âge et d'ancienneté intervienne dans ces écarts.

- Au plan des circonscriptions

Il n'a pas été révélé de disparité significative entre les différentes circonscriptions, (même si la région du Nord semble un peu plus contrainte en termes de tensions psychologiques), leur profil en termes d'exposition au stress et les vécus en santé sont similaires aux résultats globaux.

	GLOBAL	FEMMES	HOMMES	SUPPORT	MANAGE	ANIMA	PRODU	PFAC	URBAIN	RURAL	URB RUR	DVRS 41	DVRS 42	DVRS 43	<30	30-40	40-50	>50
	378	101	277	14	21	48	275	20	103	155	113	130	131	117	57	62	135	124
DP	25,2	24,7	25,4	24,9	26,8	25,5	25,1	24,5	24,8	25,5	25,2	25,2	25,5	25	23,5	24,4	25,6	26
CT	11,8	11,6	11,8	11,7	12,8	11,9	11,7	11,5	11,5	12	11,8	11,8	12	11,5	11,1	11,3	11,9	12,1
CC	10,5	10,3	10,6	10,6	10,9	10,6	10,5	10,4	10,5	10,6	10,6	10,6	10,4	10,6	9,8	10,4	10,6	10,9
QT	2,9	2,9	2,9	2,6	3,1	3	2,9	2,7	2,7	3	2,9	2,8	3	2,9	2,6	2,7	3	3
LD	71,6	71,8	71,6	78,9	75,8	71,9	71,5	63	71,8	70,8	72,8	72	72,1	70,8	74,3	71,3	72,2	70
UC	36,1	35,7	36,2	39,4	37,5	36,8	36	31,6	35,7	36	36,7	36,4	36,2	35,6	36,6	35,3	36,4	35,9
AD	35,6	36,1	35,4	39,4	38,3	35,1	35,5	31,4	36,1	34,8	36,1	35,6	35,9	35,1	37,7	35,9	35,8	34,1
SS	22,6	23,7	22,2	24,4	22,7	22,6	22,4	23,1	22,8	22,2	22,8	22,9	22,4	22,3	24,7	22,9	22,5	21,5
SSH	10,9	11,7	10,7	11,9	11,7	10,9	10,8	11	11,1	10,8	10,9	11,1	10,9	10,8	12,2	11,3	10,9	10,1
SSC	11,6	12	11,5	12,5	11	11,6	11,6	12,2	11,6	11,5	11,9	11,8	11,6	11,5	12,5	11,6	11,6	11,3
R	15,3	15,9	15,1	17,5	17,4	15,6	15,1	14,1	15,6	15	15,4	15,9	15,2	14,8	17,1	15,2	15,4	14,5
Job strain	39,4%	35,6%	40,8%	7,1%	19,0%	45,8%	40,7%	50,0%	39,8%	43,2%	33,6%	35,4%	41,2%	41,9%	15,8%	32,3%	43,7%	49,2%
Iso strain	35,7%	29,7%	37,9%	0,0%	14,3%	41,7%	37,5%	45,0%	36,9%	38,1%	31,9%	32,3%	37,4%	37,6%	14,0%	27,4%	39,3%	46,0%

Tableau 3 : Récapitulatif des variables de Karasek et Siegrist

III.B- Sur les conséquences en santé et sur le hors travail, telles que décrites par certains

- En santé des écrits font état :
 - de troubles ostéo-articulaires (lombalgies, dorsalgies, douleurs musculaires) liées aux trajets en voiture et au poids de la sacoche ,
 - de troubles anxio-dépressifs liés au stress, à type de troubles du sommeil ou de crises d'angoisse « *boule dans la gorge* » et/ou de dépressions, nécessitant la prise de médicaments ou le recours à des arrêts de travail,
 - des troubles cardio-vasculaires à type d'hypertension, d'alertes cardiaques,
 - des conduites addictives à type de boulimie, consommation accrue de tabac .

« Métier de plus en plus stressant ; charge de travail trop importante. Hiérarchie obnubilée par les objectifs et rémunération en baisse nous entraîne nt à travailler plus avec de plus en plus de pression, pression vena nt également de la clientèle. »

- Au plan du retentissement des tensions vécues au travail sur la vie hors travail, il est à plusieurs reprises fait état de déstabilisation conjugale, familiale, voire pour certains d'une dégradation dramatique des relations familiales du fait du travail.

Cette étude, qui fait suite à la demande d'expertise du CHSCT d'AXA NE nous a permis d'identifier un certain nombre d'éléments de dysfonctionnements organisationnels et managériaux, à l'origine de situations de souffrance de certaines catégories de personnels.

Les éléments ici rapportés, dont la liste n'est pas exhaustive, à l'occasion d'une première restitution, seront mis en débat, éclairés, enrichis par les points de vue des managers et membres du CHSCT.

Ils feront l'objet ensuite d'un rapport définitif dont nous souhaitons qu'il constitue un outil de réflexion et d'élaboration de plan d'action, afin que soit préservée la santé des salariés concernés par cette étude.

Davantage épidémiologique que clinique, cette approche a été centrée sur le travail, et non sur les individus. Nous savons par expérience les limites et les risques d'approches par trop individuelles, et combien la mise en débat du travail ouvre sur de plus vastes perspectives d'action.

« Quand le métier ne parle plus, il n'est pas rare que le s personnes en fassent une maladie. » « C'est le métier qu'il faut soigner. » (Y. CLOT)