

# LES CONDITIONS DE TRAVAIL DES SALARIÉS DANS LE SECTEUR PRIVÉ ET LA FONCTION PUBLIQUE

**En 2013, les contraintes physiques dans le travail concernent plus particulièrement les salariés de l'agriculture, de la construction et de la fonction publique hospitalière. Dans ces mêmes secteurs, ainsi que dans l'industrie manufacturière, les salariés indiquent plus souvent que la moyenne être exposés à des produits chimiques. Les horaires atypiques sont plus répandus dans le commerce, les transports et la fonction publique hospitalière.**

**L'intensité du travail apparaît relativement élevée dans la fonction publique hospitalière, l'industrie, le commerce et les transports, et l'autonomie importante dans la fonction publique de l'État. Le soutien social s'exprime différemment entre privé et public : les agents de la fonction publique sont davantage aidés par leurs collègues, et les salariés du privé par leur hiérarchie. Les exigences émotionnelles liées au contact avec le public sont plus souvent citées par les agents de la fonction publique.**

**Les changements organisationnels sont plus nombreux dans l'industrie manufacturière et les trois versants de la fonction publique, et moins bien vécus par les agents de l'État et de la fonction publique hospitalière.**

ENQUÊTE CONDITIONS DE TRAVAIL 2013

D'un secteur d'activité à l'autre, les expositions aux risques professionnels peuvent varier fortement selon le risque considéré. Ces différences sont principalement liées aux organisations, aux métiers et aux contraintes spécifiques à chacun des secteurs. L'agriculture, la construction et l'industrie emploient ainsi de nombreux ouvriers. La moitié des effectifs de la fonction publique de l'État est constituée d'enseignants mais elle emploie également des policiers et, dans des conditions de travail très différentes, des cadres administratifs. La fonction publique hospitalière, quant à elle, réunit, bien sûr, beaucoup de professions de santé. L'enquête Conditions de travail 2013 (encadré 1) permet de décrire en détail les différents risques professionnels que déclarent les salariés, dans le secteur privé et dans la fonction publique. Les analyses peuvent être détaillées selon les grands secteurs d'activité du privé (1) et les trois versants de la fonction publique – État (FPE), territoriale (FPT) et hospitalière (FPH), d'autant plus précisément que les salariés de la fonction publique ont été surreprésentés dans l'échantillon de l'enquête (encadré 1).

(1) Les secteurs « commerce ; réparation d'automobiles et de motocycles », « transports et entreposage » et « hébergement et restauration » ont été regroupés sous l'intitulé « commerce et transports ». Les « autres services (privés) » regroupent ici les salariés d'employeurs de droit privé des secteurs « information et communication », « activités financières et d'assurance », « activités immobilières », « activités spécialisées, scientifiques et techniques », « activités de services administratifs et de soutien », « administration publique », « enseignement », « santé humaine et action sociale », « arts, spectacles et activités récréatives », « autres activités de service ».

## Des contraintes physiques surtout dans l'agriculture, la construction et la fonction publique hospitalière

Les contraintes physiques intenses retracées par l'enquête (rester longtemps debout, ou dans une autre posture pénible, effectuer des déplacements à pied longs ou fréquents, porter des charges lourdes, subir des vibrations) sont plus souvent déclarées par les salariés de l'agriculture, de la construction et de la fonction publique hospitalière (tableau 1). Si 35 % des salariés déclarent subir au moins trois de ces cinq contraintes, c'est le cas de 64 % des salariés agricoles, de 63 % des salariés de la construction et de 52 % de ceux de la FPH. Les salariés du commerce et des transports ou de la fonction publique territoriale se disent eux aussi plus exposés aux contraintes physiques que la moyenne des salariés, mais dans une moindre mesure.

L'exposition au bruit, mesurée par le fait que la personne estime « ne pas pouvoir entendre une personne placée à deux ou trois mètres quand elle (lui) adresse la parole, ou seulement si elle élève la voix » concerne au moins 30 % des salariés de l'industrie, de la construction et de l'agriculture, alors que le tertiaire et la fonction publique y sont peu exposés.

## Des risques chimiques moins présents dans le commerce et les transports, et la fonction publique de l'État

Les salariés déclarent beaucoup plus souvent que la moyenne « respirer des fumées ou poussières » dans l'agriculture, la construction et l'industrie (tableau 1). Le « contact avec des produits dangereux » est souvent signalé dans ces mêmes

secteurs, mais aussi dans la fonction publique hospitalière. Ces risques sont moins présents dans le commerce et les transports, et la fonction publique de l'État.

Les risques infectieux, quant à eux, concernent surtout les agents de la fonction publique (53 %), et, en particulier, ceux de la fonction publique hospitalière (83 %), mais aussi les fonctions publiques de l'État ou territoriale, où respectivement 47 % et 42 % des salariés déclarent y être exposés. En effet, les agents de la fonction publique sont sensiblement plus concernés par le contact avec le public (85 %) que le secteur privé (67 %), en particulier par le contact avec des malades dans la FPH.

Le risque d'accident de la route est quant à lui nettement plus souvent signalé par les salariés de la construction (59 % contre 33 % pour l'ensemble des salariés).

## Des contraintes horaires différentes d'un secteur à l'autre

Parmi les contraintes organisationnelles, les durées longues de travail sont plus fréquentes dans la FPE et dans l'industrie, où respectivement 39 % et 37 % des agents travaillent habituellement plus de 40 heures par semaine contre 31 % pour l'ensemble des salariés (tableau 2). 16 % des agents de la fonction publique disent effectuer des astreintes. Cette proportion est nettement plus élevée que dans le secteur privé où 8 % des salariés sont concernés.

Concernant les horaires atypiques, 48 % des salariés travaillent le samedi, même occasionnellement, mais c'est le cas de 70 % des agents dans la FPH, de 65 % des salariés dans le commerce et les transports et de 61 % dans l'agriculture.

Tableau 1 • Contraintes et risques physiques des salariés en 2013

En %

	Ensemble	Privé	Fonction publique	Agriculture	Construction	Industrie	Commerce et transports	Autres services	FPE	FPT	FPH
<b>Au moins trois contraintes physiques intenses.....</b>	<b>34,9</b>	<b>35,8</b>	<b>31,7</b>	<b>63,9</b>	<b>63,4</b>	<b>35,9</b>	<b>40,7</b>	<b>26,2</b>	<b>18,2</b>	<b>36,6</b>	<b>52,2</b>
Rester longtemps debout.....	50,8	49,9	54,1	78,1	68,6	50,0	58,1	40,0	48,9	51,5	69,1
Rester longtemps dans une autre posture pénible.....	34,7	35,2	33,1	63,8	58,9	33,5	36,0	30,0	25,6	37,6	41,8
Porter ou déplacer des charges lourdes.....	40,8	41,7	37,8	64,6	65,6	39,6	51,7	30,9	23,8	41,8	61,0
Effectuer des mouvements douloureux ou fatigants.....	36,9	37,7	34,0	60,3	61,8	37,5	41,7	29,9	19,6	39,8	54,7
Être exposé à un bruit intense.....	18,0	19,8	12,1	29,5	31,6	36,0	19,0	10,1	10,1	8,5	16,9
Respirer des fumées ou des poussières.....	30,8	33,2	22,4	58,0	72,9	47,4	32,6	18,5	19,2	29,6	17,1
Être en contact avec des produits dangereux.....	29,1	28,9	29,8	52,3	48,0	43,0	27,2	19,0	19,8	31,0	49,3
Être exposé à des risques infectieux	32,7	26,7	52,8	28,0	30,3	21,9	22,4	31,1	46,7	42,1	83,2
Risquer d'être blessé ou accidenté	50,5	51,2	48,1	88,4	76,0	63,9	56,6	35,7	37,3	48,7	69,8
Risquer des accidents de circulation au cours du travail.....	33,3	34,4	29,5	39,9	59,1	36,0	33,2	29,3	25,4	41,2	19,0

Champ : salariés ; France.



Sources : Dares-DGAFP-Drees-Insee, enquête Conditions de travail 2013.

Le travail le dimanche, y compris de manière occasionnelle, est également plus fréquent dans la FPH (64 % des agents concernés) et dans l'agriculture (40 %), contre 28 % en moyenne. Le travail de nuit est plus répandu dans la FPH (32 % des salariés concernés) et dans l'industrie (22 %). En effet, les familles professionnelles les plus concernées par le travail de nuit sont les conducteurs de véhicules, les policiers et militaires, les infirmières, les aides-soignantes et les ouvriers qualifiés des industries de process [1].

## Une utilisation plus fréquente de l'informatique par les agents de l'État

57 % des salariés utilisent un ordinateur fixe et 24 % un ordinateur portable (tableau 3). Les salariés de l'industrie utilisent autant l'informatique que la moyenne des salariés, et 2 fois plus souvent que ceux de l'agriculture et de la construction. Les agents de la fonction publique, notamment de la FPE, sont les utilisateurs les plus fréquents de l'informatique. Quant au téléphone portable, il est utilisé pour un usage professionnel par 45 % des salariés, particulièrement dans la construction (62 %), où les salariés travaillent le plus souvent sur des chantiers, à distance de leur entreprise.

## La fonction publique hospitalière, l'industrie, le commerce et les transports particulièrement concernés par l'intensité du travail

En 2013, 63 % des agents de la FPH, et 50 % des salariés du commerce et des transports, disent devoir « toujours ou souvent se dépêcher » pour faire leur travail, contre 46 % en moyenne. 78 % des agents de la FPH déclarent devoir « fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue », loin devant les autres secteurs où c'est le cas d'environ 60 à 65 % des salariés hors de l'agriculture. La FPH est également le secteur où le plus de salariés déclarent ne pas pouvoir « interrompre momentanément leur travail quand ils le souhaitent » ou bien devoir faire face à « une quantité de travail excessive ».

L'intensité du travail peut également être appréhendée à travers les contraintes qui s'appliquent au rythme de travail des salariés : 51 % des salariés de l'industrie et 46 % de ceux de la construction voient leur rythme de travail déterminé simultanément par au moins trois contraintes parmi les huit proposées (2), contre 35 % en moyenne pour l'ensemble des salariés (tableau 4). Les salariés de l'industrie et de la construction sont à la fois plus souvent concernés par des contraintes industrielles (déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce, cadence automatique d'une machine...)

(2) Les contraintes décrites dans l'enquête sont : le déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce, la cadence automatique d'une machine, d'autres contraintes techniques, la dépendance immédiate vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues, des normes de production ou des délais à respecter en 1 heure au plus, une demande extérieure (clients, public) obligeant à une réponse immédiate, le contrôle permanent de la hiérarchie, un contrôle informatisé.

Tableau 2 • Contraintes horaires

En %

	Ensemble	Privé	Fonction publique	Agriculture	Construction	Industrie	Commerce et transports	Autres services	FPE	FPT	FPH
Travailler 40 heures ou plus par semaine .....	31,0	31,7	28,3	28,4	31,0	37,0	29,8	30,8	38,6	19,5	21,3
Effectuer des astreintes .....	10,1	8,4	16,1	7,9	7,6	10,8	7,2	8,3	16,1	16,1	15,9
Ne pas disposer d'au moins 48 heures consécutives de repos par semaine .....	16,5	16,9	15,3	23,1	4,7	10,1	30,7	13,3	12,4	12,3	26,2
Travailler le samedi (même occasionnellement) .....	47,9	48,3	46,7	61,3	26,8	43,3	64,6	43,9	40,3	40,7	70,3
Travailler le dimanche (même occasionnellement) .....	28,3	25,8	36,7	40,1	7,2	22,0	36,1	24,2	28,6	30,3	64,0
Travailler la nuit (entre minuit et 5 heures, même occasionnellement)	15,5	14,9	17,5	13,6	10,7	22,2	16,5	11,3	14,4	12,5	32,3

Champ : salariés ; France.



Sources : Dares-DGAFP-Drees-Insee, enquête Conditions de travail 2013.

Tableau 3 • Utilisation de l'informatique et du téléphone portable

En %

Utiliser...	Ensemble	Privé	Fonction publique	Agriculture	Construction	Industrie	Commerce et transports	Autres services	FPE	FPT	FPH
Un ordinateur fixe .....	56,8	53,1	69,3	25,6	26,4	52,5	58,5	56,0	78,4	52,6	77,5
Un ordinateur portable .....	23,6	22,5	27,4	8,4	15,8	26,0	16,6	26,4	40,6	13,0	23,0
Une boîte à lettres électronique professionnelle .....	51,7	48,1	63,8	15,6	26,5	50,7	42,4	55,9	82,8	49,1	48,8
Internet .....	50,7	47,3	62,2	24,9	30,1	41,8	42,0	57,3	76,6	48,7	53,8
Un téléphone portable .....	44,6	45,3	42,6	43,3	62,1	42,9	41,7	45,4	37,3	44,5	50,6

Champ : salariés ; France.



Sources : Dares-DGAFP-Drees-Insee, enquête Conditions de travail 2013.

Tableau 4 • Intensité du travail

En %

	Ensemble	Privé	Fonction publique	Agriculture	Construction	Industrie	Commerce et transports	Autres services	FPE	FPT	FPH
<b>Subir au moins trois contraintes de rythme de travail .....</b>	<b>35,2</b>	<b>37,3</b>	<b>28,2</b>	<b>27,5</b>	<b>45,7</b>	<b>51,3</b>	<b>39,8</b>	<b>27,8</b>	<b>25,1</b>	<b>24,9</b>	<b>40,4</b>
<b>Avoir un rythme imposé par...</b>											
Le déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce.....	8,0	9,5	3,2	11,6	12,2	21,7	9,4	3,2	2,1	3,6	5,1
La cadence automatique d'une machine .....	7,2	8,5	3,0	21,4	9,5	22,0	6,3	3,0	1,6	4,2	3,9
D'autres contraintes techniques....	17,3	18,4	13,4	18,5	29,2	29,1	17,4	12,1	11,6	13,2	17,7
La dépendance immédiate vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues .....	29,6	29,8	29,2	23,6	41,3	40,8	28,3	23,5	25,7	25,7	42,2
Des normes de production ou des délais à respecter en une journée au plus.....	18,4	19,5	14,5	16,2	28,7	23,7	16,7	17,6	12,8	15,3	16,6
<i>Dont : en une heure .....</i>	<b>27,3</b>	<b>29,2</b>	<b>20,9</b>	22,9	30,1	36,2	32,7	23,6	18,1	19,8	28,5
<i>une demande extérieure ... obligeant une réponse immédiate.....</i>	<b>11,3</b>	<b>11,3</b>	<b>11,4</b>	7,8	15,0	14,1	8,3	11,3	13,4	10,8	8,0
Les contrôles ou surveillances permanents exercés par la hiérarchie	31,5	32,6	27,7	24,0	33,5	36,8	39,4	26,5	26,2	25,0	35,4
Un contrôle ou suivi automatisé ...	35,2	36,3	31,3	11,3	20,6	43,6	42,5	32,9	33,9	23,2	39,4
Ne pas pouvoir interrompre momentanément le travail quand on le souhaite .....	30,4	27,8	39,4	23,5	23,0	22,3	32,9	28,1	43,6	30,3	45,8
Devoir toujours ou souvent se dépêcher pour faire son travail.	46,3	46,2	46,7	34,0	44,1	46,4	50,1	44,3	46,1	37,5	63,0
Devoir fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue .....	64,1	63,5	66,2	44,9	61,5	64,4	64,4	63,5	62,7	63,5	78,0
Devoir effectuer une quantité de travail excessive .....	40,0	39,2	42,6	36,1	37,6	41,5	39,3	38,6	44,7	33,5	53,1

Champ : salariés ; France.



Sources : Dares-DGAPP-Drees-Insee, enquête Conditions de travail 2013.

et par des contraintes marchandes (délais serrés, demandes extérieures). Les contrôles permanents de la hiérarchie ainsi que le contrôle ou le suivi automatisé sont plus fréquents dans le commerce et les transports, l'industrie et la FPH.

### Des marges de manœuvre plus importantes dans la fonction publique d'État

Les agents de la FPE disposent de marges de manœuvre plus grandes que les autres salariés : ils sont plus nombreux à choisir la façon d'atteindre les objectifs (87 %) ou à régler eux-mêmes les incidents (75 %), notamment parce que leur niveau de qualification est plus élevé que la moyenne des salariés. Trois salariés sur quatre disent devoir « apprendre des choses nouvelles » dans leur travail, particulièrement dans la construction et

dans les trois versants de la fonction publique. Les salariés agricoles, qui sont les plus nombreux à déclarer régler eux-mêmes les incidents, sont aussi les moins nombreux à dire « devoir apprendre des choses nouvelles » mais les plus enclins à dire qu'ils ont « la possibilité de faire des choses qui leur plaisent ». Les agents de la fonction publique, surtout de l'État, les rejoignent sur ce dernier point.

### Plus d'entretiens individuels d'évaluation et moins d'objectifs chiffrés dans la fonction publique

43 % des salariés déclarent devoir suivre des procédures de qualité strictes, mais cela concerne 69 % d'entre eux dans l'industrie et 67 % dans la FPH (tableau 6). 46 % des salariés de l'industrie et 40 % de ceux du « commerce et transports »

Tableau 5 • Autonomie et marge de manœuvre

En %

	Ensemble	Privé	Fonction publique	Agriculture	Construction	Industrie	Commerce et transports	Autres services	FPE	FPT	FPH
Choisir soi-même la façon d'atteindre les objectifs fixés .....	79,7	78,5	83,7	74,9	78,3	75,4	75,0	82,3	86,7	82,7	79,0
Régler soi-même les incidents, au moins dans certains cas précis	68,8	68,7	69,2	80,3	65,9	66,6	66,9	70,9	75,0	67,4	59,7
Pouvoir faire varier les délais fixés	34,2	35,1	31,2	27,5	43,9	42,9	31,4	32,5	32,3	30,0	30,9
Apprendre des choses nouvelles ...	76,8	74,8	83,4	59,9	85,2	75,3	68,5	77,1	86,9	76,3	87,4
Avoir la possibilité de faire des choses qui me plaisent .....	54,0	51,7	61,4	67,5	49,0	44,4	48,2	57,5	65,3	57,8	59,3

Champ : salariés ; France.



Sources : Dares-DGAPP-Drees-Insee, enquête Conditions de travail 2013.

Tableau 6 • Organisation et pilotage du travail

En %

Pour effectuer correctement son travail, avoir en général...	Ensemble	Privé	Fonction publique	Agriculture	Construction	Industrie	Commerce et transports	Autres services	FPE	FPT	FPH
Un temps suffisant .....	74,5	75,6	70,6	87,1	76,2	76,4	77,3	73,7	68,9	78,6	61,0
Des informations claires et suffisantes.....	80,0	80,9	77,0	88,2	76,8	78,8	84,2	80,3	72,4	82,6	77,3
La possibilité de coopérer.....	90,5	89,7	93,2	92,3	91,9	94,3	91,0	86,2	93,8	91,5	94,7
Des collaborateurs en nombre suffisant.....	62,1	62,3	61,4	70,1	70,3	72,5	63,7	54,8	63,8	64,2	51,6
Devoir suivre des procédures de qualité strictes.....	43,2	45,9	34,3	29,3	50,7	69,1	43,2	36,4	26,1	24,9	67,4
Devoir atteindre des objectifs chiffrés précis.....	30,6	34,2	18,8	17,7	30,6	46,1	39,6	26,3	24,4	13,1	16,3
Avoir au moins un entretien d'évaluation annuel.....	52,6	47,9	68,2	9,2	30,4	58,3	45,9	49,1	56,7	75,1	81,3
Les personnes qui évaluent mon travail ne le connaissent pas bien	24,4	22,7	30,0	15,8	17,7	26,0	23,3	22,0	30,5	28,8	30,7



Sources : Dares-DGAFP-Drees-Insee, enquête Conditions de travail 2013.

Champ : salariés ; France.

Encadré 1

### L'ENQUÊTE CONDITIONS DE TRAVAIL 2013

Les enquêtes Conditions de travail, réalisées par l'Insee pour la Dares depuis 1978, interrogent les actifs occupés sur leurs conditions de travail telles qu'ils les perçoivent. L'enquête est effectuée à domicile auprès d'un échantillon représentatif de la population de 15 ans ou plus exerçant un emploi.

La dernière édition de l'enquête, réalisée en 2013, comprend, en complément de l'enquête auprès des actifs occupés réalisée par un enquêteur en face à face, un questionnaire postal pour les établissements qui emploient les salariés interrogés. Il s'agit de décrire les politiques de gestion des ressources humaines et de prévention des risques, et de permettre des analyses couplant la réponse des salariés à celle de leurs employeurs. L'enquête Conditions de travail 2013 comporte aussi un questionnaire rempli par l'enquêté lui-même afin d'aborder des questions plus délicates (comportements hostiles, santé, risques psychosociaux). Entre 2005 et 2013 l'enquête s'est en effet enrichie d'une batterie de questions sur les risques psychosociaux au travail.

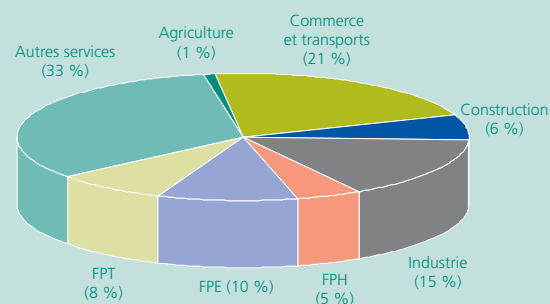
Pour la première fois en 2013, l'enquête intègre une surreprésentation des agents des trois versants de la fonction publique (État, territoriale, hospitalière) et du secteur hospitalier privé, c'est-à-dire un échantillon augmenté de manière à pouvoir présenter des résultats détaillés concernant ces agents. Cette extension a été financée par la Direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP) et la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees). Cet échantillon supplémentaire permet de réaliser des analyses fines, notamment par versant de la fonction publique, et des comparaisons détaillées, en particulier entre versants de la fonction publique et secteurs du privé. L'enquête a également été réalisée dans quatre départements d'Outre-mer. Dans le cadre de l'enquête 2013, 34 000 individus ont été interrogés, dont plus de 12 000 dans les trois versants de la fonction publique.

L'enquête Conditions de travail s'inscrit dans un système global d'observation statistique des conditions de travail et des expositions aux risques professionnels, qui s'appuie sur des enquêtes Conditions de travail et des enquêtes Risques psychosociaux (première édition prévue en 2016) en alternance tous les trois ans, avec un suivi des individus en panel. Ce dispositif est complété par les enquêtes Sumer (Surveillance médicale des risques professionnels) [4], qui sont collectées via les médecins du travail et les médecins de prévention, et fournissent grâce à l'expertise des médecins une image plus précise des expositions aux risques physiques, chimiques et biologiques.

#### Un découpage par versant de la fonction publique et grands secteurs du privé

Dans cette publication, les analyses sont ventilées selon les trois versants de la fonction publique (État, territoriale, hospitalière), qui représentent 23 % de l'emploi salarié, ainsi que selon les grands secteurs du privé : agriculture, industrie, construction, commerce et transports, et autres services (graphique A). Fondée sur le code APE (nomenclature Naf rév.2), ce découpage des secteurs du privé est le même que celui utilisé dans l'exploitation de l'enquête Sumer [4]. En particulier, le secteur « commerce et transports » est issu du regroupement des secteurs « commerce, réparation d'automobiles et de motocycles », « transports et entreposage » et « hébergement et restauration ». Les « autres services du privé » sont quant à eux constitués des salariés d'employeurs de droit privé des secteurs « information et communication », « activités financières et d'assurance », « activités immobilières », « activités spécialisées, scientifiques et techniques », « activités de services administratifs et de soutien », « administration publique », « enseignement », « santé humaine et action sociale », « arts et spectacles et activités récréatives », « autres activités de services ».

#### Répartition des salariés selon le secteur d'activité



Champ : ensemble des salariés, France.

Sources : Dares-DGAFP-Drees-Insee, enquête Conditions de travail 2013.



L'analyse sectorielle a permis de mettre en évidence des différences dans l'exposition aux risques professionnels et dans les conditions de travail des salariés selon leur secteur d'activité, dans la fonction publique et dans le secteur privé. Mais au-delà des différences entre secteurs public et privé apparaît l'hétérogénéité des conditions de travail entre grands secteurs du privé et entre versants de la fonction publique. Ces analyses ont vocation à être approfondies, en particulier selon les familles de métiers ou les filières d'emploi.



doivent atteindre des objectifs chiffrés, contre 31 % en moyenne et moins de 20 % dans la fonction publique.

Les entretiens individuels d'évaluation annuels concernent près de 70 % des agents dans l'ensemble de la fonction publique (et 81 % dans la FPE). Ils y sont obligatoires dans la majorité des secteurs, mais pas dans l'Éducation nationale où les enseignants ne bénéficient pas d'entretiens chaque année. La part d'agents concernés par des entretiens individuels d'évaluation annuels dans le secteur privé est plus faible (48 %), en particulier dans l'agriculture (9 %) et la construction (30 %). Par ailleurs, les agents de la fonction publique estiment plus souvent (30 %) que ceux du privé (23 %) que les « personnes qui évaluent leur travail ne le connaissent pas bien ».

### Un manque de personnel davantage ressenti dans la fonction publique hospitalière et les « autres services » du privé

Les trois quarts des salariés déclarent disposer d'assez de temps pour effectuer correctement leur travail. Cette proportion est plus faible dans la fonction publique (71 %), en particulier dans la FPH (61 %) (tableau 6). C'est également dans la FPH que les salariés déclarent le moins souvent avoir un nombre de collaborateurs suffisant pour effectuer correctement leur travail, à l'instar des « autres services » du secteur privé (encadré 1). Cependant, la plupart des salariés estiment disposer d'assez d'informations et de coopération dans leur collectif de travail pour effectuer correctement leur travail, dans le secteur privé comme dans la fonction publique.

### Des changements organisationnels plus souvent signalés dans l'industrie et la fonction publique

Les salariés de l'industrie et les agents de la fonction publique déclarent plus souvent que leur environnement de travail a été modifié par un changement organisationnel au cours de l'année (tableau 7). Les changements de poste ou de fonction les concernent davantage que les autres salariés. Il en est de même pour les changements de l'organisation du travail, qui sont signalés par 24 % des salariés de l'industrie et de la fonction publique, et même par 31 % de ceux de la FPH (20 % pour l'ensemble des salariés).

Quand ils vivent des changements, 37 % des salariés les jugent plutôt positifs pour leur travail, mais pour 28 % ils ont un impact plutôt négatif, en particulier dans la FPE et la FPH. Ces changements peuvent être source d'un sentiment d'insécurité économique : 20 % des salariés, et 30 % des agents de la FPH, estiment « vivre des changements imprévisibles et mal préparés ». Cependant, la crainte de perdre son emploi dans l'année qui vient ne touche que 15 % des agents de la fonction publique, contre 27 % des salariés du privé et même 32 % de ceux de l'industrie.

### Un soutien social venant plutôt de la hiérarchie dans le privé et des collègues dans la fonction publique

67 % des salariés du privé déclarent être aidés par leurs supérieurs hiérarchiques en cas de travail délicat ou compliqué, contre 61 % dans la fonction publique (tableau 8). Les agents de la fonction publique sont, en revanche, 85 % à dire être

Tableau 7 • Changements organisationnels

En %

Au cours des 12 derniers mois, l'environnement de travail a été fortement modifié par...	Ensemble	Privé	Fonction publique	Agriculture	Construction	Industrie	Commerce et transports	Autres services	FPE	FPT	FPH
Un changement de votre poste/fonction.....	16,5	15,9	18,6	8,9	10,9	20,1	15,5	15,3	18,6	17,5	20,4
Un changement dans les techniques utilisées.....	14,1	13,7	15,3	7,9	11,4	16,9	13,0	13,4	16,2	12,5	18,1
Une restructuration ou un déménagement de l'établissement	13,9	13,6	14,8	5,8	7,4	15,6	12,2	15,1	14,0	13,1	19,1
Un changement de l'organisation du travail au sein de l'établissement	21,2	20,3	24,0	7,9	11,7	23,7	21,1	20,3	22,0	22,3	30,8
Un plan de licenciements dans l'établissement.....	4,0	4,7	1,5	0,3	3,9	6,3	5,3	3,9	1,8	0,7	2,3
Un rachat ou un changement dans l'équipe de direction.....	13,7	13,8	13,5	4,3	7,1	17,3	14,4	13,4	14,3	10,3	17,3
Ces changements sont plutôt négatifs.....	27,5	26,8	29,3	10,6	22,0	27,7	25,4	28,2	31,7	24,0	31,6
Vivre des changements imprévisibles ou mal préparés.....	20,2	19,8	21,6	16,3	22,6	21,4	18,8	19,2	20,9	17,7	29,7
Craindre pour son emploi pour l'année qui vient.....	24,4	27,1	15,2	15,5	29,9	31,5	28,4	24,0	14,8	14,7	17,1



Champ : salariés ; France.

Sources : Dares-DGAFP-Drees-Insee, enquête Conditions de travail 2013.

Tableau 8 • Relations sociales au travail

En %

	Ensemble	Privé	Fonction publique	Agriculture	Construction	Industrie	Commerce et transports	Autres services	FPE	FPT	FPH
En cas de travail délicat ou compliqué, être aidé par mes supérieurs hiérarchiques...	65,3	66,6	60,8	68,9	71,2	71,2	70,3	61,0	57,7	64,4	61,7
Par les autres personnes avec qui je travaille habituellement .....	79,3	77,6	84,8	76,3	81,3	87,8	81,2	69,9	84,8	80,7	91,6
Je ne reçois pas le respect et l'estime que mérite mon travail	29,0	28,3	31,5	18,1	25,2	30,7	30,2	26,9	33,2	26,7	35,9
Mon supérieur ne traite pas équitablement les personnes qui travaillent sous ses ordres .....	28,5	27,5	32,0	15,5	25,4	29,8	28,2	26,8	29,5	30,8	39,3
Avoir subi une agression verbale de la part des collègues ou supérieurs (12 derniers mois)...	12,9	12,2	15,2	8,3	11,1	12,0	13,4	11,9	13,5	14,9	19,2
Une agression physique ou sexuelle	0,8	0,8	0,8	1,6	0,4	0,6	0,8	0,8	0,3	1,3	0,9

Champ : salariés ; France.



Sources : Dares-DGAFP-Drees-Insee, enquête Conditions de travail 2013.

aidés par leurs collègues en cas de travail délicat ou compliqué, contre 78 % pour les salariés du privé. Le soutien entre collègues apparaît particulièrement fort dans la FPH.

29 % des salariés estiment « ne pas recevoir le respect et l'estime que mérite leur travail », et la même proportion juge que leur « supérieur ne traite pas équitablement les personnes qui travaillent sous ses ordres ». Les salariés de l'industrie souffrent un peu plus que les autres salariés du privé de ce manque de reconnaissance, mais les agents de la fonction publique, et surtout ceux de la FPH, y sont encore plus exposés. Dans la fonction publique, les familles de métiers les plus exposées (3) au manque de reconnaissance de leur travail sont l'« éducation, [la] formation [et la] recherche », les « soins » et l'« action sociale » [3].

On observe peu de différences sectorielles concernant les agressions au sein du collectif de travail, même si les agents de la FPH sont un peu plus nombreux (19 %) que l'ensemble des salariés (13 %) à déclarer avoir subi une « agression verbale de la part des collègues ou des supérieurs au cours des douze derniers mois ».

### Plus d'exigences émotionnelles dans la fonction publique

Les agents de la fonction publique travaillent pour plus de 80 % d'entre eux en contact direct avec le public et déclarent plus souvent vivre des situations de tension dans les rapports avec le public (tableau 9). 18 % des salariés ont connu une agression verbale de la part du public au cours des douze mois précédant l'enquête, mais 29 % dans la fonction publique de l'État et 38 % dans la FPH. Les agressions physiques ou sexuelles de la part du public sont plus rares : 3 % des salariés signalent en avoir subi au moins une au cours des 12 derniers mois, mais 9 % des agents de la FPH.

« Devoir cacher ses émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur », une situation parfois qualifiée de « travail émotionnel » [5], concerne 31 % des salariés, surtout dans le commerce, les transports et les fonctions publiques de l'État et hospitalière.

Deux agents de la fonction publique sur trois déclarent « être en contact avec des personnes en situation de détresse », et notamment 85 %

(3) Les familles de métiers sont déclinées selon la nomenclature de métiers de la DGAFP : [http://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/statistiques/rapports/annuels/2012-2013/RA\\_DGAFP\\_2013\\_Dossier\\_2.pdf](http://www.fonction-publique.gouv.fr/files/files/statistiques/rapports/annuels/2012-2013/RA_DGAFP_2013_Dossier_2.pdf)

Tableau 9 • Exigences émotionnelles et violence au travail

En %

	Ensemble	Privé	Fonction publique	Agriculture	Construction	Industrie	Commerce et transports	Autres services	FPE	FPT	FPH
Être en contact direct avec le public	70,9	66,8	84,8	32,0	67,8	38,9	76,6	74,3	82,5	84,0	91,4
Vivre des situations de tensions dans les rapports avec le public .....	30,6	26,9	42,8	9,4	20,8	14,1	32,3	31,2	45,7	34,4	50,6
Devoir cacher ses émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur .....	30,6	29,1	35,5	15,8	18,6	21,5	34,1	31,9	37,8	29,5	40,5
Être en contact avec des personnes en situation de détresse .....	44,5	37,9	66,7	10,9	24,9	30,5	34,5	46,9	68,2	53,3	85,4
Devoir calmer des gens .....	53,4	48,0	71,7	16,3	37,6	41,4	46,4	55,2	73,4	61,4	85,0
Vivre au moins un comportement hostile .....	36,5	35,7	39,5	25,1	32,7	36,7	38,4	34,4	38,0	38,0	44,9
<b>Au cours des 12 derniers mois, avoir été victime :</b>											
D'une agression verbale de la part du public .....	18,4	15,4	28,6	1,7	11,0	5,0	19,5	18,8	29,3	21,6	38,2
D'une agression physique ou sexuelle de la part du public .....	2,5	1,9	4,6	0,1	2,5	0,3	1,9	2,7	4,1	2,6	9,1

Champ : salariés ; France.



Sources : Dares-DGAFP-Drees-Insee, enquête Conditions de travail 2013.

Tableau 10 • Conflits de valeur

En %

	Ensemble	Privé	Fonction publique	Agriculture	Construction	Industrie	Commerce et transports	Autres services	FPE	FPT	FPH
Devoir faire trop vite une opération qui demanderait davantage de soin (toujours, souvent).....	27,8	26,9	30,6	23,4	24,4	28,0	26,7	27,2	31,7	23,7	39,7
Devoir faire des choses que je désapprouve (toujours, souvent)...	9,8	9,9	9,5	8,0	9,5	9,6	11,0	9,5	9,1	9,6	10,5
Ne pas ressentir la fierté du travail bien fait (toujours, souvent).....	32,6	31,8	35,4	22,6	25,4	35,4	32,2	31,3	37,5	32,3	36,2

Champ : salariés ; France.



Sources : Dares-DGAFP-Drees-Insee, enquête Conditions de travail 2013.

des agents de la FPH. « Devoir calmer des gens » concerne là encore davantage les agents de la fonction publique (72 %) que ceux du privé (48 %), même si c'est aussi le cas de 55 % des salariés des « autres services » du privé (4).

### Les agents de la fonction publique et les salariés du commerce et des transports plus souvent concernés par les comportements hostiles

37 % des salariés déclarent avoir vécu au moins un comportement hostile dans le cadre de leur travail au cours des douze derniers mois (tableau 9) (5). Il peut s'agir d'un comportement méprisant, d'un déni de reconnaissance du travail ou d'une atteinte dégradante. Ces comportements émanent, dans la majorité des cas, du public, des usagers ou des clients, plus rarement des collègues, des supérieurs ou de personnes d'autres entreprises. Ils sont un peu plus souvent signalés dans les trois versants de la fonction publique (45 % dans la FPH, 38 % dans la FPE et la FPT) et dans le commerce et les transports (38 %).

### Peu de différences entre les secteurs concernant les « conflits éthiques »

Ne pas être satisfait de la qualité du travail que l'on fait peut être une source de souffrance au tra-

vail, parfois appelée « conflit éthique » ou « travail empêché » [7]. Les écarts entre secteurs sont peu marqués à cet égard. Ainsi, 28 % des salariés déclarent qu'il leur arrive de « faire trop vite une opération qui leur demanderait davantage de soin », seule la FPH se distinguant vraiment avec 40 % des salariés concernés. 10 % des salariés déclarent « devoir faire toujours ou souvent des choses qu'ils désapprouvent », sans écart notable entre les secteurs. Si un tiers des salariés déclarent ne pas pouvoir ressentir « la fierté du travail bien fait », cette insatisfaction est plus rare dans l'agriculture et la construction, et plus répandue dans l'industrie et la fonction publique.

L'analyse sectorielle a permis de mettre en évidence des différences dans l'exposition aux risques professionnels et dans les conditions de travail des salariés selon leur secteur d'activité, dans la fonction publique et dans le secteur privé. Mais au-delà des différences entre secteurs public et privé apparaît l'hétérogénéité des conditions de travail entre grands secteurs du privé et entre versants de la fonction publique. Ces analyses ont vocation à être approfondies, en particulier selon les familles de métiers ou les filières d'emploi.

(4) Dans le secteur hospitalier privé, qui est inclus dans ces « autres services », les conditions de travail sont très proches de celles de la FPH, notamment concernant l'intensité du travail, les contraintes horaires, les rapports sociaux sur le lieu de travail, les contraintes physiques. Dans ces deux secteurs, les divergences sont beaucoup plus apparentes entre professions qu'entre statut public/privé [6].

(5) C'est plus que dans l'enquête Sumer 2010, où 24 % des salariés indiquaient « vivre actuellement » une situation difficile ; outre la différence dans les protocoles d'enquête (auto-questionnaire rempli dans la salle d'attente du médecin du travail pour Sumer, à domicile en présence d'un enquêteur de l'Insee pour Conditions de travail), la différence de formulation (« actuellement » contre « au cours des douze derniers mois ») contribue sans doute largement à expliquer cet écart. À noter également que le champ de l'enquête Sumer est différent de celui de l'enquête Conditions de travail, en particulier sur la FPE, puisqu'il exclut les ministères sociaux, le ministère de la Justice ainsi que les enseignants du ministère de l'Éducation nationale.

Thomas COUTROT (Dares),  
Emma DAVIE (DGAFP).

#### Pour en savoir plus

- [1] Algava E. (2014), « Le travail de nuit en 2012 : essentiellement dans le tertiaire », *Dares Analyses* n° 062, août.
- [2] Algava E., en collaboration avec Davie E., Loquet J., Vinck L. (2014), « Conditions de travail : reprise de l'intensification du travail chez les salariés », *Dares Analyses*, n° 049, juillet.
- [3] Davie E. (2014), « Les risques psychosociaux dans la fonction publique », *Rapport annuel sur l'état de la fonction publique*, édition 2014, La Documentation française.
- [4] Arnaudo B., Léonard M., Sandret N., Cavet M., Coutrot T., Rivalin R., Thierus L. (2013), « Les risques professionnels en 2010 : de fortes différences d'exposition selon les secteurs », *Dares Analyses*, n° 010, février.
- [5] Hochschild A. (1983), *The Managed Heart: The Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, University of California Press.
- [6] Loquet J., Ricroch L., (2014) « Les conditions de travail dans les établissements de santé », Drees, *Panorama des établissements de santé*, édition 2014, à paraître.
- [7] Clot Y. (2008), *Travail et pouvoir d'agir*, Paris, PUF.

DARES ANALYSES et DARES INDICATEURS sont édités par le ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social. Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (Dares), 39-43, quai André Citroën, 75902 Paris cedex 15.

[www.travail-emploi.gouv.fr](http://www.travail-emploi.gouv.fr) (Rubrique Études, Recherches, Statistiques de la Dares)

Directrice de la publication : Françoise Bouygard.

Rédactrice en chef : Marie Ruault. Secrétariat de rédaction : Marie Avenel, Evelyn Ferreira, Thomas Cayet - Maquettistes : Guy Barbut, Thierry Duret, Bruno Pezzali.

Conception graphique et impression : ministère du travail, de l'emploi, de la formation professionnelle et du dialogue social.

Réponse à la demande : [dares.communication@travail.gouv.fr](mailto:dares.communication@travail.gouv.fr)

Abonnement aux avis de parution de la Dares

(<http://travail-emploi.gouv.fr/etudes-recherches-statistiques-de-76/avis-de-parution-2063/bulletin-2064/abonnement-13777.html>)

Dépôt légal : à parution. Numéro de commission paritaire : 3124 AD. ISSN 2109 - 4128 et ISSN 2267 - 4756.