

# Les risques psychosociaux dans la fonction publique



**Les risques psychosociaux  
dans la fonction publique**



### Les risques psychosociaux dans la fonction publique

Emma Davie  
DGAFP<sup>1</sup>

A la suite du rapport Nasse-Légeron de 2008 sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux, un collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail a regroupé les facteurs de RPS en six dimensions.

De grandes familles de métiers de la fonction publique ont été analysées sous cet angle à partir de l'enquête Conditions de travail de 2013. Les agents exerçant un métier de « Soins » sont particulièrement concernés par l'intensité du travail. Aux côtés des agents des familles de métiers « Action sociale », « Sécurité, défense » et « Justice », ils sont également les plus exposés aux exigences émotionnelles et victimes d'agressions de la part du public. Ils font aussi plus fréquemment que les autres face à des tensions dans les relations de travail, de même que les agents de l'« Action sociale ». Les familles « Bâtiment, travaux publics » et « Entretien, maintenance » sont les plus nombreux à déclarer un manque d'autonomie au travail. Un agent de la fonction publique sur dix déclare devoir faire des choses qu'il désapprouve, et près de deux sur dix dans la famille « Sécurité, défense ». L'insécurité économique, plus fréquente chez les salariés du privé, concerne dans la fonction publique particulièrement les familles « Sport et loisirs, animation, culture », « Action sociale », et « Entretien, maintenance ». Enfin, les agents des « Finances publiques » et des « Soins » sont les plus affectés par des changements organisationnels.

Afin de mieux caractériser les agents de la fonction publique au regard de l'exposition ou non aux différents facteurs de risques psychosociaux, une classification à partir d'une méthode statistique a été menée. Elle met en évidence cinq groupes d'agents. Le groupe qui se distingue par une faible exposition comprend 36 % des salariés. Plus d'un quart de la fonction publique est dans le groupe des agents soumis à de fortes exigences de travail mais assorties de reconnaissance professionnelle. Celui des individus déclarant des exigences modérées mais avec un environnement de travail dégradé représente 16 % des agents. Enfin, parmi les agents fortement exposés aux risques psychosociaux, on distingue deux groupes : ceux qui rencontrent des tensions avec le public (14 %) et ceux qui connaissent des tensions entre collègues (7 %).

Les deux groupes les plus exposés aux risques psychosociaux sont également ceux qui sont le plus souvent concernés par les contraintes physiques intenses. Ces agents déclarent également plus fréquemment un état de santé moins bon que dans les autres groupes.

<sup>1</sup> Département des études et des statistiques.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

Dans un contexte de demande politique et sociale grandissante sur le thème des risques psychosociaux (RPS) au travail, et à la suite du rapport Nasse-Légeron sur la détermination, la mesure et le suivi des RPS au travail<sup>2</sup>, un collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, présidé par l'Insee, a réuni des experts de différentes disciplines. Il définit les RPS comme « les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental »<sup>3</sup> et regroupe les facteurs de RPS en six dimensions : l'intensité et le temps de travail ; les exigences émotionnelles ; l'autonomie au travail ; les rapports sociaux au travail ; la souffrance éthique ; et l'insécurité de la situation de travail. Le collège préconise également un suivi des RPS incluant les salariés de la fonction publique, tout en prenant en compte leurs spécificités. Le lien entre l'exposition aux RPS et la santé des salariés, de la fonction publique et du secteur privé, a en particulier été mis en évidence dans une récente étude de la Dares<sup>4</sup>.

L'enquête Conditions de travail (voir Encadré 1) intègre pour la première fois dans son édition 2013 un échantillon augmenté des agents des trois versants de la fonction publique - État (FPE), territoriale (FPT), hospitalière (FPH). Elle permet ainsi d'obtenir des résultats détaillés sur les conditions de travail et les risques psychosociaux dans la fonction publique, notamment par famille de métiers, et d'étudier la santé au travail de façon homogène entre les différents versants de la fonction publique, ainsi qu'avec le secteur privé.

En outre, dans la lignée de l'accord du 20 novembre 2009 sur la santé et la sécurité au travail dans la fonction publique, le protocole d'accord sur la prévention des risques psychosociaux dans la fonction publique, signé le 22 octobre 2013, a réaffirmé l'importance des enquêtes statistiques sur les risques professionnels, les conditions de travail et les risques psychosociaux dans le dialogue social de la fonction publique (voir partie 1, paragraphe 3.4, page 63).

Cette étude est consacrée aux risques psychosociaux dans la fonction publique. Les expositions aux RPS sont détaillées selon les six dimensions définies par le collège d'expertise et sont, en particulier, étudiées sous l'angle des grandes familles de métiers de la fonction publique, de tailles différentes, qui ont été constituées en s'appuyant sur les nomenclatures d'emplois et de métiers existantes. Après le passage en revue de chaque dimension, une analyse de l'exposition globale aux RPS est menée.

Si travailler dans le secteur public augmente le « degré de bonheur » toutes choses égales par ailleurs<sup>5</sup>, les conditions de travail, ainsi que les expositions aux facteurs de risques psychosociaux, varient sensiblement d'un versant de la fonction publique à l'autre, selon le risque considéré ; mais au-delà des versants de la fonction publique, les risques professionnels sont souvent spécifiques aux métiers<sup>6</sup>.

2 Nasse P., Légeron P., 2008, *Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail*, Ministère du Travail, des relations sociales et de la solidarité, mars.

3 Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, 2011, « Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser », avril.

4 Beque M., 2014, « Les risques psychosociaux au travail : panorama d'après l'enquête Santé et itinéraire professionnel 2010 », *Dares analyses*, n°31, Dares, avril.

5 Gollac M., Volkoff S., 2006, « Perception subjective du travail : Rôle des identités de genre et des conditions d'emploi (quelques éléments d'analyse statistique) », *Document de travail*, n°69, CEE, octobre.

6 Coutrot T., Davie E., 2014, « Les conditions de travail en 2013 : une analyse par secteur du privé et versants de la fonction publique », *Dares analyses*, Dares, à paraître.

### Encadré 1 : L'enquête Conditions de travail 2013 et le découpage par métier

#### L'enquête Conditions de travail

Les enquêtes Conditions de travail, sont pilotées par la Dares depuis 1978 et interrogent les salariés sur leurs conditions de travail telles qu'ils les perçoivent. L'enquête est effectuée à domicile sur un échantillon représentatif de la population de 15 ans ou plus exerçant un emploi.

La dernière édition de l'enquête, réalisée en 2012-2013, comprend, en plus du volet salarié, un volet « établissement » pour interroger les établissements qui emploient les salariés interrogés et permettre des analyses couplant la réponse des salariés à celle de leurs employeurs, ainsi qu'un questionnaire rempli par l'enquêté lui-même afin d'aborder des questions plus délicates (comportements hostiles, santé, RPS). L'enquête intègre pour la première fois un ensemble 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 détailler plus de résultats concernant ces agents. Cette extension est financée par la DGAFP et la Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (Drees, ministère de la santé). Cet échantillon supplémentaire permet de réaliser des analyses fines, notamment par famille de métiers, et des comparaisons détaillées, en particulier entre versants de la fonction publique et secteur 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 pérenne d'observation statistique des conditions de travail et des expositions aux risques professionnels. Les enquêtes Conditions de travail et Risques psychosociaux (première édition prévue en 2016) alterneront tous les trois ans, avec un suivi des individus en panel, ce qui permettra d'étudier en détail les trajectoires des individus. Ce dispositif est complété par les enquêtes Sumer (Surveillance médicale des risques professionnels), qui sont collectées via les médecins du travail et les médecins de prévention.

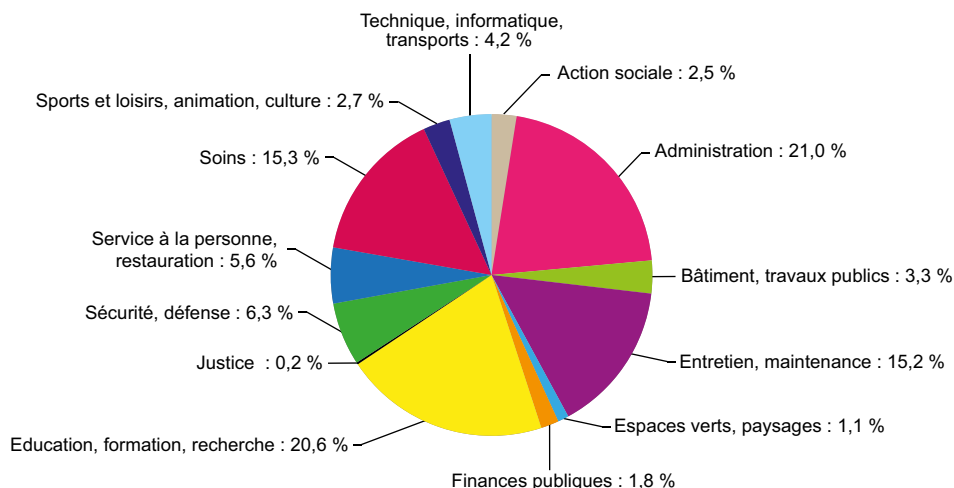
#### Le découpage par famille de métiers de la fonction publique

A partir du répertoire interministériel des métiers de l'État (RIME) et des nomenclatures des emplois territoriaux (NET) et des emplois hospitaliers (NEH), associés aux familles professionnelles de la Dares et aux codes PCS de l'Insee, treize grandes familles de métiers de la fonction publique ont été déterminées pour les besoins de cette étude<sup>7</sup> : Action sociale ; Administration ; Bâtiment et travaux publics ; Éducation, formation, et recherche ; Entretien et maintenance ; Espaces verts et paysages ; Finances publiques ; Justice ; Sécurité et défense ; Services à la personne et restauration ; Soins ; Sport et loisirs, animation et culture ; Technique, informatique et transport.

<sup>7</sup> Alors que dans l'enquête Surveillance médicale des expositions aux risques professionnels (SUMER) 2009-2010, la fonction publique de l'État n'était que partiellement couverte, les agents du ministère de la Justice, ceux des ministères sociaux ainsi que les enseignants du ministère de l'Éducation nationale n'étant pas inclus, ici tous les métiers de la fonction publique sont représentés.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

**Figure D 1-1 : Répartition des agents de la fonction publique par famille de métiers**  
(en %)



Source : Enquête Conditions de travail 2013, Dares, DGAFP, Drees, Insee. Traitement DGAFP, département des études et des statistiques.

Champ : France, agents de la fonction publique.

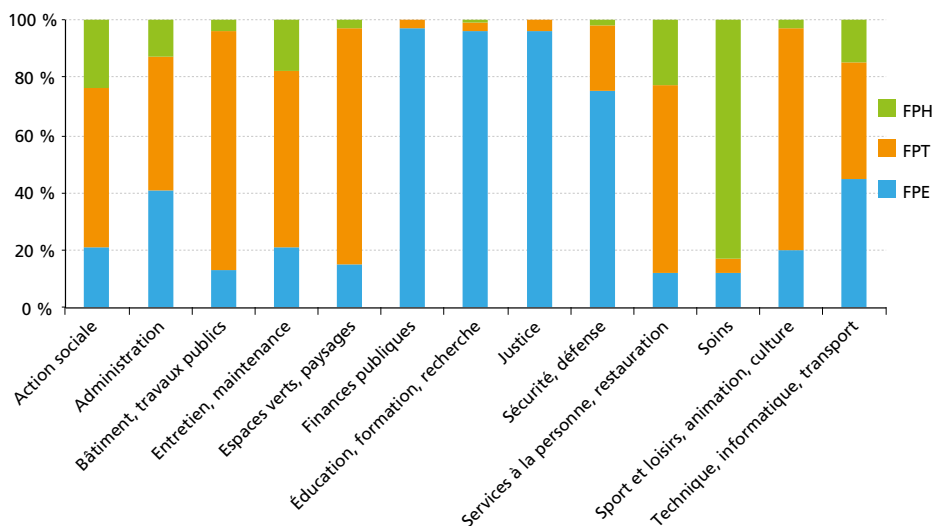
### La composition des familles de métiers

Certains métiers sont transversaux et présents significativement dans les trois versants de la fonction publique comme les métiers du « Bâtiment, travaux publics » (qui rassemblent les ingénieurs, les techniciens et les ouvriers du bâtiment et des travaux publics) ou de l' « Administration » (Figure 2). En revanche, pour la plupart, les familles de métiers sont plutôt spécifiques d'un versant (voire de deux). Ainsi, les familles de métiers « Espaces verts et paysages » (en majorité des jardiniers qui coexistent avec les métiers d'entretien et d'exploitation des forêts) et « Action sociale » (qui regroupe par exemple les assistants de service social et les éducateurs) concernent plutôt la FPT, les familles « Sécurité, défense » (agents de Police, de Gendarmerie et des Armées ainsi que les agents civils de sécurité et de surveillance et les pompiers) ou « Finances publiques » (agents des Impôts, du Trésor et des Douanes) plutôt la FPE, et la famille « Soins » surtout la FPH. Dans le cadre de cette étude, les analyses seront le plus souvent effectuées par famille de métiers, sans ventiler selon le versant de la fonction publique. L'objectif est ici d'étudier de façon approfondie les risques psychosociaux selon les populations exposées, et notamment par famille de métiers, quel que soit le versant.



## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

**Figure D 1-2 : Répartition des agents des familles de métiers selon le versant de la fonction publique**  
[En euros]



Source : Enquête Conditions de travail 2013, Dares, DGAFP, Drees, Insee. Traitement DGAFP, département des études et des statistiques.

Champ : France, agents de la fonction publique.

### Intensité du travail : les agents exerçant un métier des « Soins » particulièrement concernés

L'intensité du travail est liée aux exigences du travail ainsi qu'à la notion de « demande psychologique »<sup>8</sup>. Comme l'ont montré les premiers résultats de l'enquête, les contraintes de rythme de travail se sont accrues entre 2005 et 2013, pour l'ensemble des salariés, dans le cadre d'une intensification plus générale du travail<sup>9</sup>. Cette intensification est plus marquée dans la fonction publique que dans le secteur privé. L'augmentation est particulièrement importante dans la FPE et la FPT, dont les niveaux d'exposition restent toutefois inférieurs à ceux de la FPH ou du secteur privé. Comme dans le secteur privé, les agents publics déclarent plus souvent en 2013 qu'en 2005 ne pas pouvoir quitter leur travail des yeux quand ils l'exécutent, avoir un travail morcelé ou devoir changer de poste en fonction des besoins de l'employeur. Le travail en urgence a également légèrement augmenté dans la fonction publique.

<sup>8</sup> La demande psychologique appréhende la quantité de travail, sa cadence, sa complexité, son morcellement. Elle est évaluée grâce au questionnaire de Karasek, reconnu internationalement pour caractériser l'environnement psychosocial.

<sup>9</sup> 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°49, Dares, juillet.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

En 2013, les agents les plus confrontés à un travail intense sont les salariés du secteur hospitalier (voir Encadré 2), et, en particulier, les agents exerçant un métier de la famille des « Soins » (Figure 3). Plus de la moitié d'entre eux déclarent qu'on leur demande une quantité de travail excessive (55 %), contre 43 % pour l'ensemble de la fonction publique. Ils sont également plus souvent exposés aux contraintes de rythme<sup>10</sup> (44 % ont au moins 3 contraintes de rythme, contre 28 % pour l'ensemble), au travail en urgence (68 % contre 47 %) et au travail morcelé (80 % contre 66 %). 53 % déclarent travailler sous pression, contre 37 % pour l'ensemble. Les agents de la famille de métiers « Justice » sont également plus souvent exposés au travail sous pression, ainsi qu'à des durées longues de travail. 96 % d'entre eux déclarent travailler 40 heures ou plus par semaine. Enfin, l'intensité du travail touche également la famille de métiers « Sécurité, défense », fréquemment exposée au travail en urgence et aux contraintes de rythme. Ces constats se vérifient « toutes choses égales par ailleurs<sup>11</sup> » : les familles de métiers « Soins » et « Sécurité, défense » ont une probabilité plus élevée d'être exposés à un travail intense. Ces contraintes sont également plus présentes, toutes choses égales par ailleurs, pour les agents de la FPE et de la FPH que de la FPT, les agents de catégorie A, ainsi que les titulaires.

Pour ces familles de métiers, l'intensité du travail est souvent associée à une conciliation entre activité professionnelle et vie familiale plus difficile. Plus d'un quart des agents exerçant ces métiers déclarent que leurs horaires ne s'accordent pas très bien ou pas bien du tout avec leurs engagements sociaux ou familiaux, contre 16 % dans l'ensemble de la fonction publique. Pour la FPH notamment, ceci rejoint les résultats de l'enquête Familles-employeurs de l'Ined qui mettait en évidence que les agents de la FPH se déclarent moins satisfaits des possibilités de conciliation vie familiale-vie professionnelle que ceux de la FPE et de la FPT<sup>12</sup>.

L'intensification du travail depuis une vingtaine d'années en France est associée à une dégradation globale des conditions de travail et de la qualité de vie au travail perçue par les salariés de la fonction publique et du secteur privé<sup>13</sup>. Ceci fait écho au lien observé entre intensité du travail et « mal-être au travail »<sup>14</sup> et pose la question de la soutenabilité des organisations de travail intense<sup>15</sup>.

10 Avoir un rythme de travail imposé par 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 des collègues, des normes de production à satisfaire en une journée, une demande extérieure, des contraintes ou surveillances permanentes exercés par la hiérarchie ou un contrôle ou suivi automatisé.

11 A sexe, âge, versant, famille de métier, statut (titulaires ou militaires/non-titulaires ou autres catégories et statuts) et catégorie hiérarchique donnés.

12 Idmachiche S., 2009, « Premiers éléments de comparaison entre la fonction publique et le secteur privé sur la population des salariés de 20 à 49 ans : caractéristiques et interactions entre vie familiale et vie professionnelle, *Rapport annuel sur l'état de la fonction publique, 2008-2009*, La Documentation française.

13 Gollac M., 2005, « L'intensité au travail. Formes et effets », *Revue économique*, volume 56.

14 Baudelot C., Gollac M., en collaboration avec Bessière C., Coutant I., Godechot O., Serre D., Viguier F., 2003, *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France*, éditions Fayard, janvier.

15 Amosse T., Gollac M., 2007, « Intensité du travail et trajectoire professionnelle : le travail intense est-il soutenable ? », *Document de travail*, n°93, CEE, septembre.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

**Figure D 1-3 : Intensité du travail selon les familles de métiers de la fonction publique [en %]**

	Avoir au moins 3 contraintes de rythme <sup>(1)</sup>	Devoir toujours ou souvent se dépêcher	Devoir fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue	Les horaires ne s'accordent pas très bien ou pas bien du tout avec mes engagements sociaux et familiaux	Changer de poste en fonction des besoins de l'administration	On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive (d'accord, tout à fait d'accord)	Je travaille sous pression (toujours, souvent)	Je continue à penser à mon travail même quand je n'y suis pas (toujours, souvent)
Action sociale	22,3	48,8	62,3	20,4	16,1	46,7	43,8	59,4
Administration	26,4	43,5	78,6	10,2	17,6	41,6	36,8	46,1
Bâtiment, travaux publics	31,1	20,4	63,7	4,8	26,0	29,9	18,3	28,4
Entretien, maintenance	26,4	36,4	53,5	10,6	24,3	32,9	19,4	30,6
Espaces verts, paysages	36,4	16,3	57,6	5,0	27,9	23,9	13,5	34,3
Finances publiques	39,1	47,7	78,2	12,5	25,2	47,0	45,4	45,2
Éducation, formation, recherche	15,7	48,4	53,4	11,2	9,3	49,7	45,6	82,4
Justice	25,8	65,7	60,3	26,7	16,1	57,2	55,2	66,7
Sécurité, défense	37,8	49,4	77,5	34,3	34,0	39,0	42,0	41,6
Services à la personne, restauration	31,6	47,6	58,5	20,1	16,2	34,5	27,7	37,7
Soins	43,9	68,3	79,9	32,3	18,9	55,2	53,1	49,9
Sport et loisirs, animation, culture	18,1	41,1	61,1	19,1	20,3	28,2	31,5	57,4
Technique, informatique, transport	29,6	37,8	61,4	13,6	24,8	37,4	31,7	36,0
<b>Ensemble</b>	<b>28,2</b>	<b>46,7</b>	<b>66,2</b>	<b>16,4</b>	<b>19,0</b>	<b>42,6</b>	<b>37,4</b>	<b>50,6</b>

Source : Enquête Conditions de travail 2013, Dares, DGAFF, Drees, Insee. Traitement DGAFF, département des études et des statistiques.

Champ : France, agents de la fonction publique.

(1) Cf note 10.

### Encadré 2 : Les RPS dans le secteur hospitalier

Julien Loquet et Layla Ricroch, Drees

Le secteur hospitalier (public et privé) a fait l'objet, comme la fonction publique, d'un échantillonnage spécifique pour l'enquête Conditions de Travail, afin d'y recueillir des résultats plus représentatifs. Ce secteur est composé d'établissements de santé publics, qui représentent 90% des établissements de la fonction publique hospitalière, et d'établissements de santé privés.

Les différences les plus importantes entre le secteur hospitalier et l'ensemble des secteurs d'activité portent sur la dimension « intensité et temps de travail ». Par exemple, 61 % des salariés du secteur hospitalier déclarent devoir penser à trop de choses à la fois et 48 % travaillent sous pression contre respectivement 49 % et 36 % de l'ensemble des salariés en France, et 53 % et 37 % de l'ensemble des agents de la fonction publique. Ces exigences au travail supérieures dans le secteur hospitalier sont particulièrement élevées pour les infirmiers et les sages-femmes ainsi que pour les médecins et assimilés ; les agents d'entretien et les aides-soignants par exemple y étant moins soumis. A l'instar des autres secteurs professionnels, à l'hôpital, les exigences sont plus intenses pour les salariés les plus qualifiés<sup>16</sup>, et notamment, ici, les agents de catégorie A de la fonction publique.

Les exigences émotionnelles sont également plus importantes dans le secteur hospitalier que dans l'ensemble des secteurs d'activité : 85 % des salariés du secteur hospitalier sont au contact des personnes en détresse et 85 % déclarent devoir calmer des gens, soit respectivement 41 et 33 points de plus que dans l'ensemble des secteurs, et respectivement 18 et 13 points de plus que dans l'ensemble de la fonction publique. De plus, les salariés victimes d'une agression verbale de la part du public sont plus nombreux dans le secteur hospitalier (39 %, soit 21 points de plus que dans l'ensemble des secteurs et 10 points de plus que dans l'ensemble de la fonction publique). Les familles professionnelles qui sont les plus fréquemment en contact avec les patients ou leurs accompagnants souffrent le plus de ces agressions : la moitié des infirmiers, sages-femmes ou aides-soignants déplorent une agression verbale dans l'année. Les professions administratives qui travaillent dans le secteur hospitalier déclarent également plus souffrir d'agressions verbales que les professions administratives de l'ensemble des secteurs d'activité (26 % contre 18 %).

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

Les différences entre le secteur hospitalier et l'ensemble des secteurs d'activité sur la dimension « autonomie au travail » sont moins marquées que celles sur l'intensité et le temps de travail. Le personnel hospitalier peut moins fréquemment choisir l'organisation de son travail mais il a pratiquement autant l'occasion que les salariés de l'ensemble des secteurs de développer des compétences. Ce sont surtout les agents d'entretien qui regrettent de ne pas être en mesure d'améliorer leurs connaissances. La famille professionnelle « Entretien, maintenance » dont ils font partie est par ailleurs celle qui déplore le plus dans l'ensemble de la fonction publique le non développement des compétences.

La dimension « rapports sociaux au travail » est la plus homogène entre familles professionnelles au sein du secteur hospitalier. Sur le plan des relations avec les collègues, elle est également celle où le secteur hospitalier se démarque le moins : 8 % des salariés du secteur hospitalier ne sont pas aidés par leurs collègues pour mener leurs tâches à bien contre 9 % de l'ensemble des salariés et 8 % dans la fonction publique, tandis qu'inversement 10 % des salariés du secteur hospitalier ne trouvent pas leurs collègues amicaux contre 7 % de ceux de l'ensemble des secteurs de l'économie et 8 % dans la fonction publique. La seule différence marquée sur cette composante des risques psychosociaux concerne la proportion plus grande de salariés qui déclarent avoir été victimes d'une agression verbale de la part de leurs collègues ou supérieurs (20 % dans le secteur hospitalier, contre 12 % pour l'ensemble des secteurs d'activité et 15 % dans la fonction publique). Cet écart est en partie dû au quart des infirmiers et sages-femmes qui déclarent subir des violences verbales de leurs collègues ; néanmoins toutes les familles professionnelles du secteur hospitalier en sont également davantage victimes que celles des autres secteurs.

Les conflits de valeur semblent plus importants dans le secteur hospitalier, surtout ceux en lien avec les exigences et le rythme de travail. Quatre salariés du secteur hospitalier sur dix ont le sentiment de devoir faire trop vite une opération qui demanderait davantage de soin, tandis qu'ils ne sont qu'environ trois sur dix dans l'ensemble des secteurs de l'économie ainsi que dans la fonction publique. Il n'y a en revanche pratiquement pas de différence pour l'assertion « Je dois faire des choses que je désapprouve ». Pour la dimension « insécurité de la situation de travail » le secteur hospitalier se démarque de l'ensemble des secteurs sur certains aspects : 29 % vivent des changements imprévisibles ou mal préparés dans le secteur hospitalier contre 20 % pour l'ensemble des salariés et 22 % en moyenne dans la fonction publique.

Sur l'ensemble des indicateurs de risques psychosociaux observés dans le secteur hospitalier, il n'existe que peu de différences, « toutes choses égales par ailleurs »<sup>17</sup>, entre public et privé. Aucune différence n'est observée sur la dimension des exigences au travail, mais, probablement en raison d'une ouverture sur un public large, les salariés des établissements publics de santé se déclarent plus souvent agressés verbalement, ce qui renforce les contraintes émotionnelles. En ce qui concerne l'approche sur l'autonomie au travail, les salariés des hôpitaux publics déclarent plus fréquemment que leur travail leur permet de développer leurs compétences (77 % contre 72 %). Plusieurs raisons expliquent cette différence : la présence des CHU parmi les hôpitaux publics, où l'exercice de la médecine et les activités d'enseignement sont complémentaires, la diversité des pathologies rencontrées et des actes réalisés dans les hôpitaux publics. Enfin, les agents de la fonction publique hospitalière déclarent un peu plus souvent vivre des changements imprévisibles ou mal préparés.

<sup>17</sup> Âge, sexe, famille professionnelle des salariés, ainsi que taille d'établissement équivalents.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

**Figure D.1-4 : Exposition aux facteurs de risques psychosociaux dans le secteur hospitalier public et privé**  
[en %]

	Ensemble des secteurs	Ensemble fonction publique	Ensemble secteur hospitalier	Agents d'entretien	Aides-soignants	Infirmiers, sages-femmes	Médecins et assimilés	Professions para-médicales	Professions administratives	Autres professions
<b>Intensité du travail</b>										
Je dois penser à trop de choses à la fois	49,0	52,8	60,8	39,6	54,5	74,6	68,7	53,4	64,1	52,3
Je travaille sous pression	36,0	37,4	47,5	30,3	43,1	63,2	57,3	35,6	41,8	37,5
<b>Exigences émotionnelles</b>										
[...] Devoir calmer des gens	52,0	71,8	85,1	68,4	95,3	96,1	89,8	80,0	71,1	56,7
[...] Avez-vous été victime d'une agression verbale de la part du public	18,0	28,6	38,6	20,3	45,6	53,1	36,4	30,3	25,7	19,2
<b>Autonomie et marges de manœuvre</b>										
Je peux organiser mon travail de la manière qui me convient le mieux (pas du tout d'accord, pas d'accord)	17,0	17,8	25,3	21,1	29,7	28,6	25,2	23,4	14,3	24,2
J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles (Pas du tout d'accord, pas d'accord)	28,0	25,4	24,0	30,7	27,1	19,2	7,2	24,6	29,0	33,3
<b>Rapports sociaux et relations au travail</b>										
Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien (pas du tout d'accord, pas d'accord)	9,0	9,9	7,7	12,3	6,7	4,6	3,9	7,8	13,2	11,5
[...] Avez-vous été victime d'une agression verbale de la part de vos collègues ou supérieurs	12,0	15,2	20,1	18,8	17,4	24,2	20,5	16,6	20,2	17,6
<b>Conflits de valeur</b>										
Il m'arrive de faire trop vite une opération qui demanderait davantage de soin	27,0	30,7	40,0	33,7	46,5	49,9	35,1	27,6	29,3	26,5
Je dois faire des choses que je désapprouve	9,0	9,5	9,9	9,4	13,1	9,9	6,3	7,7	7,7	10,1
<b>Insécurité économique</b>										
Si je devais m'arrêter maintenant, je serais à l'abri financièrement (Pas du tout d'accord, pas d'accord)	84,0	86,0	86,9	86,4	89,9	85,8	77,4	90,7	86,7	89,5
Je vis des changements imprévisibles ou mal préparés	20,0	21,7	28,7	22,7	30,6	36,6	25,1	23,1	21,7	22,4

Source : Enquête Conditions de travail 2013, Dares, DGAFP, Drees, Insee. Traitement Drees.

Champ : France, salariés du secteur hospitalier.

Lecture : 61 % des salariés des établissements de santé publics ou privés déclarent qu'ils doivent penser à trop de choses à la fois.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

### Les familles de métiers « Soins », « Action sociale », « Sécurité, défense » et « Justice » sont plus souvent exposées aux exigences émotionnelles et victimes d'agressions de la part du public

La fonction publique est plus souvent exposée aux exigences émotionnelles que le secteur privé<sup>18</sup>. Ainsi, 43 % des agents de la fonction publique vivent des situations de tension dans leurs rapports avec le public (Figure 5). C'est particulièrement le cas dans les familles de métiers « Justice » (76 %) et « Action sociale » (67 %). De par la nature de leurs métiers, les agents publics doivent souvent calmer les gens (72 %), ou côtoyer des personnes en détresse (67 %). Les familles les plus exposées sont celles des « Soins », de l'« Action sociale », de la « Justice » et de la « Sécurité, défense ». Plus de 4 agents sur 10 de ces familles doivent également cacher leurs émotions dans le cadre de leur travail.

« Toutes choses égales par ailleurs », les agents des familles de métiers « Sécurité, défense », « Action sociale », « Éducation, formation, recherche », « Soins » et « Justice » ont une probabilité sensiblement plus élevée d'être exposés aux exigences émotionnelles dans le cadre de leur travail. Les agents de la FPH, les femmes, les agents de catégorie C, ainsi que les titulaires ont également un risque plus élevé d'avoir un travail émotionnellement exigeant.

Les agents de ces familles sont également plus souvent victimes d'agressions verbales de la part du public. C'est le cas de plus de 40 % des agents des familles « Sécurité, défense », « Action sociale », « Soins » et « Justice ». La famille « Éducation, formation, recherche » est également plus exposée (32 %) que la moyenne (29 %). En effet, les personnels du ministère de l'Éducation nationale font sensiblement plus souvent l'objet de menaces et d'insultes que l'ensemble des salariés, ce qui peut avoir des conséquences négatives sur leur santé, notamment via des troubles du sommeil ou une perte de confiance en soi<sup>19</sup>. Globalement, les agents de la fonction publique, qui travaillent plus souvent en contact avec le public, sont plus fréquemment victimes d'agressions de la part du public que les salariés du secteur privé.

<sup>18</sup> Coutrot T., Davie E., 2014, « Les conditions de travail en 2013 : une analyse par secteur du privé et versants de la fonction publique », *Dares analyses*, Dares, à paraître.

<sup>19</sup> Guedj H., Beaumont B., 2014, « Education nationale : des métiers exposés aux menaces et insultes », *Insee première*, n°1506, Insee, juillet.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

Figure D.1-5 : Exigences émotionnelles selon les familles de métiers de la fonction publique [en %]

	Vivre des situations de tensions dans ses rapports avec le public	Etre en contact avec des personnes en détresse	Devoir calmer des gens	Je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur (toujours, souvent)	Je dois éviter de donner mon avis, mon opinion (toujours, souvent)	Il m'arrive d'avoir peur pour ma sécurité ou celle des autres (toujours, souvent)	Au cours des 12 derniers mois, avoir été victime d'une agression verbale de la part du public	Au cours des 12 derniers mois, avoir été victime d'une agression physique ou sexuelle de la part du public
Action sociale	66,6	88,8	92,8	44,3	15,1	8,8	47,0	9,2
Administration	32,6	55,0	62,3	30,2	21,0	4,4	23,3	1,6
Bâtiment, travaux publics	28,9	30,9	41,1	15,4	16,6	10,1	18,8	1,4
Entretien, maintenance	25,9	52,5	56,5	28,3	21,6	8,7	14,3	2,3
Espaces verts, paysages	23,3	31,5	42,7	18,0	12,3	8,6	18,3	0,0
Finances publiques	42,8	67,5	73,4	32,1	24,9	3,4	33,2	0,4
Éducation, formation, recherche	55,5	78,3	83,6	45,7	28,2	7,0	31,9	1,9
Justice	75,7	84,9	82,8	48,2	31,1	0,0	44,1	0,0
Sécurité, défense	53,4	73,2	78,2	41,5	33,6	22,1	49,9	19,5
Services à la personne, restauration	40,0	69,4	71,8	36,4	19,2	8,2	15,8	3,1
Soins	58,7	92,1	93,2	42,2	18,2	12,5	45,0	11,2
Sport et loisirs, animation, culture	41,8	60,7	68,1	34,1	25,1	6,5	17,0	0,9
Technique, informatique, transport	25,9	42,3	49,7	21,3	18,1	8,6	21,0	3,3
<b>Ensemble</b>	<b>42,8</b>	<b>66,7</b>	<b>71,7</b>	<b>35,5</b>	<b>22,5</b>	<b>8,7</b>	<b>28,6</b>	<b>4,6</b>

Source : Enquête Conditions de travail 2013, Dares, DGAFP, Drees, Insee. Traitement DGAFP, département des études et des statistiques.

Champ : France, agents de la fonction publique.

### Des marges de manœuvre plus faibles dans les familles « Bâtiment, travaux publics » et « Entretien, maintenance »

Les agents d'entretien et de maintenance et les salariés du « Bâtiment et des travaux publics » font plus souvent face à un travail ennuyeux : respectivement 28 et 20 % d'entre eux déclarent effectuer des tâches monotones, contre 16 % en moyenne dans la fonction publique (Figure 6). Ils sont plus nombreux à ne pas avoir l'occasion de développer leurs compétences professionnelles (respectivement 33 % et 30 % contre 25 % en moyenne) et à ne pas faire des choses qui leur plaisent (54 % et 50 % contre 38 %).

D'autre part, en cas d'incident, 30 % des agents de la fonction publique font appel à d'autres pour le régler. Cette proportion s'élève à 41 % dans la famille « Entretien, maintenance » et 38 % dans la famille « Soins ». Les agents qui déclarent le plus de contraintes relatives à l'autonomie dans l'organisation de leur travail figurent également parmi les plus exposés à des contraintes de rythme de travail. Les agents des « Soins » déclarent ainsi plus souvent ne pas pouvoir organiser leur travail de la manière qui leur convient le mieux (28 %), tout comme la famille « Sécurité, défense » (31 %), contre 18 % en moyenne dans l'ensemble de la fonction publique. Enfin, près de la moitié des agents des familles « Entretien, maintenance » et « Sécurité, défense » déclarent appliquer strictement des consignes, contre 35 % pour l'ensemble de la fonction publique.

En revanche, les agents des familles « Administration » et « Finances publiques » sont peu exposés au manque d'autonomie et ont plus de marges de manœuvre. Plus généralement, les agents de la FPE témoignent de plus d'autonomie que ceux des deux autres versants de la fonction publique, et les salariés du secteur privé<sup>20</sup>.

20 Coutrot T., Davie E., 2014, « Les conditions de travail en 2013 : une analyse par secteur du privé et versants de la fonction publique », *Dares analyses*, Dares, à paraître.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

**Figure D 1-6 : Autonomie et marges de manœuvre selon les familles de métiers de la fonction publique**

[en %]

	Appliquer strictement des consignes	Faire généralement appel à d'autres pour régler les incidents	Faire des tâches monotones (toujours, souvent)	Je peux organiser mon travail de la manière qui me convient le mieux (pas du tout d'accord, pas d'accord)	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles (pas du tout d'accord, pas d'accord)	J'ai la possibilité de faire des choses qui me plaisent (parfois, jamais)
Action sociale	25,6	33,1	6,3	21,8	22,9	31,6
Administration	35,5	26,9	13,6	11,9	22,6	40,6
Bâtiment, travaux publics	28,5	31,9	19,7	17,0	30,1	50,0
Entretien, maintenance	46,3	40,7	27,5	17,8	32,5	53,9
Espaces verts, paysages	33,1	33,8	17,9	12,6	20,9	40,6
Finances publiques	35,7	23,3	13,1	16,9	27,7	55,5
Éducation, formation, recherche	22,8	18,7	11,1	12,2	28,3	21,8
Justice	10,0	5,9	3,6	7,3	3,7	18,2
Sécurité, défense	46,8	21,3	17,4	30,9	24,7	49,8
Services à la personne, restauration	33,7	36,8	21,8	17,6	24,6	37,9
Soins	36,4	38,4	15,5	28,1	18,9	35,5
Sport et loisirs, animation, culture	28,6	25,0	8,7	17,7	18,7	22,3
Technique, informatique, transport	34,6	26,1	18,1	17,9	27,6	43,9
<b>Ensemble</b>	<b>34,5</b>	<b>29,5</b>	<b>16,3</b>	<b>17,8</b>	<b>25,4</b>	<b>38,4</b>

Source : Enquête Conditions de travail 2013, Dares, DGAFP, Drees, Insee. Traitement DGAFP, département des études et des statistiques.

Champ : France, agents de la fonction publique.



## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

**Figure D 1-7 : Rapports sociaux et relations de travail selon les familles de métiers de la fonction publique**

[en %]

	Vivre des situations de tension dans ses rapports avec les supérieurs hiérarchiques	Vivre des situations de tension dans ses rapports avec les collègues	Compte tenu du travail réalisé, être plutôt mal ou très mal payé	Etre en désaccord avec ses supérieurs sur la façon de bien faire le travail (toujours, souvent)	Etre en désaccord avec ses collègues sur la façon de bien faire le travail (toujours, souvent)	Mon supérieur prête attention à ce que je dis (pas du tout d'accord, pas d'accord)	Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que mérite mon travail (pas du tout d'accord, pas d'accord)	Vu tous mes efforts, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes (pas du tout d'accord, pas d'accord)	Au cours des 12 derniers mois, avoir été victime d'une agression verbale de la part des collègues ou supérieurs	Vivre au moins un comportement hostile
Action sociale	41,4	31,7	49,9	20,8	8,5	24,3	36,6	57,0	19,3	46,3
Administration	26,6	25,0	39,7	12,6	5,3	15,5	27,8	52,8	16,2	37,1
Bâtiment, travaux publics	24,5	17,2	41,0	19,0	6,0	18,3	27,9	53,5	14,3	38,1
Entretien, maintenance	19,6	23,3	46,0	13,6	8,4	23,8	28,4	46,6	13,2	41,6
Espaces verts, paysages	23,5	25,1	42,7	10,7	5,9	20,0	21,0	39,5	13,3	40,2
Finances publiques	25,8	21,3	19,9	18,5	3,7	16,6	31,1	50,2	9,9	27,6
Éducation, formation, recherche	24,4	24,9	43,8	15,1	6,8	21,3	38,1	60,4	11,6	38,6
Justice	9,5	13,3	21,2	0,0	3,2	13,4	14,2	26,1	2,7	26,4
Sécurité, défense	37,8	25,8	25,0	20,6	7,9	21,8	30,6	44,3	16,9	41,5
Services à la personne, restauration	24,2	22,5	43,6	12,5	5,4	16,8	25,6	44,9	9,3	32,6
Soins	35,8	32,8	48,6	18,7	7,3	22,4	36,8	45,5	21,8	45,2
Sport et loisirs, animation, culture	35,5	28,8	44,0	21,2	6,3	20,7	27,1	57,7	18,0	39,5
Technique, informatique, transport	27,4	17,8	35,9	18,7	5,5	19,4	25,9	50,1	15,4	36,0
<b>Ensemble</b>	<b>27,5</b>	<b>25,4</b>	<b>42,0</b>	<b>15,7</b>	<b>6,7</b>	<b>20,2</b>	<b>31,5</b>	<b>51,2</b>	<b>15,2</b>	<b>39,5</b>

Source : Enquête Conditions de travail 2013, Dares, DGAFP, Drees, Insee. Traitement DGAFP, département des études et des statistiques.

Champ : France, agents de la fonction publique.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

### Plus de tensions dans les relations de travail dans les familles « Soins » et « Action sociale »

Entre 2007 et 2010, si plusieurs indicateurs de RPS se sont dégradés, les relations de travail, notamment entre collègues, sont restées bonnes d'après l'enquête Santé et itinéraire professionnel (Dares-Drees)<sup>21</sup>. Cependant, en 2013, un quart des agents de la fonction publique déclarent vivre des situations de tension dans leurs rapports avec leurs supérieurs hiérarchiques et avec leurs collègues (Figure 7). C'est encore plus fréquent dans les familles « Action sociale » et « Soins ». Les agents de ces deux familles de métiers sont également plus nombreux à déclarer que leur supérieur ne prête pas attention à ce qu'ils disent (respectivement 24 % et 22 %), tout comme ceux de la famille « Entretien, maintenance » (24 %). C'est également dans l'« Action sociale » et les « Soins » que les agents sont le plus souvent exposés aux agressions verbales de la part des collègues et des supérieurs (19 % et 22 % contre 15 % en moyenne dans la fonction publique) et aux comportements hostiles : respectivement 46 % et 45 % des salariés des familles « Action sociale » et « Soins » déclarent vivre un comportement hostile dans le cadre de leur activité professionnelle, contre 40 % en moyenne dans la fonction publique. On entend par comportement hostile tout comportement méprisant, déni de reconnaissance ou atteinte dégradante. Les comportements hostiles, généralement internes à l'établissement, voire au service, ont des conséquences plus importantes sur la santé perçue par les agents que celles des agressions de la part du public. Ils sont, tout comme les agressions de la part du public, souvent associés à des contraintes liées à l'organisation du travail<sup>22</sup>.

Les agents de la famille « Éducation, formation, recherche » se distinguent par un manque de reconnaissance de leur travail. 38 % d'entre eux estiment qu'ils ne reçoivent pas le respect et l'estime que mérite leur travail, et 60 % que leurs perspectives de promotion ne sont pas satisfaisantes (contre 32 % et 51 % pour l'ensemble de la fonction publique).

« Toutes choses égales par ailleurs », les agents de la FPH et dans une moindre mesure de la FPE ont une probabilité plus élevée d'avoir des rapports sociaux au travail difficiles, tout comme les femmes, les plus de 30 ans, les titulaires et les agents de catégorie C.

A partir d'une enquête québécoise, deux chercheurs ont souligné l'importance du soutien social au travail en montrant que les symptômes de mal-être au travail, notamment de santé mentale dégradée, sont fortement diminués lorsque l'exposition à un travail exigeant, en particulier émotionnellement, est associé à un soutien social développé et un bon niveau d'autonomie et de latitude décisionnelle<sup>23</sup>.

### Un agent de la fonction publique sur dix déclare devoir faire des choses qu'il désapprouve

10 % des agents publics déclarent devoir faire toujours ou souvent des choses qu'ils désapprouvent et ainsi être en souffrance éthique (Figure 8). Cette proportion s'élève à 17 % dans la famille « Sécurité, défense », et 13 % dans les « Finances publiques » et l'« Action sociale ». L'insatisfaction liée à la nécessité de devoir faire trop vite une opération qui demanderait plus de temps est soulignée par la moitié des agents de la « Justice » (50 %), contre 31 % en moyenne dans la fonction publique. Ce sentiment est également partagé par 45 % des agents des familles « Soins » et à moindre degré par ceux de la famille « Finances publiques » (38 %). « Toutes choses égales par ailleurs », les agents de la FPH, les femmes et les titulaires ont un risque plus élevé de conflits de valeur.

21 Beque M., 2014, « Les risques psychosociaux au travail : panorama d'après l'enquête Santé et itinéraire professionnel 2010 », *Dares analyses*, n°31, Dares, avril.

22 Bué J., Coutrot T., Guignon N., Sandret N. (2008), « Les facteurs de risques psychosociaux au travail. Une approche quantitative par l'enquête Sumer », *Revue française des affaires sociales*, volume 2, n°2-3.

23 Vezina M., Saint-Arnaud L., 2011, « L'organisation du travail et la santé mentale des personnes engagées dans un travail émotionnellement exigeant », *Travailler*, n°25.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

**Figure D 1-8 : Conflits de valeur selon les familles de métiers de la fonction publique**  
[en %]

	Il m'arrive de faire trop vite une opération qui me demanderait davantage de soin (toujours, souvent)	Je dois faire des choses que je désapprouve (toujours, souvent)	Les personnes qui évaluent mon travail le connaissent bien (pas du tout d'accord, pas d'accord)
Action sociale	33,1	13,4	30,4
Administration	28,2	6,7	30,9
Bâtiment, travaux publics	16,8	12,0	30,2
Entretien, maintenance	21,7	8,9	29,9
Espaces verts, paysages	19,7	10,7	24,2
Finances publiques	37,6	13,3	32,0
Éducation, formation, recherche	34,1	8,9	29,0
Justice	50,4	0,0	30,7
Sécurité, défense	31,8	17,4	33,1
Services à la personne, restauration	25,1	10,9	25,6
Soins	44,9	10,1	30,1
Sport et loisirs, animation, culture	27,2	8,1	25,4
Technique, informatique, transport	22,8	9,2	34,3
<b>Ensemble</b>	<b>30,7</b>	<b>9,5</b>	<b>30,0</b>

Source : Enquête Conditions de travail 2013, Dares, DGAFP, Drees, Insee. Traitement DGAFP, département des études et des statistiques.

Champ : France, agents de la fonction publique.

**Figure D 1-9 : Insécurité économique et organisationnelle selon les familles de métiers de la fonction publique**  
[en %]

	Avoir des craintes pour votre emploi dans l'année	Si je devais m'arrêter de travailler je serais à l'abri financièrement (pas du tout d'accord, pas d'accord)	Je vis des changements imprévisibles ou mal préparés (toujours, souvent)	Au cours des 12 derniers mois, l'environnement de travail a été modifié par ...				
				un changement de votre poste/fonction	un changement dans les techniques utilisées	une restructuration ou un déménagement de votre administration	un changement de l'organisation du travail dans l'établissement	Ces changements sont plutôt négatifs pour le travail
Action sociale	22,3	91,0	27,1	25,2	15,5	18,7	29,9	18,2
Administration	12,7	85,9	19,5	23,2	16,5	20,2	27,7	12,8
Bâtiment, travaux publics	17,7	86,4	18,5	13,1	11,2	7,9	17,7	8,4
Entretien, maintenance	21,3	85,7	15,3	16,6	11,5	8,8	17,4	8,9
Espaces verts, paysages	11,6	84,8	18,0	21,8	18,3	10,6	24,9	9,3
Finances publiques	8,5	82,1	22,2	30,6	27,8	22,9	31,2	27,2
Éducation, formation, recherche	14,3	87,0	18,3	14,8	14,7	9,3	17,7	14,6
Justice	0,0	53,8	6,2	17,4	23,9	6,3	33,2	3,6
Sécurité, défense	9,2	87,5	34,0	19,6	19,1	17,5	21,8	15,2
Services à la personne, restauration	16,8	83,3	18,2	11,9	9,7	10,3	21,8	8,3
Soins	13,6	85,7	32,6	20,2	18,5	20,6	32,3	18,3
Sport et loisirs, animation, culture	30,4	90,8	21,6	18,5	14,1	15,3	34,1	15,7
Technique, informatique, transport	11,6	82,7	18,9	18,0	14,1	16,9	27,4	12,7
<b>Ensemble</b>	<b>15,2</b>	<b>86,0</b>	<b>21,7</b>	<b>18,6</b>	<b>15,3</b>	<b>14,8</b>	<b>24,0</b>	<b>13,6</b>

Source : Enquête Conditions de travail 2013, Dares, DGAFP, Drees, Insee. Traitement DGAFP, département des études et des statistiques.

Champ : France, agents de la fonction publique.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

### Une insécurité économique concentrée dans quelques familles de métiers, et des changements organisationnels qui touchent les salariés des « Finances publiques » et des « Soins »

La dimension « insécurité de la situation de travail » définie par le collège d'expertise prend en compte l'insécurité économique, liée notamment à la perte d'emploi, ainsi que le risque de changements dans l'organisation du travail ou les conditions de travail<sup>24</sup>. Comme attendu, les salariés du privé sont plus exposés à l'insécurité économique que les agents publics<sup>25</sup>.

Toutefois, au sein de la fonction publique, 30 % des agents de la famille « Sport et loisirs, animation, culture » et un peu plus d'un agent sur cinq dans l' « Action sociale », et l' « Entretien, maintenance » déclarent avoir des craintes pour leur emploi dans l'année, contre 15 % en moyenne dans la fonction publique (Figure 9) et 27 % dans le privé. C'est également dans la famille « Sport et loisirs, animation, culture » que les salariés déclarent le moins souvent être à l'abri financièrement s'ils devaient s'arrêter de travailler. Cette famille fait partie de celles où la part de non-titulaires est la plus élevée.

Les changements organisationnels touchent plus souvent les agents de la fonction publique que les salariés du secteur privé. Les agents de la famille « Finances publiques » sont les plus affectés par l'ensemble des composantes du changement, qu'il relève d'un changement de poste, de techniques, de localisation ou d'organisation du travail. Ils jugent dans une proportion deux fois plus élevée que la moyenne des agents publics que ces changements ont un impact négatif pour le travail mais ne les considèrent pas particulièrement imprévisibles ou mal préparés. Ce constat pourrait être en partie lié à la réorganisation des ministères économiques et financiers et à la fusion des services fiscaux et de la comptabilité publique. Les agents de la famille « Soins » sont également plus nombreux à vivre un changement de l'organisation du travail dans l'établissement, une restructuration ou un déménagement, changements qu'ils jugent plutôt négativement.

Un tiers des agents des « Soins » et de la « Sécurité, défense » disent vivre des changements imprévisibles ou mal préparés, contre 22 % en moyenne.

Les changements ne sont pas toujours mal perçus ; ainsi, dans la « Justice », où une proportion relativement importante d'agents déclare avoir connu un changement d'organisation et de technique de travail, très peu considèrent ces changements comme négatifs ou mal préparés.

### Une classification des salariés selon leurs expositions aux risques psychosociaux

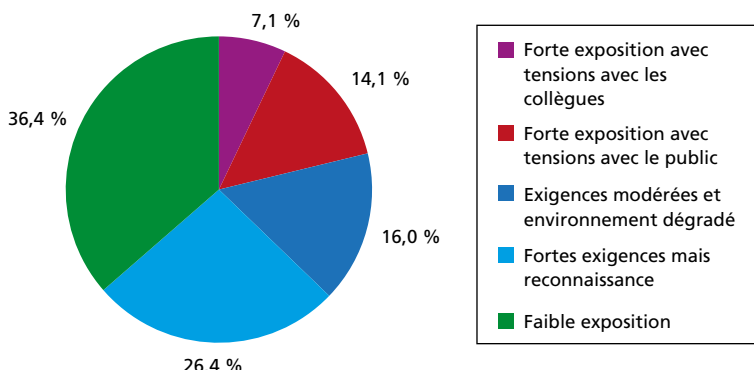
Afin de caractériser les agents de la fonction publique au regard de l'exposition ou non aux différents facteurs de risques psychosociaux et de mieux illustrer les différentes facettes de ces expositions dans la fonction publique, une analyse des correspondances multiples (voir Encadré 3) a été réalisée sur les données de l'enquête Conditions de travail 2013. Elle sert de base à la classification qui a permis de mettre en évidence cinq groupes homogènes de salariés quant à leur exposition aux risques psychosociaux (Figure 10) :

- ceux qui sont caractérisés par une faible exposition (36 % de l'ensemble des agents),
- ceux qui sont soumis à de fortes exigences mais avec de la reconnaissance (26 %),
- ceux qui ont des exigences modérées mais un environnement de travail dégradé (16 %),
- ceux qui sont fortement exposés subissant des tensions avec le public (14 %),
- ceux qui sont fortement exposés subissant des tensions avec leurs collègues (7 %).

24 Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, 2011, « Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser », avril.

25 Coutrot T., Davie E., 2014, « Les conditions de travail en 2013 : une analyse par secteur du privé et versants de la fonction publique », *Dares analyses*, Dares, à paraître.

**Figure D 1-10 : Répartition des agents de la fonction publique selon leur groupe d'exposition aux RPS**



Source : Enquête Conditions de travail 2013, Dares, DGAFP, Drees, Insee. Traitement DGAFP, département des études et des statistiques.

Champ : France, agents de la fonction publique.

### Encadré 3 : Méthodologie de l'étude et classification des agents de la fonction publique en fonction de leur exposition aux risques psychosociaux

#### La régression logistique pour raisonner « toutes choses égales par ailleurs »

La régression logistique permet d'étudier l'effet sur une variable dichotomique (c'est-à-dire de type oui/non) de variables explicatives indépendamment les unes des autres. On parle de raisonnement « toutes choses égales par ailleurs ». Les variables explicatives retenues dans le cadre de cette étude relèvent des caractéristiques d'emploi et des critères socio-démographiques des salariés : sexe, âge, famille de métiers, catégorie hiérarchique (A, B, C), statut (titulaires ou militaires / non-titulaires ou autres catégories et statuts), versant employeur de la fonction publique. Des indicateurs synthétiques d'exposition à chacune des 6 dimensions du collège d'expertise ont été créés et constituent les variables à expliquer dans les régressions logistiques (par exemple : être exposé à au moins six facteurs d'intensité du travail parmi douze).

#### L'analyse des composantes multiples (ACM)

Une ACM a été réalisée sur les données de l'enquête Conditions de travail 2013. Elle permet de mettre en évidence les principales corrélations et oppositions relatives à l'exposition aux risques psychosociaux dans la fonction publique. L'analyse se fonde sur des variables actives. Des variables illustratives peuvent être ajoutées à l'analyse : elles ne sont pas prises en compte dans les calculs mais peuvent être situées par rapport aux autres variables.

Dans le cadre de cette étude, les variables actives sont l'ensemble des facteurs de risques psychosociaux des 6 dimensions, auxquels sont exposés les agents.

Les variables illustratives choisies relèvent des caractéristiques des agents : sexe, âge, famille de métiers, quotité de travail (temps partiel/complet), catégorie hiérarchique (A, B, C), statut (titulaires ou militaires / non-titulaires ou autres catégories et statuts), versant employeur de la fonction publique.

Ainsi sont mises en évidence des plus ou moins grandes proximités entre groupes de population au regard des variables actives, c'est-à-dire les expositions aux RPS et leurs combinaisons.

#### La classification des agents en groupes homogènes d'exposition aux RPS

Sur la base de l'ACM, une classification ascendante hiérarchique a ensuite été réalisée pour regrouper les individus selon des critères de proximité statistique et a conduit à retenir cinq groupes homogènes d'agents de la fonction publique quant à leur exposition aux facteurs de RPS.

Les dénominations retenues pour désigner chaque groupe s'appuient sur les caractéristiques en termes de RPS des agents qui y sont fortement représentés, même si tous les agents du groupe ne partagent pas ces caractéristiques. Ainsi, le profil « Fortes exigences mais reconnaissance » n'est pas uniquement composé d'agents dans ce cas, mais ils y sont largement surreprésentés.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

### Le groupe « Faible exposition » rassemble les agents peu exposés aux RPS

Les agents peu exposés aux risques psychosociaux représentent 36 % des effectifs de la fonction publique. Dans ce groupe, l'intensité du travail est nettement moins importante que la moyenne. Ainsi 4 % d'entre eux déclarent travailler sous pression, contre 37 % en moyenne dans la fonction publique (Figure 11).

Ils sont moins souvent amenés à être en contact avec des personnes en situation de détresse (53 % contre 67 % en moyenne), ou à devoir calmer des gens (58 % contre 72 %). Leur activité professionnelle leur donne de l'autonomie : seuls 7 % déclarent ne pas pouvoir organiser leur travail de la manière qui leur convient le mieux (contre 18 % en moyenne), et leur permet de développer leurs compétences professionnelles. Ils vivent peu de situations de tensions au travail. Leur travail est reconnu : 4 % estiment qu'ils ne reçoivent pas le respect et l'estime que mérite leur travail, contre près d'un tiers pour l'ensemble de la fonction publique. Ils ne sont que peu concernés par les conflits de valeurs (1 % déclarent faire des choses qu'ils désapprouvent, contre 10 % en moyenne), et ont moins souvent des craintes pour leur emploi que la moyenne de la fonction publique.

Par rapport à l'ensemble des agents de la fonction publique, ce groupe de « faible exposition » concerne plutôt les agents de la FPT : ceux-ci représentent 41 % des agents du groupe, contre 35 % en moyenne dans la fonction publique (Figure 12). Les agents exerçant des métiers des familles « Bâtiment, travaux publics », « Espaces verts et paysages », « Entretien, maintenance », « Service à la personne, restauration », et « Technique, informatique et transport » se trouvent également plus souvent dans ce groupe. 53 % des salariés « faiblement exposés » sont des agents de catégorie C (contre 46 % en moyenne dans la fonction publique) et 29 % sont non titulaires (contre 23 % en moyenne dans la fonction publique).

### Le groupe « Fortes exigences mais reconnaissance » regroupe les salariés qui cumulent exigences du travail et exigences émotionnelles

Les salariés du groupe « Fortes exigences mais reconnaissance », qui représente 26 % des agents de la fonction publique, font face à une forte intensité du travail : ils travaillent souvent sous pression (66 % contre 37 % en moyenne dans la fonction publique), et déclarent très fréquemment devoir penser à trop de choses à la fois (92 %, contre 53 % en moyenne). Ils sont également confrontés à des exigences émotionnelles importantes en cachant leurs émotions (46 %), ou en côtoyant des personnes en situation de détresse (78 %). Ils sont 38 % à avoir été victime d'une agression verbale de la part du public dans les 12 derniers mois (contre 29 % pour l'ensemble de la fonction publique).

Ils ont des marges de manœuvre relativement importantes dans leur travail et déclarent moins souvent que la moyenne ne pas avoir la possibilité de faire des choses qui leur plaisent (22 % contre 38 % en moyenne). Ils sont moins concernés par les situations de tension dans le cadre du travail que la moyenne de la fonction publique, que ce soit avec la hiérarchie ou les collègues. 2 % d'entre eux déclarent que leurs collègues ne sont pas amicaux, contre 8 % en moyenne dans la fonction publique. Ils sont également moins confrontés à un manque de reconnaissance de leur travail : 25 % des agents du groupe déclarent ne pas recevoir le respect et l'estime que mérite leur travail, contre 32 % en moyenne dans la fonction publique.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

Les femmes et les moins de 30 ans sont plus représentés dans ce groupe que ne le voudrait leur poids dans la population : 66 % des individus du groupe sont des femmes (contre 61 % en moyenne dans la fonction publique) et 16 % ont moins de 30 ans (contre 14 %). De même, les agents de la FPE (51 % dans ce groupe contre 45 % en moyenne dans la fonction publique), ceux exerçant un métier des familles « Éducation, formation, recherche »<sup>26</sup> (31 % contre 21 %) ou « Soins » (21 % contre 15 %) sont plus souvent présents dans ce groupe. Les agents de catégorie A, souvent exposés à l'intensité du travail, y sont également surreprésentés, avec 52 % des agents du groupe qui sont de catégorie A, contre 34 % en moyenne dans la fonction publique.

### Les agents du groupe « Exigences modérées et environnement dégradé » ont des rapports sociaux au travail difficiles

Le groupe « Exigences modérées et environnement dégradé » (qui réunit 16 % des agents de la fonction publique) n'est pas confronté à une forte intensité du travail. 12 % des agents du groupe déclarent travailler sous pression, contre 37 % pour l'ensemble de la fonction publique. Ils font également légèrement moins souvent face à des exigences émotionnelles dans le cadre du travail (être en contact avec des personnes en situation de détresse, devoir calmer des gens, cacher ses émotions) que la moyenne.

Ils ont cependant moins d'autonomie que la moyenne. 62 % d'entre eux déclarent ne pas avoir la possibilité de faire des choses qui leur plaisent (contre 38 % pour l'ensemble des agents de la fonction publique). Ils vivent également plus souvent des situations de tensions avec la hiérarchie (42 % contre 28 % en moyenne), et les collègues (40 % contre 25 %). Ils sont plus nombreux à déclarer ne pas recevoir l'estime et le respect que leur travail mérite (44 % contre 32 %) et à déclarer vivre un comportement hostile actuellement (58 % contre 40 % en moyenne).

Ce groupe réunit plus souvent des hommes (43 % sont des hommes dans le groupe, contre 39 % dans l'ensemble de la fonction publique). Les agents de la FPT sont également plus présents au sein du groupe : 42 % des individus du groupe sont des agents de la FPT, contre 35 % de l'ensemble des agents de la fonction publique et ceux de catégorie C (Figure 12). De même, les familles « Entretien, maintenance » (qui représente 24 % des salariés du groupe, contre 15 % de l'ensemble des agents de la fonction publique), « Bâtiment, travaux publics » (5 % contre 3 %) et « Espaces verts, paysages » (2 % contre 1 %) sont plus fréquemment dans le groupe « Exigences modérées et environnement dégradé ».

### Le groupe « Forte exposition avec tensions avec le public » est composé d'agents exposés à de nombreux facteurs de RPS

14 % des agents de la fonction publique font partie du groupe « Forte exposition et tension avec le public ». Ils sont caractérisés par une forte intensité du travail : 83 % d'entre eux déclarent travailler sous pression, contre 37 % en moyenne. Ils font également face à des exigences émotionnelles élevées, avec près de 9 agents sur 10 confrontés à des personnes en situation de détresse ou amenés à devoir calmer des gens. 55 % des salariés du groupe ont été victimes d'une agression verbale de la part du public au cours des 12 derniers mois, contre 29 % en moyenne. Ils manquent d'autonomie (40 % déclarent ne pas pouvoir organiser leur travail de la manière qui leur convient le mieux, contre 18 % en moyenne) et ont moins souvent l'occasion de développer leurs compétences professionnelles.

<sup>26</sup> Globalement, en moyenne, les agents de la famille « Education, formation, recherche », et notamment les enseignants (voir Encadré 4), déclarent plus souvent que la moyenne de la fonction publique ne pas recevoir le respect et l'estime que mérite leur travail. Pourtant, ce constat cache des disparités au sein de la famille de métiers. Les agents de la famille « Education, formation, recherche » sont ainsi surreprésentés dans le groupe « Forte exposition avec tensions avec le public », caractérisé par un manque de reconnaissance affirmé mais également dans le groupe « Fortes exigences mais reconnaissance », qui associe exigences du travail et reconnaissance.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

Ils vivent des situations de tensions, en particulier avec la hiérarchie (73 % déclarent en vivre, contre 28 % en moyenne dans l'ensemble de la fonction publique) et témoignent d'un manque de reconnaissance de leur travail : 79 % d'entre eux déclarent qu'ils ne reçoivent pas le respect et l'estime que mérite leur travail (contre 32 % pour l'ensemble). Ils sont plus souvent exposés aux conflits de valeur, avec un tiers des agents déclarant devoir faire des choses qu'ils désapprouvent (contre 10 % pour l'ensemble). Ils sont également plus concernés que la moyenne par l'insécurité économique : 22 % d'entre eux craignent de perdre leur emploi dans l'année, contre 15 % en moyenne.

Ils ont en revanche plus souvent l'occasion d'aborder collectivement avec d'autres personnes de leur service des questions d'organisation ou de fonctionnement (91 % contre 87 % en moyenne). Pour 54 % d'entre eux, ils ont participé à une discussion autour de problème liés à leur travail avec un représentant du personnel au cours des 12 derniers mois (contre 34 % pour l'ensemble). 6 % d'entre eux estiment que leurs collègues sont amicaux, contre 8 % en moyenne, ce qui témoigne également de liens sociaux non dégradés.

Les agents âgés de 30-49 ans se trouvent plus souvent dans ce groupe (60 % des agents du groupe sont dans cette classe d'âge, contre 54 % des agents publics en moyenne), ainsi que ceux qui travaillent dans la FPE (50 % des agents du groupe travaillent dans la FPE, contre 45 % des agents publics en moyenne) et la FPH (26 % contre 21 %). Les agents de catégorie A et les titulaires sont également surreprésentés dans ce groupe. Les métiers surreprésentés appartiennent aux familles « Sécurité, défense » (qui représente 10 % des agents du groupe, contre 6 % de l'ensemble des agents publics), « Finances publiques » (3 % contre 2 %), « Éducation, formation, recherche » (26 % contre 21 %) ou « Soins » (20 % contre 15 %).

### Les agents du groupe « Forte exposition avec tensions avec les collègues » cumulent les expositions dans les 6 dimensions des facteurs de RPS avec en particulier des rapports conflictuels avec leurs collègues

7 % des agents de la fonction publique sont soumis à de « Forte exposition avec tensions avec les collègues » et présentent tous les indicateurs d'expositions aux facteurs de risques psychosociaux au rouge, dans les six dimensions mises en évidence par le collège d'expertise. Ils sont confrontés à l'intensité du travail, avec 7 agents sur 10 qui travaillent sous pression (contre 37 % en moyenne), ainsi qu'aux exigences émotionnelles, avec un travail fréquent au contact de personnes en situation de détresse. Ils doivent également plus fréquemment éviter de donner leur avis, pour 57 % d'entre eux, contre 23 % pour l'ensemble de la fonction publique. Ils ont peu d'autonomie et n'ont pas l'occasion de développer leurs compétences professionnelles (51 %, contre 25 % en moyenne). Ils vivent des situations de tensions dans le cadre du travail, mais contrairement au groupe précédent, ils ont moins souvent que la moyenne l'occasion d'aborder collectivement les problèmes ou d'échanger avec des représentants du personnel. Leurs relations dans le cadre du travail sont très dégradées, avec 62 % des agents du groupe qui déclarent que leurs collègues ne sont pas amicaux, contre 8 % en moyenne. Près de 9 agents de ce groupe sur 10 déclarent vivre actuellement un comportement hostile au travail. Ils sont enfin plus souvent concernés que la moyenne par les conflits de valeur et l'insécurité économique : 29 % d'entre eux déclarent devoir faire, toujours ou souvent, des choses qu'ils désapprouvent (contre 10 % en moyenne dans la fonction publique), et 43 % vivent des changements imprévisibles ou mal préparés (contre 22 % en moyenne).

Les agents de ce groupe sont plus souvent des femmes et des agents de 50 ans et plus : 68 % des agents du groupe sont des femmes (contre 61 % des agents publics en moyenne) et 43 % ont 50 ans et plus (contre 33 % en moyenne dans la fonction publique). Les agents de catégorie C sont également plus présents dans ce groupe. La famille de métiers « Entretien, maintenance », qui représente 22 % des salariés du groupe, contre 15 % de l'ensemble des agents, est ainsi nettement plus présente dans ce groupe. Les familles « Action sociale » et « Sport et loisirs, animation, culture » sont également plus représentées dans ce groupe que ne le voudrait leur poids dans la population.



## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

**Figure D 1-II : Expositions aux RPS selon les groupes d'exposition aux RPS [en %]**

	Faible exposition (36,4%)	Fortes exigences mais reconnaissance (26,4%)	Exigences modérées et environnement dégradé (16,0%)	Forte exposition avec tensions avec le public (14,1%)	Forte exposition avec tensions avec les collègues (7,1 %)	Ensemble fonction publique (100,0%)
<b>Intensité du travail</b>						
On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive (d'accord, tout à fait d'accord)	18,8	63,7	29,2	72,1	59,3	42,6
Je travaille sous pression (toujours, souvent)	4,4	66,4	12,1	82,6	67,9	37,4
Je dois penser à trop de choses à la fois (toujours, souvent)	20,3	91,7	23,7	87,3	74,9	52,8
Je continue à penser à mon travail même quand je n'y suis pas (toujours, souvent)	26,1	80,8	24,3	77,1	72,8	50,6
<b>Exigences émotionnelles</b>						
Je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur (toujours, souvent)	10,9	46,2	26,0	72,2	71,2	35,5
Etre en contact avec des personnes en situation de détresse	53,0	77,8	62,3	86,7	74,2	66,7
Devoir calmer des gens	58,0	82,7	69,4	89,8	79,0	71,8
Je dois éviter de donner mon avis, mon opinion (toujours, souvent)	6,9	21,7	20,9	49,2	56,7	22,5
Il m'arrive d'avoir peur pendant mon travail pour ma sécurité ou celle des autres (toujours, souvent)	1,5	8,7	4,9	24,6	22,6	8,7
Au cours des 12 derniers mois, avoir été victime d'une agression verbale de la part du public	12,8	37,7	26,5	54,4	30,1	28,6
<b>Autonomie et marges de manœuvre</b>						
Je peux organiser mon travail de la manière qui me convient le mieux (pas du tout d'accord, pas d'accord)	7,0	14,6	22,7	39,6	30,4	17,8
J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles (pas du tout d'accord, pas d'accord)	10,6	13,8	40,5	54,6	51,2	25,4
J'ai la possibilité de faire des choses qui me plaisent (parfois, jamais)	27,5	22,0	62,1	61,0	55,6	38,4
<b>Rapports sociaux, relations de travail</b>						
Vivre des situations de tension dans les rapports avec la hiérarchie	5,2	20,6	42,3	73,0	47,2	27,5
Vivre des situations de tension dans les rapports avec les collègues	7,2	23,5	39,9	39,3	67,8	25,4
Les collègues avec qui je travaille sont amicaux (pas du tout d'accord, pas d'accord)	2,0	2,2	11,2	6,2	62,0	8,4
Avoir participé au cours des 12 derniers mois à une discussion autour de problèmes liés au travail avec un représentant du personnel	23,2	36,4	39,9	53,6	33,2	34,4
Avoir l'occasion d'aborder collectivement avec d'autres personnes du service des questions d'organisation ou de fonctionnement de l'unité de travail	83,2	93,8	86,1	90,6	70,0	86,6
Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que mérite mon travail (pas du tout d'accord, pas d'accord)	4,3	25,3	43,9	78,7	72,6	31,5
Au moins un comportement hostile	11,9	34,0	58,0	75,6	87,6	39,5
<b>Conflits de valeur</b>						
Il m'arrive de faire trop vite une opération qui demanderait davantage de soin (toujours, souvent)	4,4	52,1	11,2	69,3	53,5	30,7
Je dois faire des choses que je désapprouve (toujours, souvent)	0,8	5,3	7,0	33,1	28,9	9,5
Les personnes qui évaluent mon travail le connaissent bien (pas du tout d'accord, pas d'accord)	12,0	24,8	37,1	65,9	54,2	30,0
<b>Insécurité économique</b>						
Craindre pour son emploi	11,4	11,4	17,2	22,2	29,2	15,2
Si je devais m'arrêter de travailler, je serai à l'abri financièrement (pas du tout d'accord, pas d'accord)	79,9	86,6	91,1	92,8	90,5	86,0
Je vis des changements imprévisibles ou mal préparés (toujours, souvent)	4,8	28,1	13,6	51,3	43,4	21,7

Source : Enquête Conditions de travail 2013, Dares, DGAFP, Drees, Insee. Traitement DGAFP, département des études et des statistiques. Champ : France, agents de la fonction publique.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

Figure D 1-12 : Caractéristiques sociodémographiques et d'emploi selon les groupes d'exposition aux RPS

[en %]

		Faible exposition (36,4%)	Fortes exigences mais reconnaissance (26,4%)	Exigences modérées et environnement dégradé (16,0%)	Forte exposition avec tensions avec le public (14,1%)	Forte exposition avec tensions avec les collègues (7,1 %)	Ensemble fonction publique (100,0%)
Sexe	Hommes	42,0	34,4	43,4	37,7	32,1	38,9
	Femmes	58,0	65,6	56,6	62,3	67,9	61,1
Age	Moins de 30 ans	14,0	16,0	12,2	13,0	5,9	13,5
	30-49 ans	51,3	53,5	56,7	60,1	51,1	53,9
	50 ans et plus	34,8	30,6	31,1	26,9	43,1	32,6
Versant	FPE	41,0	51,0	37,9	49,5	42,7	44,5
	FPT	41,4	25,3	41,8	24,5	36,1	34,5
	FPH	17,5	23,7	20,3	26,0	21,2	21,0
Famille de métiers	Action sociale	2,1	2,8	1,9	3,3	3,0	2,5
	Administration	23,2	21,1	22,0	16,1	23,1	21,4
	Bâtiment, travaux publics	4,6	1,1	4,6	2,3	2,7	3,2
	Entretien, maintenance	19,6	5,1	23,7	9,4	22,4	15,2
	Espaces verts, paysages	1,4	0,5	1,5	0,5	1,0	1,0
	Finances publiques	2,0	1,8	1,5	2,5	0,8	1,8
	Éducation, formation, recherche	15,1	31,3	10,6	26,3	21,1	20,7
	Justice	0,2	0,3	0,0	0,1	0,0	0,2
	Sécurité, Défense	5,9	5,1	7,6	9,9	2,4	6,3
	Services à la personne, restauration	7,1	4,0	6,6	3,9	4,4	5,6
	Soins	10,7	21,2	13,1	20,2	12,7	15,3
	Sport et loisirs, animation, culture	2,9	2,8	2,1	1,9	2,9	2,6
	Technique, informatique et transport	5,4	3,0	4,8	3,6	3,4	4,3
Catégorie hiérarchique	A	25,8	51,5	16,9	40,5	30,6	33,5
	B	21,0	20,8	19,9	21,1	19,6	20,7
	C	53,2	27,7	63,3	38,3	49,8	45,8
Statut	Titulaires civils ou militaires	71,4	80,2	75,3	84,7	77,5	76,6
	Non-titulaires ou autres catégories et statuts	28,7	19,8	24,7	15,3	22,5	23,4

Source : Enquête Conditions de travail 2013, Dares, DGAFF, Drees, Insee. Traitement DGAFF, département des études et des statistiques.

Champ : France, agents de la fonction publique.

## Effectuer correctement son travail : plus difficile pour les agents exposés aux RPS

Les agents des groupes « Forte exposition avec tensions avec le public » et « Forte exposition avec tensions avec les collègues » sont sensiblement plus nombreux à déclarer ne pas avoir un temps suffisant pour effectuer correctement leur travail, respectivement 58 % et 47 % contre 10 % des agents faiblement exposés aux contraintes psychosociales. De même, ils déclarent plus fréquemment ne pas avoir d'informations claires ou suffisantes, la possibilité de coopérer, des collaborateurs en nombre suffisant, des logiciels ou programmes informatiques bien adaptés, un matériel suffisant et adapté ou une formation continue suffisante et adaptée pour effectuer correctement leur travail.

### Une forte exposition aux RPS peut se cumuler avec des expositions aux contraintes physiques et à des risques chimiques ou infectieux

Les expositions aux risques professionnels peuvent se cumuler. Ainsi les agents fortement concernés par l'exposition aux RPS sont plus souvent concernés par les contraintes physiques intenses que ceux qui sont peu exposés aux contraintes psychosociales : 44 % des agents appartenant au groupe « Forte exposition avec tensions avec le public » et 39 % de ceux du groupe « Forte exposition avec tensions avec les collègues » déclarent au moins 3 contraintes physiques intenses, contre 24 % pour ceux qui sont « faiblement exposés » aux RPS (Figure 13). Ce constat se vérifie pour toutes les contraintes physiques, que ce soit le fait de rester longtemps debout, de porter des charges lourdes, ou d'effectuer des mouvements douloureux ou fatigants.

Le cumul des conditions de travail difficiles s'observe également pour les risques chimiques ou infectieux. Les agents des groupes fortement exposés aux RPS (que ce soit avec des tensions avec le public ou les collègues) sont plus souvent concernés que la moyenne par le fait de respirer des fumées ou des poussières, d'être en contact avec des produits dangereux, ou exposés à des risques infectieux.

Enfin, les agents « faiblement exposés » aux RPS sont également ceux qui sont le moins souvent confrontés aux horaires atypiques : 31 % travaillent le dimanche, et 14 % la nuit contre respectivement 37 % et 18 % en moyenne dans la fonction publique. En revanche, si les agents fortement exposés aux RPS mais qui ont des liens sociaux peu dégradés sont nettement plus soumis que la moyenne de la fonction publique au travail le dimanche et la nuit, les agents « fortement exposés aux RPS avec tensions avec les collègues » ont une exposition aux horaires atypiques proche de la moyenne.

Lorsque l'on demande aux enquêtés s'ils se sentent capables de faire le même travail jusqu'à 60 ans, ils répondent plus souvent par la négative quand ils sont exposés à des pénibilités physiques, mais également lorsqu'ils font face à des contraintes psychosociales : ne pas apprendre des choses nouvelles dans le cadre de son travail, vivre des tensions, etc.<sup>27</sup>, risques qui peuvent de plus se cumuler. Le cumul des expositions peut jouer un rôle significatif dans la dégradation de la santé<sup>28</sup>. Ainsi, le travail sous pression après 50 ans peut s'avérer être une contrainte difficile : les salariés de plus de 50 ans exposés au travail sous pression déclarent plus souvent des troubles de santé que les autres<sup>29</sup>, mais ces troubles peuvent être atténués en particulier si les marges de manœuvre sont élargies.

27 Coutrot T., 2008, « Se sentir capable de faire le même travail jusqu'à 60 ans : le poids des facteurs psychosociaux », *Premières synthèses*, n°29-2, Dares, juillet.

28 Bahu M., Mermilliod C., Volkoff S., 2011, « Conditions de travail pénibles au cours de la vie professionnelle et état de santé après 50 ans » dans *L'état de santé de la population en France*.

29 Mardon C., Volkoff S., 2008, « Les salariés âgés face au travail «sous pression» », *Connaissance de l'emploi*, n°52, CEE, mars.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

**Figure D 1-13 : Expositions à d'autres risques selon les groupes d'exposition aux RPS**  
[en %]

	Faible exposition (36,4%)	Fortes exigences mais reconnaissance (26,4%)	Exigences modérées et environnement dégradé (16,0%)	Forte exposition avec tensions avec le public (14,1%)	Forte exposition avec tensions avec les collègues (7,1 %)	Ensemble fonction publique (100,0%)
<b>Au moins trois contraintes physiques intenses</b>	<b>24,0</b>	<b>28,5</b>	<b>38,9</b>	<b>43,9</b>	<b>38,6</b>	<b>31,7</b>
L'exécution du travail impose...						
de rester longtemps debout	47,7	55,7	53,9	63,3	58,6	54,1
de rester longtemps dans une autre posture pénible	23,3	30,6	39,6	46,2	45,7	33,1
de porter ou déplacer des charges lourdes	30,4	35,2	44,9	48,8	45,8	37,8
d'effectuer des mouvements douloureux ou fatigants	26,6	30,5	41,6	46,1	40,6	34,0
de ne pas quitter votre travail des yeux	32,7	48,2	40,2	52,5	50,6	41,7
Respirer des fumées ou des poussières	18,7	15,0	30,6	31,7	29,8	22,4
Etre en contact avec des produits dangereux	25,2	27,5	35,0	38,0	34,7	29,8
Etre exposé à des risques infectieux	41,2	57,7	53,0	72,7	57,8	52,8
Risquer d'être blessé ou accidenté	40,6	44,9	54,3	62,0	53,1	48,1
Risquer des accidents de circulation au cours du travail	27,1	27,1	32,8	35,1	29,0	29,5
Travailler le samedi, même occasionnellement	39,8	51,3	45,8	58,6	47,0	46,7
Travailler le dimanche, même occasionnellement	30,8	41,1	36,1	46,9	34,5	36,7
Travailler la nuit, même occasionnellement	13,5	18,6	19,2	25,5	15,0	17,5

Source : Enquête Conditions de travail 2013, Dares, DGAFP, Drees, Insee. Traitement DGAFP, département des études et des statistiques.

Champ : France, agents de la fonction publique.

## Les salariés exposés aux RPS déclarent un état de santé moins bon

Les liens entre santé et travail sont complexes. D'une part, un bon état de santé peut faciliter les parcours professionnels valorisants et, d'autre part, une bonne insertion professionnelle peut préserver l'état de santé<sup>30</sup>, et favoriser des conditions de travail peu dégradées<sup>31</sup>.

30 Collet M., de Riccardis N., Gonzalez L., 2013, « Trajectoires professionnelles et de santé et sorties définitives de l'emploi avant 60 ans », *Dossiers Solidarité et Santé*, n°45, Drees, octobre.

31 Gardons également en tête l'effet du « travailleur sain », qui conduit les individus dont l'état de santé est le meilleur, et qui sont plus résistants, à travailler plus longtemps dans des conditions de travail difficiles que d'autres ne supporteraient pas. Voir Bahu M., Mermilliod C., Volkoff S., 2011, « Conditions de travail pénibles au cours de la vie professionnelle et état de santé après 50 ans » dans *L'état de santé de la population en France*.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

Plus les salariés appartiennent à des groupes où l'exposition aux facteurs de risques psychosociaux est élevée, plus ils déclarent un état de santé mauvais ou très mauvais (Figure 15). Ainsi, 15 % des agents ayant une « forte exposition avec des tensions avec les collègues » et 10 % de ceux ayant une « forte exposition avec des tensions avec le public » déclarent un état de santé mauvais ou très mauvais, contre 5 % en moyenne dans la fonction publique et 2 % des agents peu exposés aux RPS. « Toutes choses égales par ailleurs<sup>32</sup> », les salariés « fortement exposés avec tensions avec le public » et les agents « fortement exposés avec tensions avec les collègues » ont respectivement 4,8 et 6,7 fois plus de chance de déclarer un état de santé mauvais ou très mauvais que les agents « faiblement exposés » aux RPS. D'ailleurs, l'absentéisme pour raison de santé augmente sensiblement avec l'exposition à des contraintes psychosociales et physiques<sup>33</sup>, qui on l'a vu, peuvent se cumuler.

De plus, l'amélioration, comme la dégradation de l'exposition aux contraintes psychosociales au travail sont souvent associées à des évolutions similaires de la santé mentale (dépression, anxiété)<sup>34</sup>.

Les salariés exposés aux RPS sont également plus nombreux à déclarer que leur travail a une influence négative sur leur santé (Figure 16). 61 % des agents du groupe « Fortes expositions avec tensions avec le public » et 51 % du groupe « Fortes expositions avec tensions avec les collègues » déclarent que leur travail est plutôt mauvais pour leur santé, contre 29 % en moyenne dans la fonction publique et 10 % chez les salariés ayant une « Faible exposition » aux risques psychosociaux.

### Encadré 4 : Les risques psychosociaux chez les enseignants

Les expositions aux risques psychosociaux de la population enseignante<sup>35</sup> peuvent être étudiées en détail dans l'enquête Conditions de travail 2013, grâce à la surreprésentation des agents de la fonction publique. L'analyse montre que les enseignants sont particulièrement exposés à l'intensité du travail : 48 % déclarent travailler sous pression (contre 37 % en moyenne dans la fonction publique), 69 % devoir penser à trop de choses à la fois (contre 53 % en moyenne).

90 % d'entre eux continuent à penser à leur travail même quand ils n'y sont pas (contre 51 % en moyenne) mais cette proportion doit être analysée au regard de l'organisation du travail spécifique aux enseignants dont les obligations réglementaires de service sont complétées, outre par les travaux sur leur lieu de travail, par la préparation des cours et les corrections de copies. Il n'en demeure pas moins que la forte imbrication du temps professionnel et du temps personnel peut constituer un facteur de risque psychosocial.

Ils sont également plus souvent confrontés à des exigences émotionnelles fortes liées à leur travail en contact avec le public (élèves, parents). Ainsi, la moitié des enseignants déclarent devoir toujours ou souvent cacher leurs émotions (contre 36 % en moyenne dans la fonction publique) et 84 % être en contact avec des personnes en situation de détresse (contre 67 % en moyenne). 34 % d'entre eux déclarent avoir été victimes d'une agression verbale de la part du public au cours des 12 derniers mois, une proportion plus élevée que la moyenne de la fonction publique (29 %). Les enseignants sont plus souvent victimes d'insultes et de menaces que les autres professions, et les enseignants de collège et lycée légèrement plus que ceux de maternelle et primaire. Les premiers sont plutôt menacés ou insultés par des élèves, et les seconds par des adultes, principalement des parents d'élèves<sup>36</sup>.

32 A sexe, âge, versant, famille de métier, statut (titulaires ou militaires/non-titulaires ou autres catégories et statuts) et catégorie hiérarchique donnés.

33 Inan C. (2013), « Les absences au travail des salariés pour raisons de santé : un rôle important des conditions de travail », *Dares Analyses*, n°9, Dares, février.

34 Mette C., de Riccardis N., Gonzalez L., Coutrot T., 2013, « Emploi, conditions de travail et santé des 30-50 ans : des trajectoires contrastées entre 2006 et 2010 », dossier dans *France, Portrait social, Insee références*, édition 2013, Insee.

35 Les enseignants considérés sont les instituteurs, professeurs des écoles, professeurs d'enseignement général des collèges, professeurs de lycée professionnel, professeurs agrégés et certifiés de l'enseignement secondaire, maîtres auxiliaires et professeurs contractuels de l'enseignement secondaire, enseignants de l'enseignement supérieur ou maîtres du privé.

36 Guedj H., Beaumont B., 2014, « Éducation nationale : des métiers exposés aux menaces et insultes », *Insee première*, n°1506, Insee, juillet.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

Les enseignants sont moins exposés que la moyenne au manque d'autonomie : seulement 13 % ne peuvent pas organiser leur travail de la manière qui leur convient le mieux, alors que c'est le cas de 18 % de l'ensemble des agents de la fonction publique et seulement un enseignant sur cinq déclare n'avoir que rarement ou jamais l'occasion de faire des choses qui lui plaisent (contre 38 % dans l'ensemble de la fonction publique). Les rapports sociaux de travail des enseignants avec leur hiérarchie et leurs collègues sont également légèrement meilleurs que dans l'ensemble de la fonction publique. Ainsi, 6 % des enseignants déclarent que leurs collègues ne sont pas amicaux, contre 8 % en moyenne dans la fonction publique. Cependant, les enseignants témoignent nettement plus souvent d'un manque de reconnaissance de leur travail : 42 % d'entre eux déclarent qu'ils ne reçoivent pas le respect et l'estime que mérite leur travail, contre 32 % en moyenne pour l'ensemble des agents publics.

Si les enseignants déclarent plus que la moyenne qu'il leur arrive de faire trop vite une opération qui leur demanderait davantage de soin (36 % contre 31 % en moyenne), ils doivent moins souvent faire des choses qu'ils désapprouvent. Enfin, ils sont moins confrontés à l'insécurité économique et notamment à la crainte de perdre leur emploi dans l'année que la moyenne de la fonction publique.

Finalement, dans le cadre de la classification des agents de la fonction publique selon leurs expositions aux RPS, les enseignants se trouvent plus souvent dans les groupes « Fortes exigences mais avec de la reconnaissance » et « Forte exposition avec tensions avec le public », et dans une moindre mesure « Forte exposition avec tensions avec les collègues ». Respectivement 26 %, 23 % et 18 % des agents de ces groupes sont des enseignants, alors que la population enseignante représente 16 % des effectifs de la fonction publique.

Des travaux d'approfondissement sont prévus à la Direction de l'évaluation, de la prospective et de la performance (Depp) du ministère chargé de l'Éducation nationale sur ces sujets et feront l'objet de publications spécifiques.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

**Figure D 1-14 : Expositions aux RPS chez les enseignants**  
[en %]

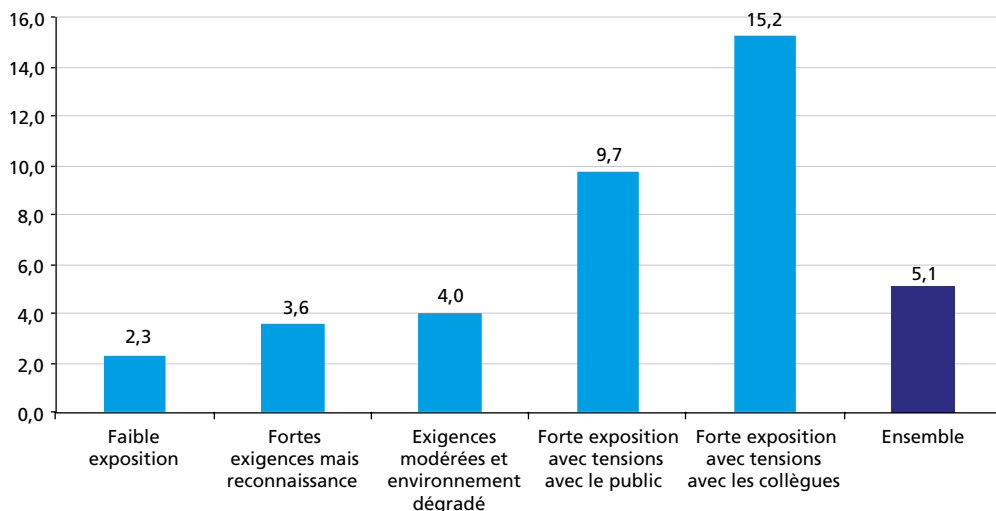
	Enseignants	Ensemble fonction publique
<b>Intensité du travail</b>		
- On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive (d'accord, tout à fait d'accord)	53,3	42,6
- Je travaille sous pression (toujours, souvent)	47,5	37,4
- Je dois penser à trop de choses à la fois (toujours, souvent)	69,4	52,8
- Je continue à penser à mon travail même quand je n'y suis pas (toujours, souvent)	89,8	50,6
<b>Exigences émotionnelles</b>		
- Je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur (toujours, souvent)	49,7	35,5
- Etre en contact avec des personnes en situation de détresse	84,0	66,7
- Devoir calmer des gens	88,6	71,8
- Je dois éviter de donner mon avis, mon opinion (toujours, souvent)	31,4	22,5
- Il m'arrive d'avoir peur pendant mon travail pour ma sécurité ou celle des autres (toujours, souvent)	7,5	8,7
- Au cours des 12 derniers mois, avoir été victime d'une agression verbale de la part du public	34,2	28,6
<b>Autonomie et marges de manœuvre</b>		
- Je peux organiser mon travail de la manière qui me convient le mieux (pas du tout d'accord, pas d'accord)	12,6	17,8
- J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles (pas du tout d'accord, pas d'accord)	29,7	25,4
- J'ai la possibilité de faire des choses qui me plaisent (parfois, jamais)	19,4	38,4
<b>Rapports sociaux, relations de travail</b>		
- Vivre des situations de tension dans les rapports avec la hiérarchie	24,4	27,5
- Vivre des situations de tension dans les rapports avec les collègues	25,4	25,4
- Les collègues avec qui je travaille sont amicaux (pas du tout d'accord, pas d'accord)	6,3	8,4
- Avoir participé au cours des 12 derniers mois à une discussion autour de problèmes liés au travail avec un représentant du personnel	43,0	33,9
- Avoir l'occasion d'aborder collectivement avec d'autres personnes du service des questions d'organisation ou de fonctionnement de l'unité de travail	92,3	85,9
- Vu tous mes efforts, je reçois le respect et l'estime que mérite mon travail (pas du tout d'accord, pas d'accord)	42,2	31,5
- Au moins un comportement hostile	38,3	39,5
<b>Conflits de valeur</b>		
- Il m'arrive de faire trop vite une opération qui demanderait davantage de soin (toujours, souvent)	36,3	30,7
- Je dois faire des choses que je désapprouve (toujours, souvent)	8,8	9,5
- Les personnes qui évaluent mon travail le connaissent bien (pas du tout d'accord, pas d'accord)	30,8	30,0
<b>Insécurité économique</b>		
- Craindre pour son emploi	12,4	15,2
- Si je devais m'arrêter de travailler, je serai à l'abri financièrement (pas du tout d'accord, pas d'accord)	87,2	86,0
- Je vis des changements imprévisibles ou mal préparés (toujours, souvent)	17,3	21,7

Source : Enquête Conditions de travail 2013, Dares, DGAFP, Drees, Insee. Traitement DGAFP, département des études et des statistiques. Champ : France, agents de la fonction publique.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

**Figure D 1-15 : Part des agents déclarant un état de santé mauvais ou très mauvais selon les groupes d'exposition aux RPS**

[en %]

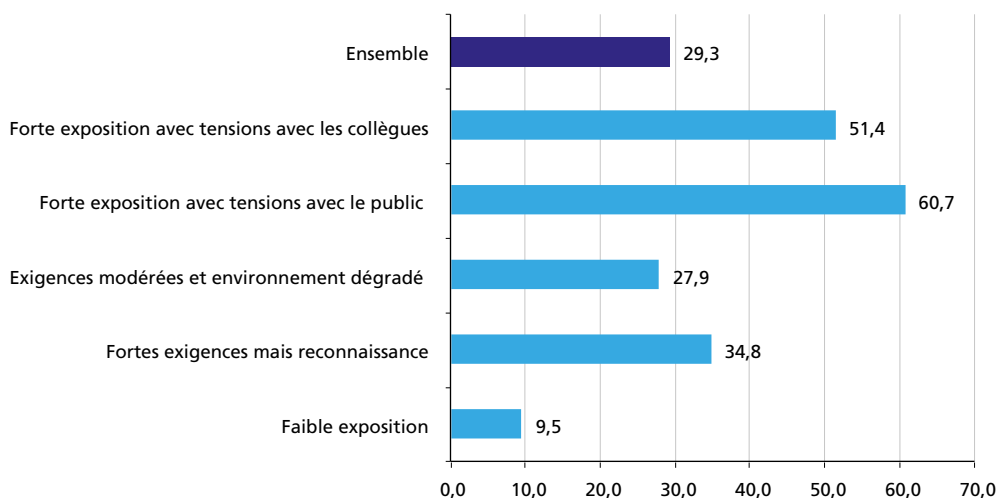


Source : Enquête Conditions de travail 2013, Dares, DGAFP, Drees, Insee. Traitement DGAFP, département des études et des statistiques.

Champ : France, agents de la fonction publique.

**Figure D 1-16 : Part des agents déclarant que leur travail est plutôt mauvais pour leur santé selon les groupes d'exposition aux RPS**

[en %]



Source : Enquête Conditions de travail 2013, Dares, DGAFP, Drees, Insee. Traitement DGAFP, département des études et des statistiques.

Champ : France, agents de la fonction publique.



L'analyse des expositions aux risques psychosociaux dans la fonction publique met en évidence des différences entre sous-populations, en particulier entre familles de métiers. L'intensité du travail, les exigences émotionnelles, l'autonomie et les marges de manœuvre, la souffrance éthique et l'insécurité au travail, liées à la spécificité des métiers, peuvent avoir des conséquences significatives sur la santé des agents, physique et mentale, d'autant plus lorsque les expositions sont cumulées. Ceci montre l'importance de l'observation des expositions aux facteurs de risques psychosociaux à un niveau fin et de politiques de prévention ciblées.

## BIBLIOGRAPHIE

- 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°49, Dares, juillet.
- Amosse T., Gollac M., 2007, « Intensité du travail et trajectoire professionnelle : le travail intense est-il soutenable ? », *Document de travail*, n°93, CEE, septembre.
- Bahu M., Mermilliod C., Volkoff S., 2011, « Conditions de travail pénibles au cours de la vie professionnelle et état de santé après 50 ans » dans *L'état de santé de la population en France*.
- Baudelot C., Gollac M., en collaboration avec Bessière C., Coutant I., Godechot O., Serre D., Viguier F., 2003, *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France*, éditions Fayard, janvier.
- Beque M., 2014, « Les risques psychosociaux au travail : panorama d'après l'enquête Santé et itinéraire professionnel 2010 », *Dares analyses*, n°31, Dares, avril.
- Bué J., Coutrot T., Guignon N., Sandret N. (2008), « Les facteurs de risques psychosociaux au travail. Une approche quantitative par l'enquête Sumer », *Revue française des affaires sociales*, volume 2, n°2-3.
- Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, 2011, « Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser », avril.
- Collet M., de Riccardis N., Gonzalez L., 2013, « Trajectoires professionnelles et de santé et sorties définitives de l'emploi avant 60 ans », *Dossiers Solidarité et Santé*, n°45, Drees, octobre.
- Coutrot T., 2008, « Se sentir capable de faire le même travail jusqu'à 60 ans : le poids des facteurs psychosociaux », *Premières synthèses*, n°29-2, Dares, juillet.
- Coutrot T., Davie E., 2014, « Les conditions de travail en 2013 : une analyse par secteur du privé et versants de la fonction publique », *Dares analyses*, Dares, à paraître.
- Coutrot T. et Mermilliod C., 2010, « Les risques psychosociaux au travail : les indicateurs disponibles », *Dares Analyses*, n°081, Dares, décembre.
- Gollac M., 2005, « L'intensité au travail. Formes et effets », *Revue économique*, volume 56.
- Gollac M., Volkoff S., 2006, « Perception subjective du travail : Rôle des identités de genre et des conditions d'emploi (quelques éléments d'analyse statistique), *Document de travail*, n°69, CEE, octobre.
- Guedj H., Beaumont B., 2014, « Éducation nationale : des métiers exposés aux menaces et insultes », *Insee première*, n°1506, Insee, juillet.

## Les risques psychosociaux dans la fonction publique

- Idmachiche S., 2009, « Premiers éléments de comparaison entre la fonction publique et le secteur privé sur la population des salariés de 20 à 49 ans : caractéristiques et interactions entre vie familiale et vie professionnelle, *Rapport annuel sur l'état de la fonction publique, 2008-2009*, La Documentation française.
- Inan C. (2013), « Les absences au travail des salariés pour raisons de santé : un rôle important des conditions de travail », *Dares Analyses*, n°9, Dares, février.
- Mardon C., Volkoff S., 2008, « Les salariés âgés face au travail «sous pression» », *Connaissance de l'emploi*, n°52, CEE, mars.
- Mette C., de Riccardis N., Gonzalez L., Coutrot T., 2013, « Emploi, conditions de travail et santé des 30-50 ans : des trajectoires contrastées entre 2006 et 2010 », dossier dans *France, Portrait social, Insee références*, édition 2013, Insee.
- Nasse P., Legeron P., 2008, *Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail*, Ministère du Travail, des relations sociales et de la solidarité, mars.
- Vezina M., Saint-Arnaud L., 2011, « L'organisation du travail et la santé mentale des personnes engagées dans un travail émotionnellement exigeant », *Travailler*, n°25.