

# Subir des comportements hostiles dans le travail

# Comportements hostiles

La violence au travail peut apparaître :

- sous forme ponctuelle (agressions physiques ou verbales)  
ou
- sous des formes plus insidieuses et répétées (« **comportements hostiles** »)

# Dans Sumer

- Auto-questionnaire :
  - cerner quantitativement ces comportements hostiles au travail
  - les confronter avec les caractéristiques de l'organisation du travail des salariés concernés.
- Items proposés inspirés du questionnaire de Leymann
- Situations difficiles actuellement vécues

# 3 catégories de comportements hostiles

Une ou plusieurs personnes se comporte(nt) systématiquement avec vous de la façon suivante ...

Dans l'emploi actuel (2010)

Salariés ayant cités au moins l'un de ces items

**Sinon**

Salariés n'ayant pas cité d'atteinte dégradante, mais au moins l'un de ces items

**Sinon**

Salariés n'ayant cité que l'un de ces items

Une ou plusieurs personnes se comporte(nt) systématiquement avec vous de la façon suivante ...		Dans l'emploi actuel (2010)
<b>Les atteintes dégradantes</b>		<b>2,8%</b>
Laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé		
Vous dit des choses obscènes ou dégradantes		
Vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante		
<b>Le déni de reconnaissance du travail</b>		<b>11,6%</b>
Critique injustement votre travail		
Vous charge de tâches inutiles ou dégradantes		
Sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement		
<b>Les comportements méprisants</b>		<b>7,9%</b>
Vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là		
Vous empêche de vous exprimer		
Vous ridiculise en public		
<b>Au moins un comportement hostile</b>		<b>22,3%</b>

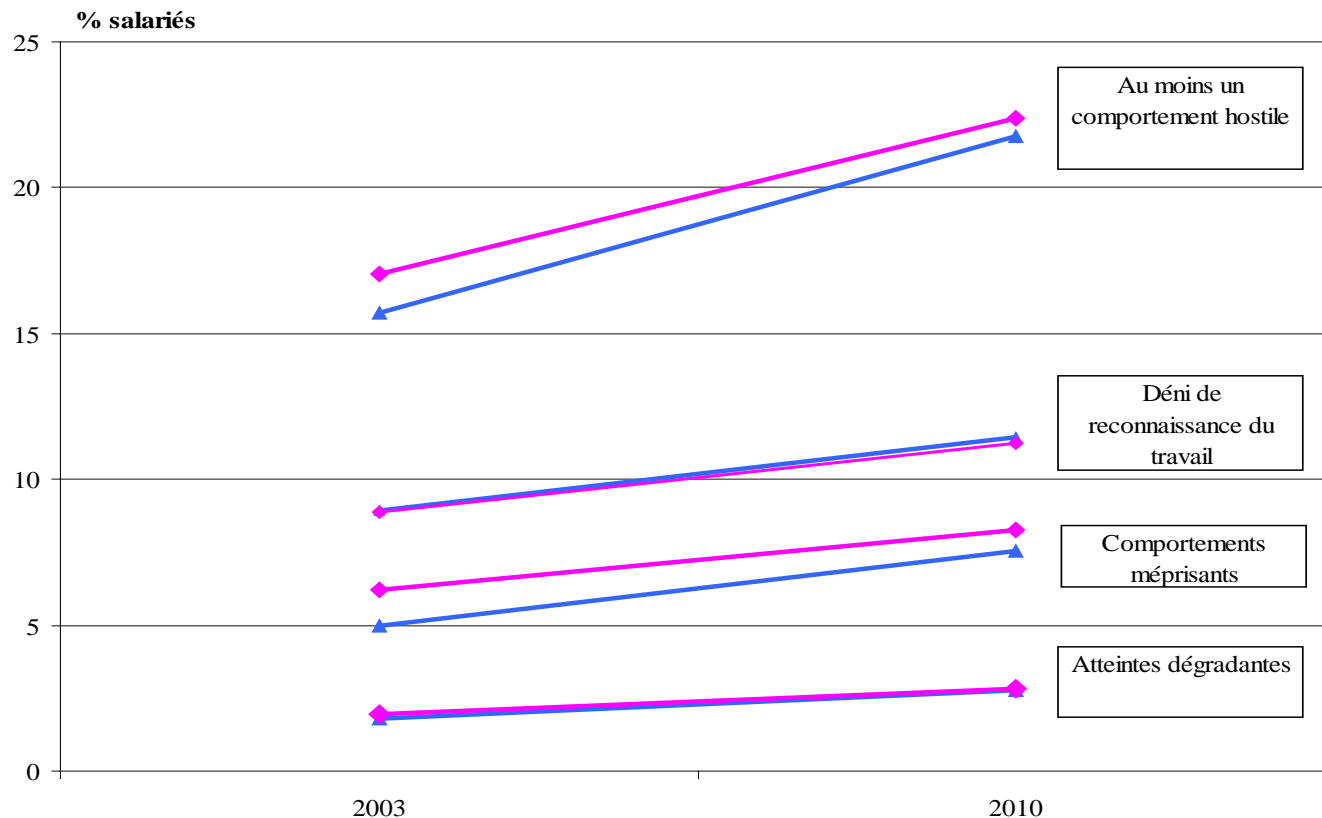


# Des comportements qui émanent principalement de l'intérieur de l'entreprise

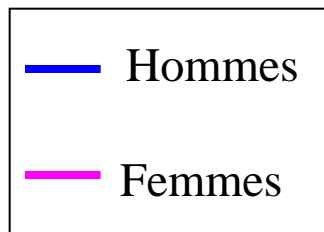
% de salariés subissant :

	<b>Comportement hostile</b>	<b>Atteinte dégradante</b>	<b>Déni de reconnaissance</b>	<b>Comportement méprisant</b>
<b>Personne(s) de votre entreprise</b>	85,6	80,7	87,8	84,2
<b>Clients, usagers, patients</b>	12,2	18,5	12,1	10,1
<b>Salariés d'autres entreprises</b>	6,5	11,1	6,0	5,7

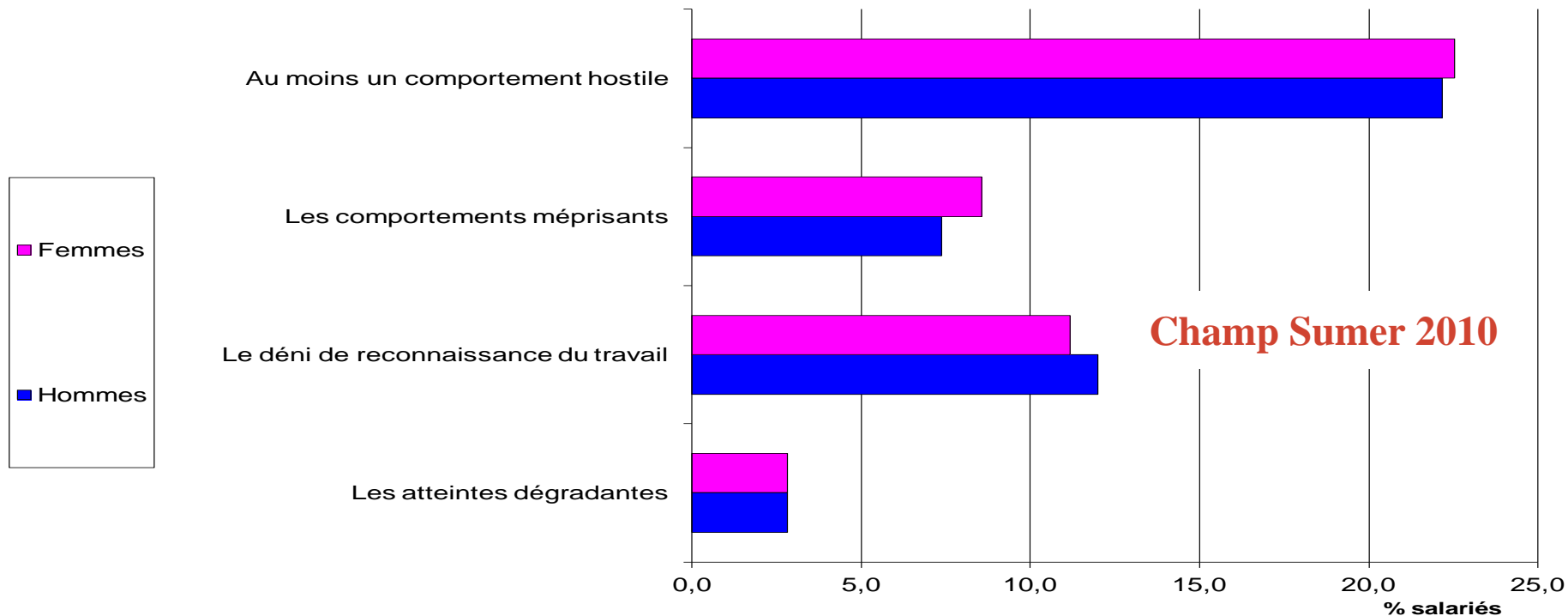
# Des comportements plus souvent signalés en 2010 qu'en 2003, autant pour les hommes que pour les femmes



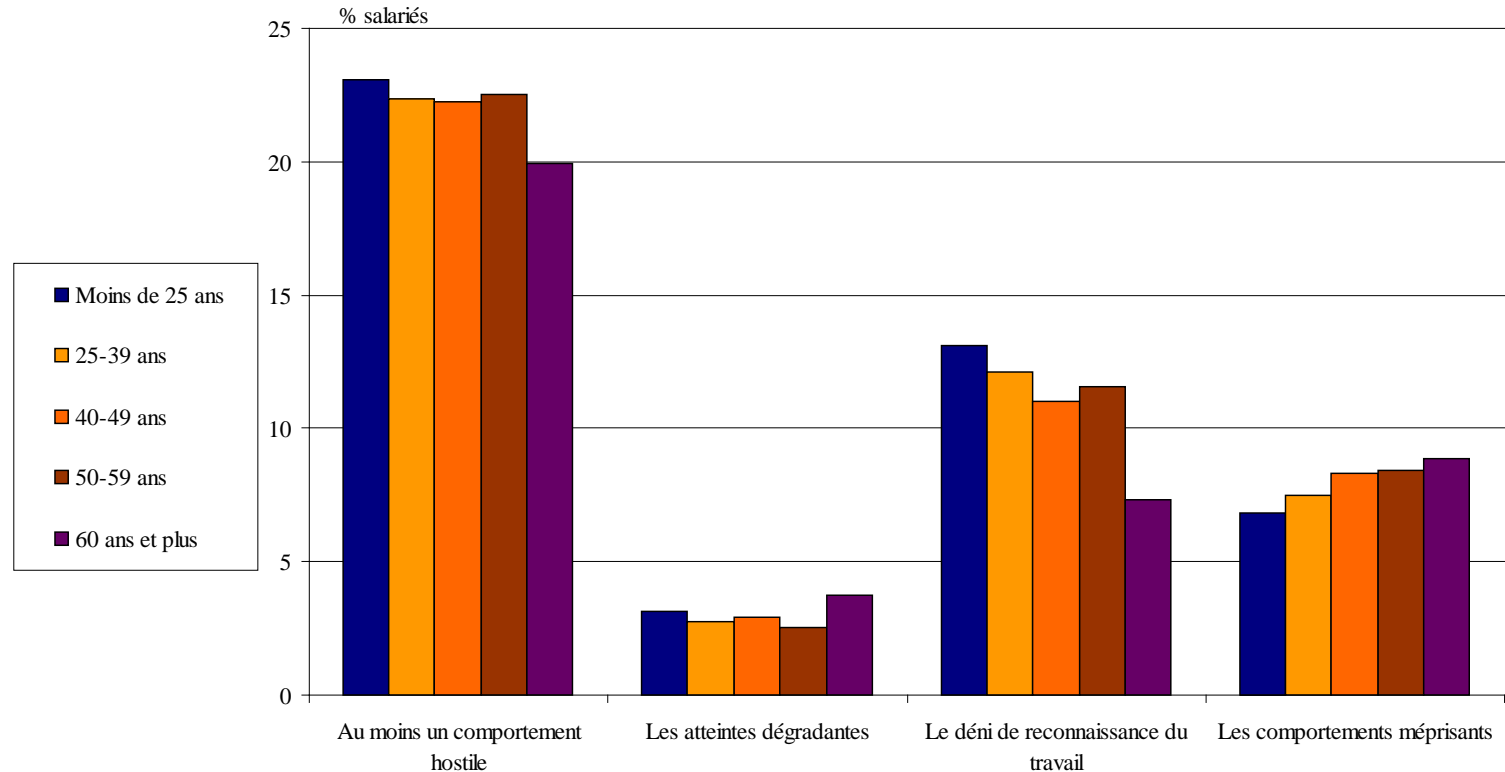
**Evolution 2003 – 2010**  
**(champ Sumer 2003)**



# Plus de « comportements méprisants » pour les femmes, de « dénis de reconnaissance du travail » pour les hommes



# Moins de comportements hostiles déclarés par les plus de 60 ans





# Par secteurs d'activité

Les plus exposés aux comportements hostiles :

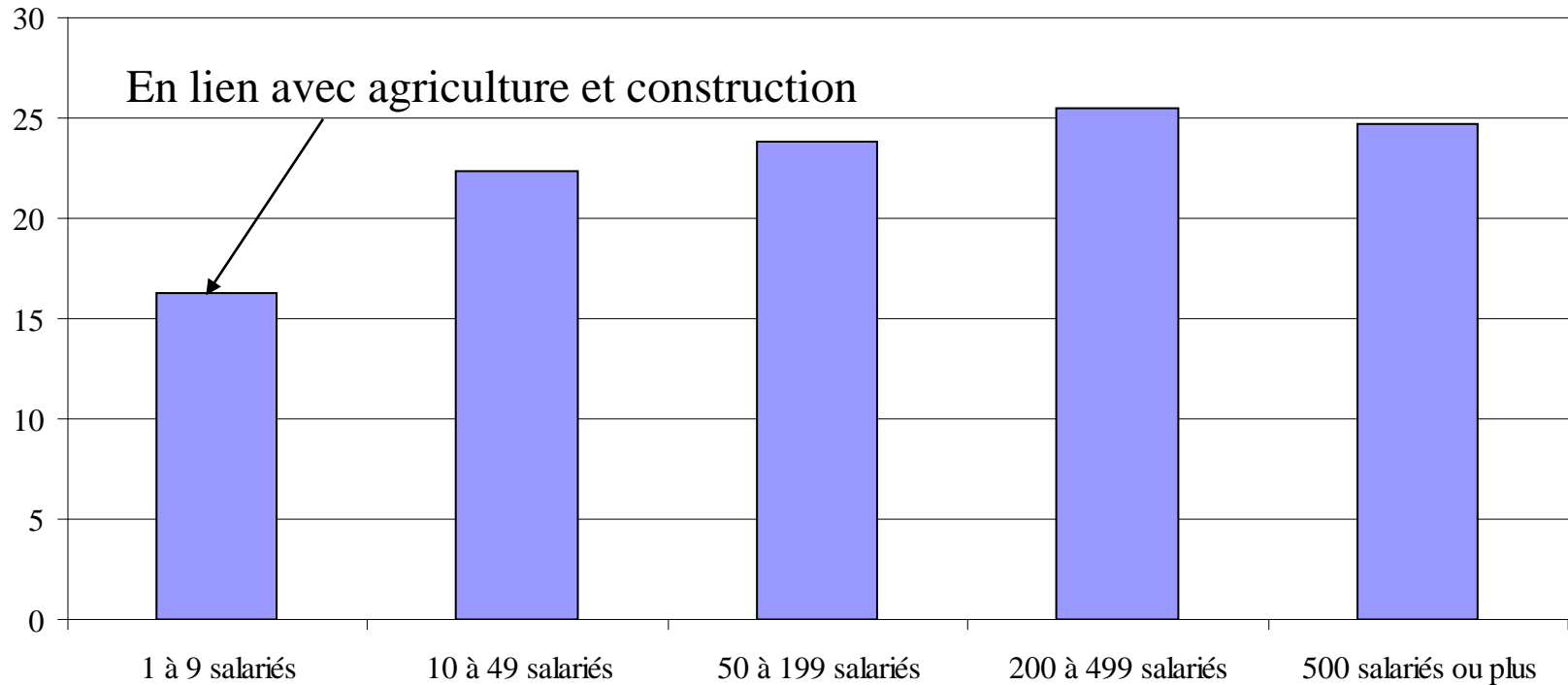
- Assainissement-gestion des déchets-dépollution, production et distribution d'eau : 26%
- Transports-entreposage et Hébergement-restauration : 25%

Les moins exposés :

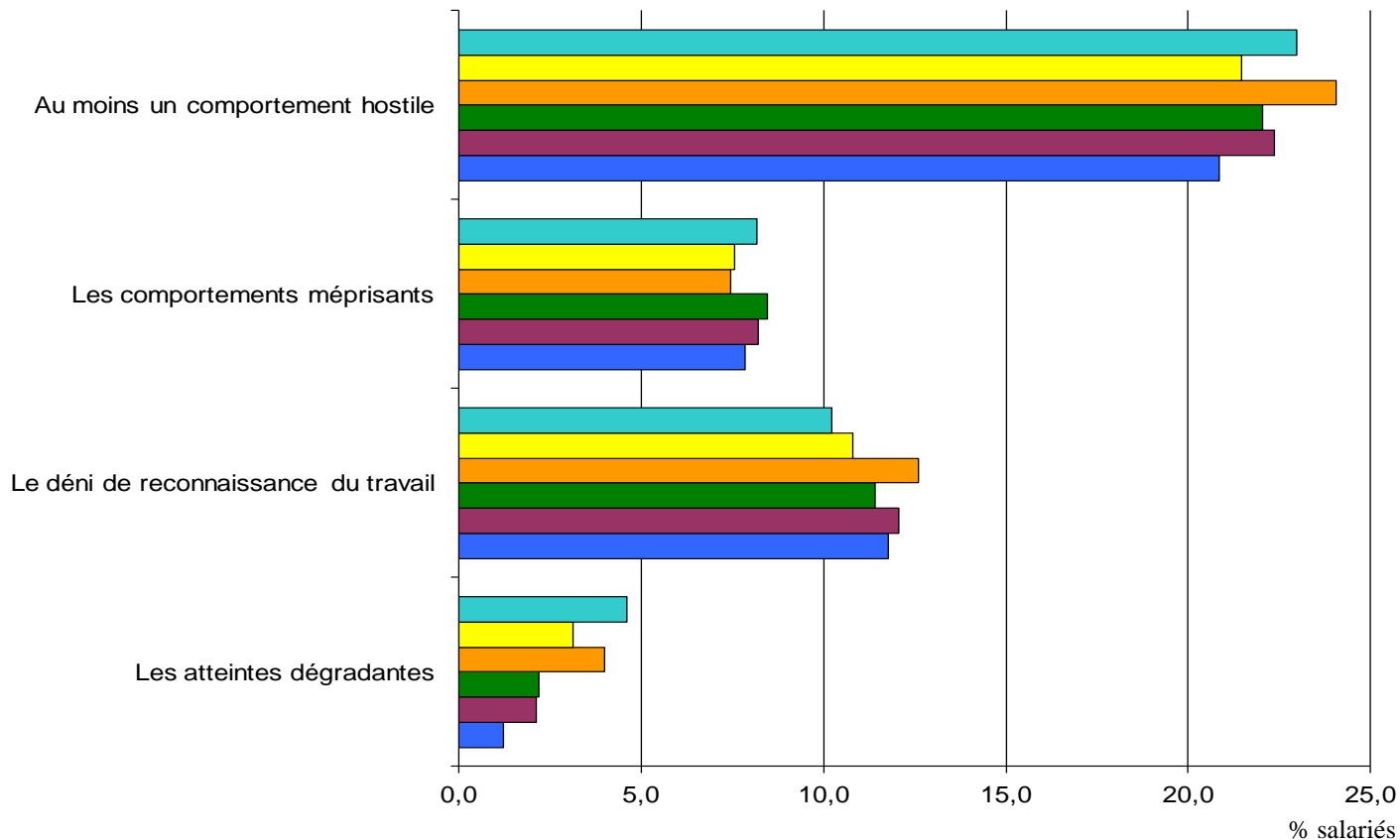
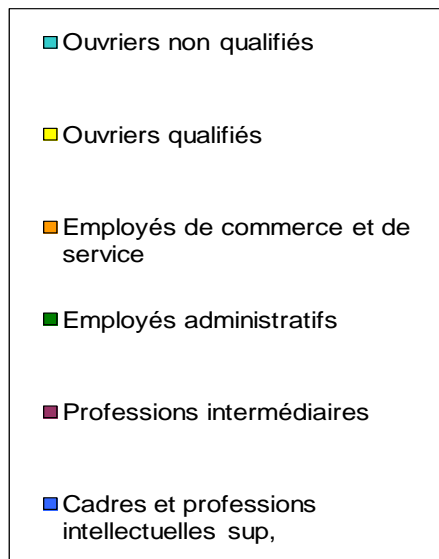
- Agriculture : 12%
- Construction : 17%

# Moins de comportements hostiles déclarés dans les petits établissements

Au moins un comportement hostile



# Les salariés peu qualifiés sont les plus concernés



# Un lien fort avec les caractéristiques de l'organisation du travail

## Ne pas pouvoir faire correctement son travail

Pas de formation suffisante et adaptée

Pas de moyens matériels adaptés et suffisants

Impossibilité de coopérer (échanges d'informations, entraide,...)

Nombre de collègues ou de collaborateurs INSuffisants

Pas d'informations claires et suffisantes

Ne pas pouvoir interrompre votre travail quand vous le souhaitez

Ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches à accomplir

faire appel à d'autres qd qqe chose d'anormal se produit

Interrompre une tâche pour en effectuer une autre non prévue

## Rythme de travail

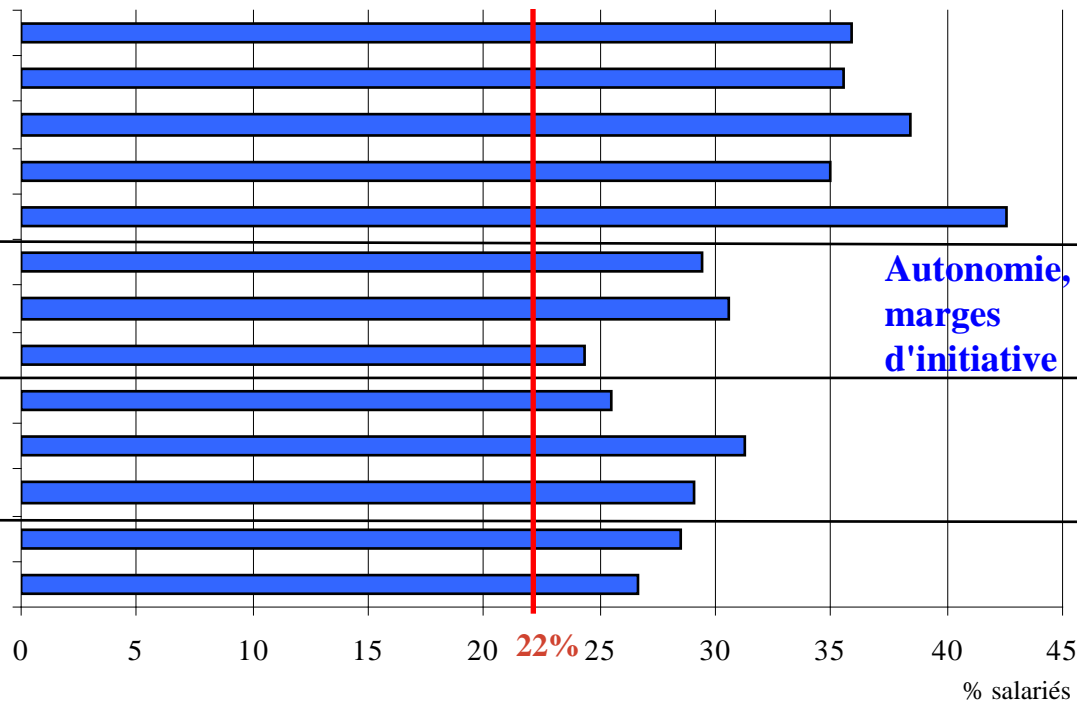
Etre obligé de se dépêcher pour faire son travail

Au moins 3 contraintes de rythme de travail

travail au delà des horaires officiels prévus sans compensation

## Caractéristiques du temps de travail

travail en équipe 3x8, 4x8, 2x12



# Comportements hostiles, H/F: peu de différences

**Ne pas pouvoir  
faire correctement  
son travail**

- Pas de formation suffisante et adaptée
- Pas de moyens matériels adaptés et suffisants
- Impossibilité de coopérer (échanges d'informations, entraide,...)
- Nombre de collègues ou de collaborateurs INSuffisants
- Pas d'informations claires et suffisantes

**Autonomie,  
marges  
d'initiative**

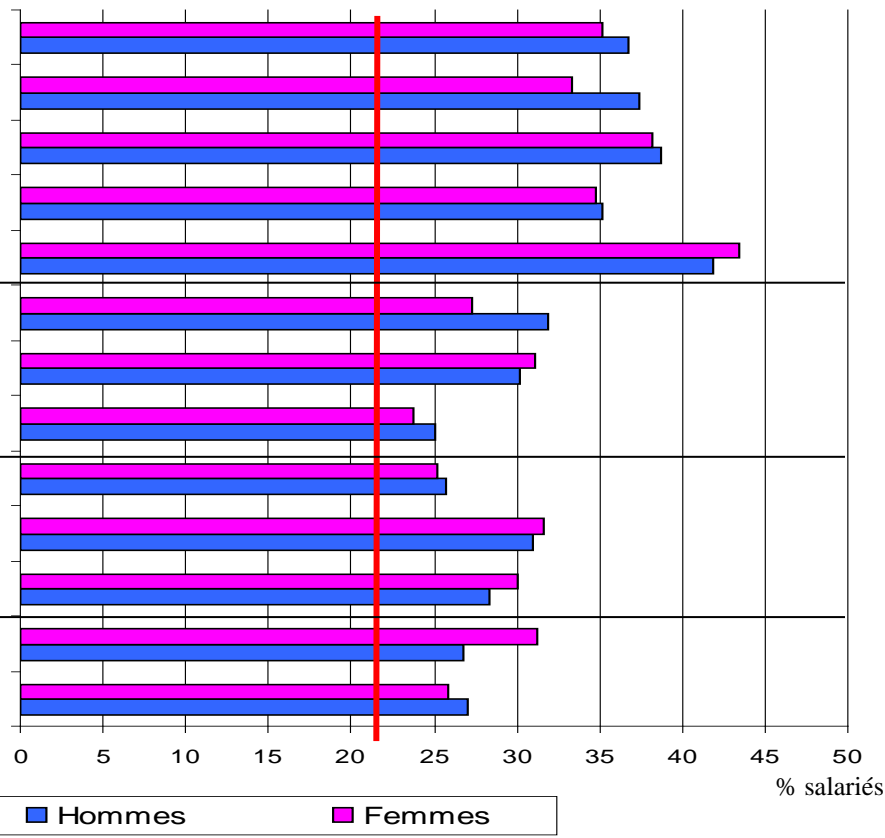
- Ne pas pouvoir interrompre votre travail quand vous le souhaitez
- Ne pas pouvoir changer l'ordre des tâches à accomplir
- faire appel à d'autres quand quelque chose d'anormal se produit

**Rythme de travail**

- Interrompre une tâche pour en effectuer une autre non prévue
- Etre obligé de se dépêcher pour faire son travail
- Au moins 3 contraintes de rythme de travail

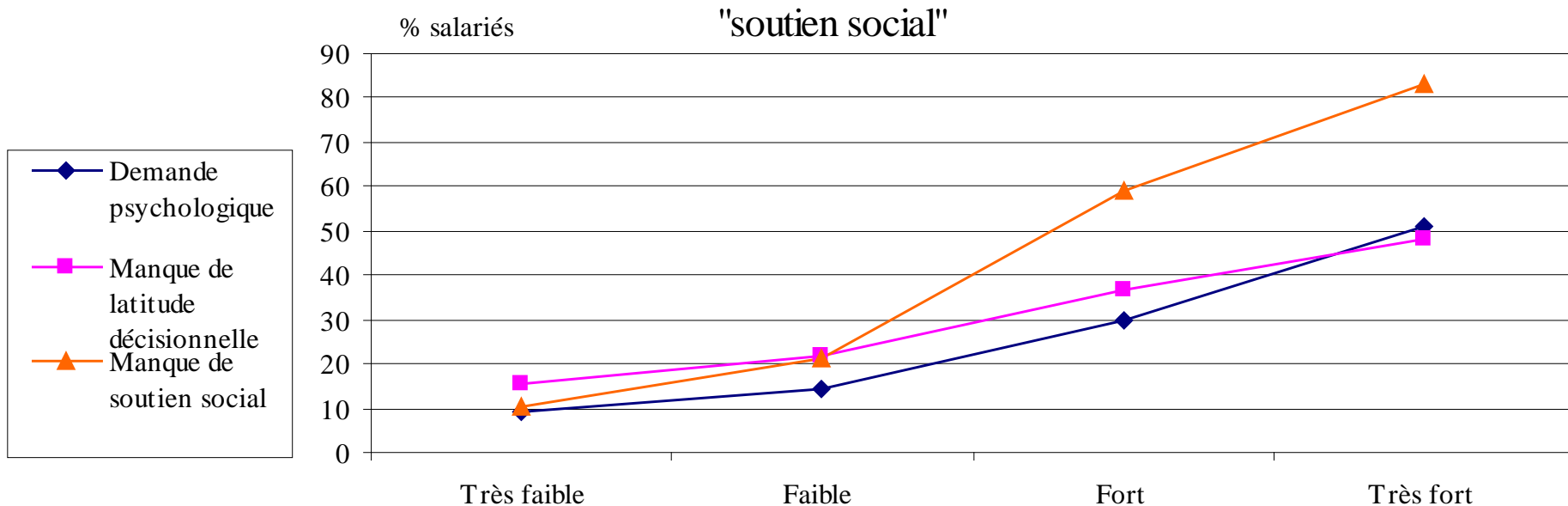
**Caractéristiques du  
temps de travail**

- travail au delà des horaires officiels prévus sans compensation
- travail en équipe 3x8, 4x8, 2x12



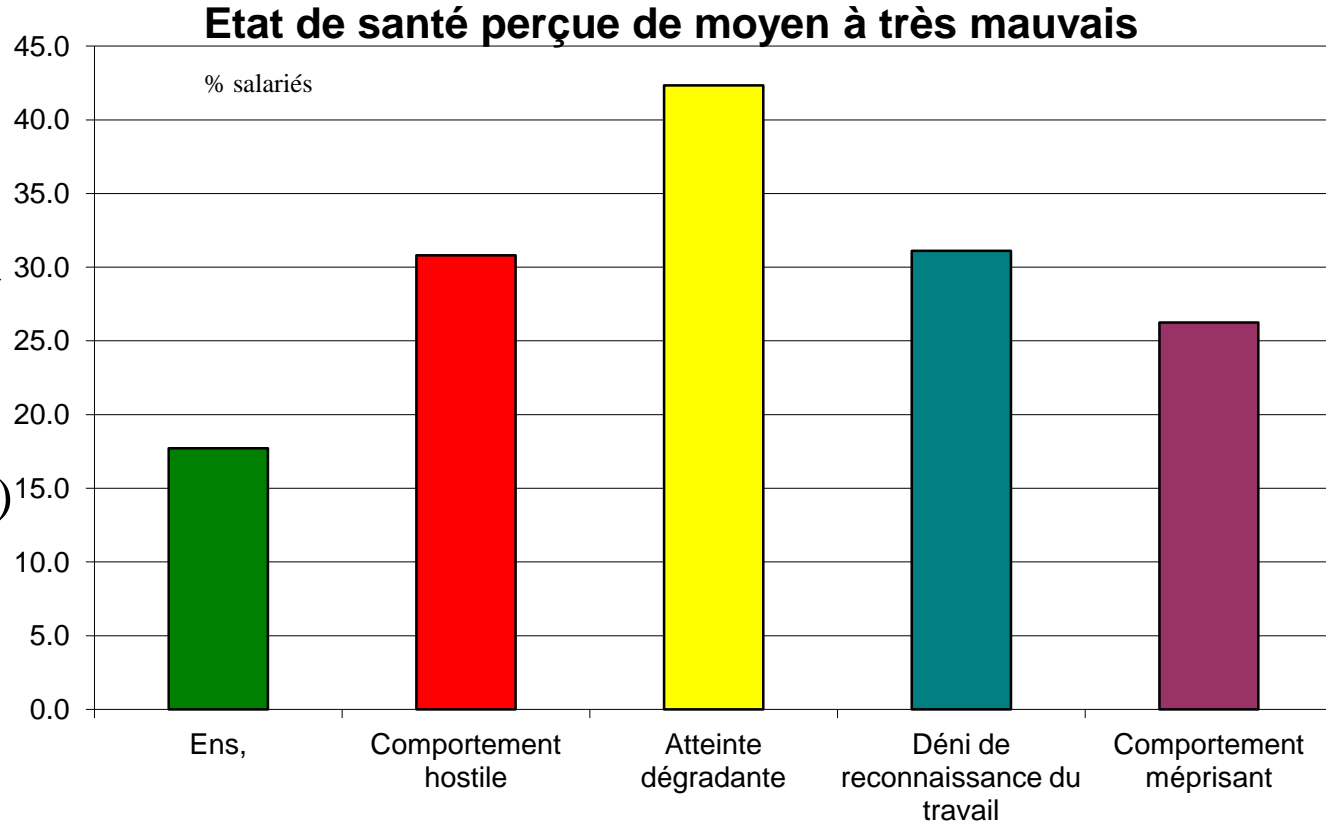
# Facteurs psychosociaux et comportements hostiles : une association étroite

Proportion de salariés exposés à au moins un comportement hostile selon la  
"demande psychologique", le manque de "latitude décisionnelle" et le manque de

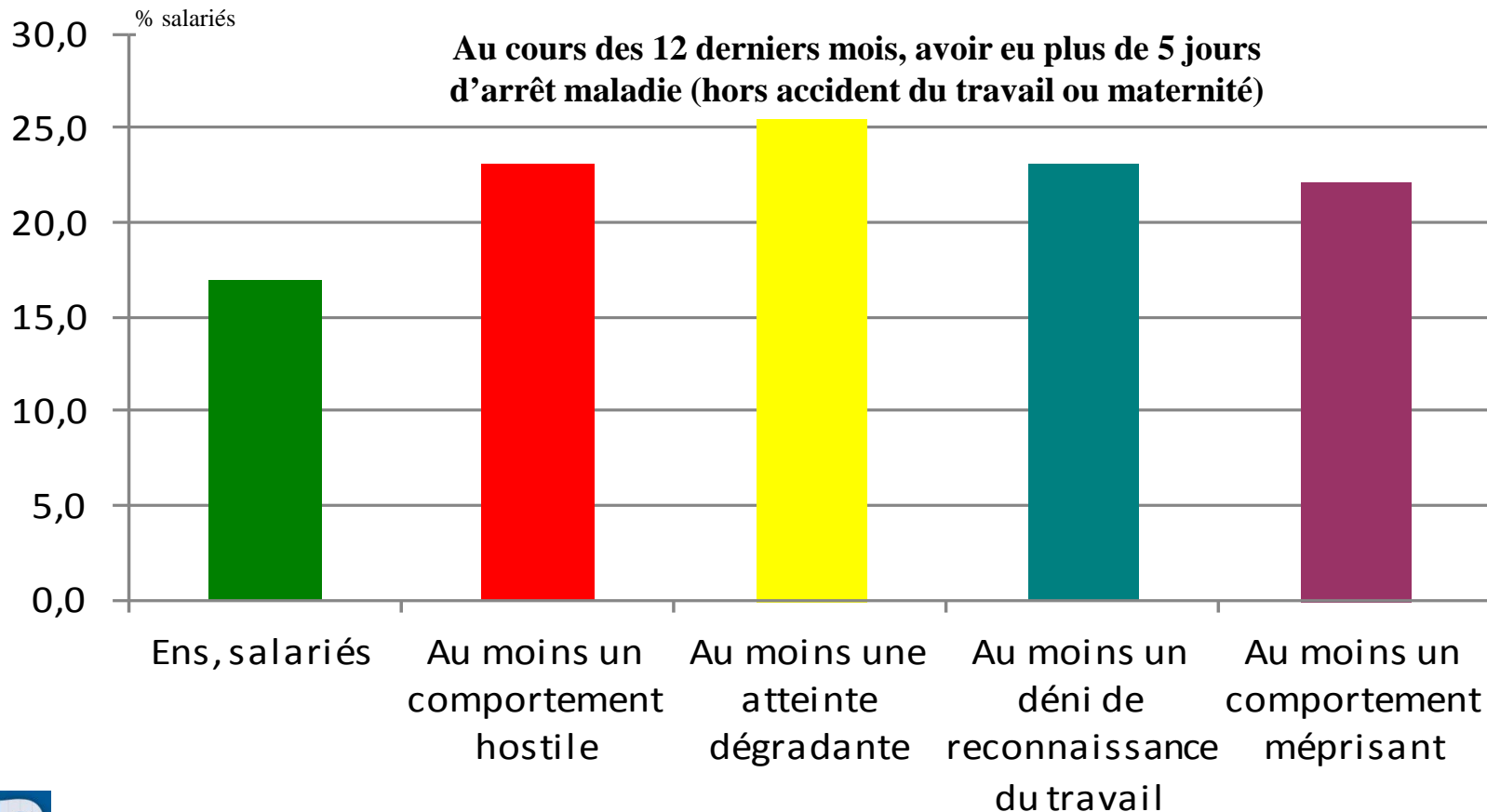


# Santé perçue : un état de santé altéré en cas de comportement hostile

En 2010,  
31% de salariés signalant  
un comportement hostile  
perçoivent leur état de  
santé comme altéré  
(contre 18% en moyenne)



# Absentéisme: plus d'arrêts maladie

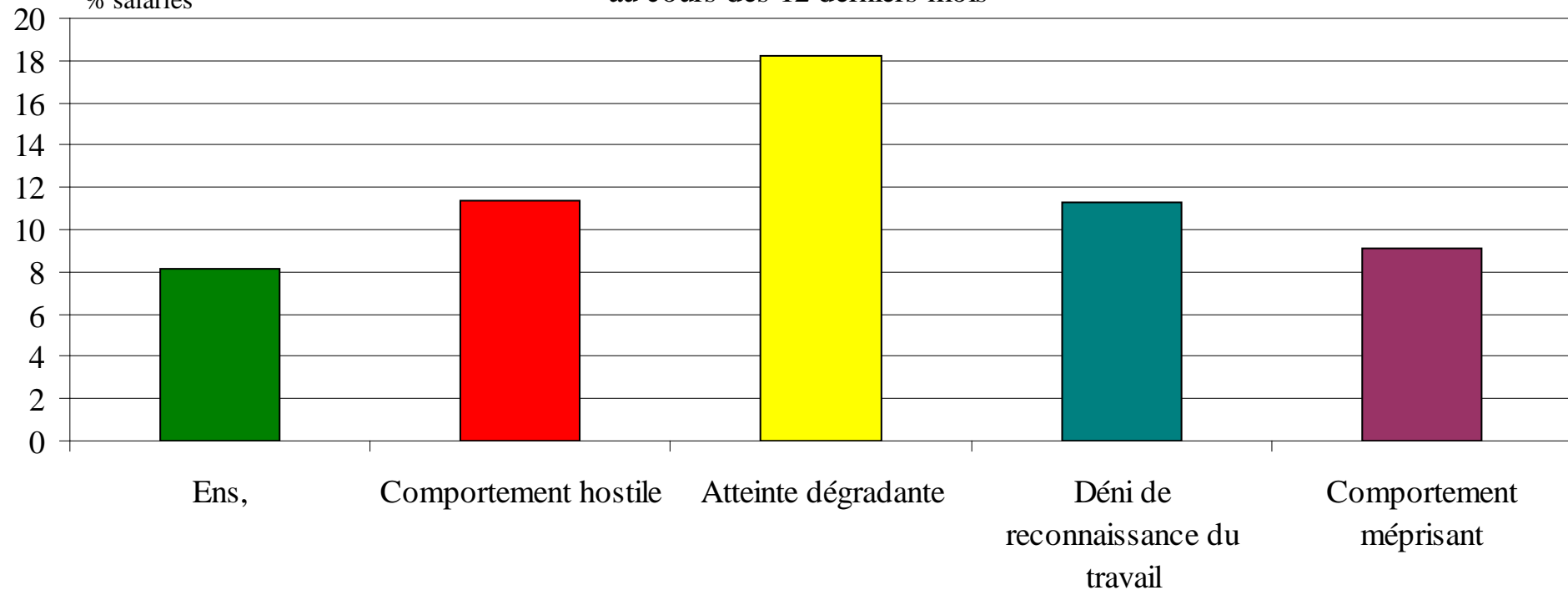




# Plus d'accidents du travail en cas de comportement hostile

Au moins 1 accident du travail  
au cours des 12 derniers mois

% salariés



# Conclusion

- une nette augmentation des déclarations de comportements hostiles (mais difficile à interpréter)
- un fort lien avec l'impossibilité de faire correctement son travail et certaines contraintes organisationnelles
- une forte association avec une santé dégradée
- prévention : travailler sur la qualité de l'organisation du travail