

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

Les atteintes dégradantes

2,8%

Laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé

Vous dit des choses obscènes ou dégradantes

Vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante

Le déni de reconnaissance du travail

11,6%

Critique injustement votre travail

Vous charge de tâches inutiles ou dégradantes

Sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement

Les comportements méprisants

7,9%

Vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là

Vous empêche de vous exprimer

Vous ridiculise en public

Au moins un comportement hostile

22,3%

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

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

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

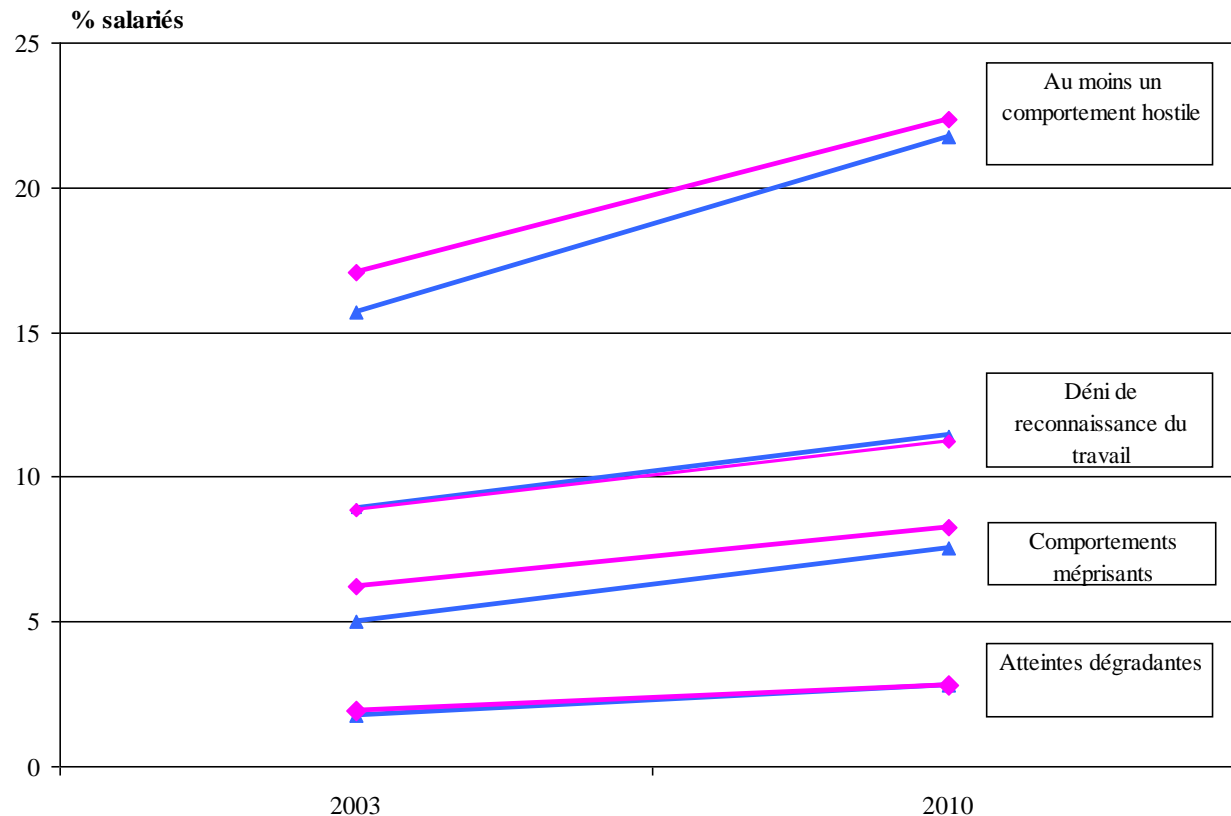
% de salariés subissant :

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

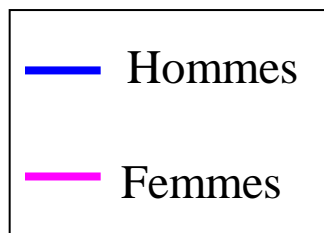
Comportements hostiles dans l'enquête Sumer

Principaux résultats

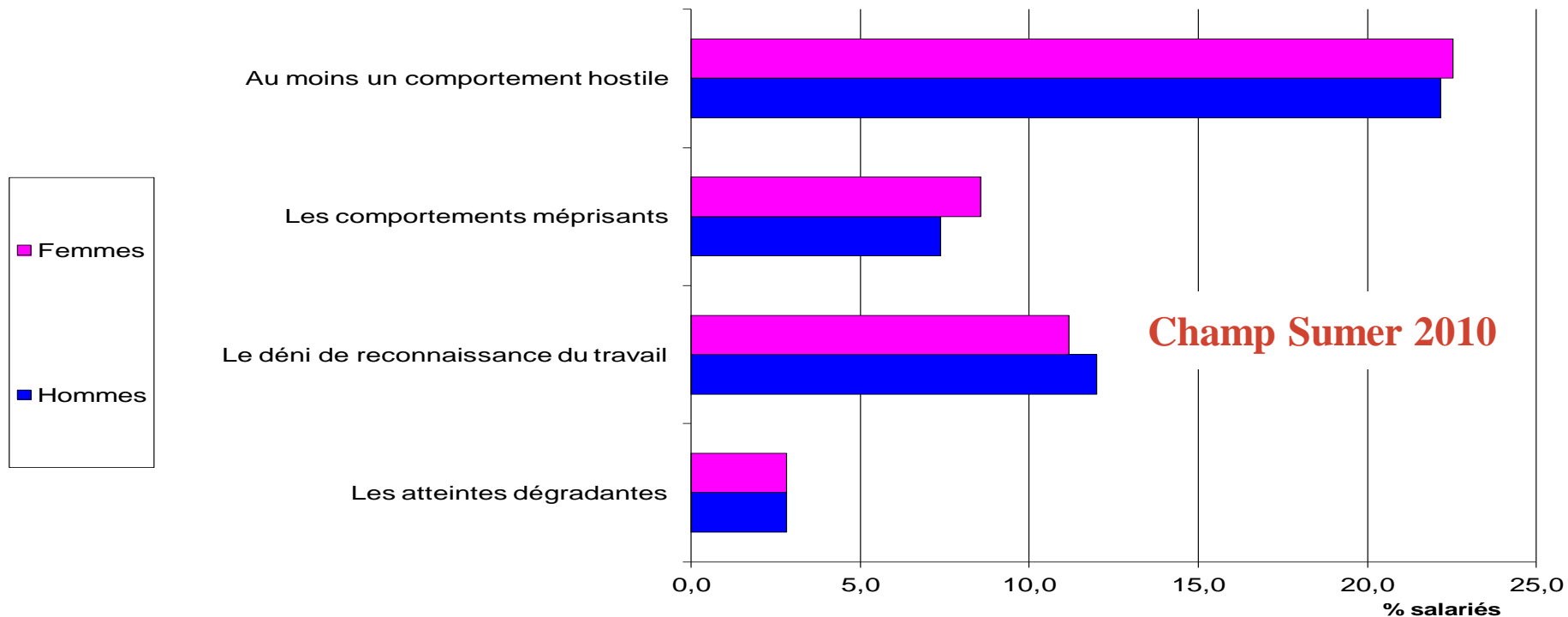
Des comportements plus souvent signalés en 2010 qu'en 2003, autant pour les hommes que pour les femmes



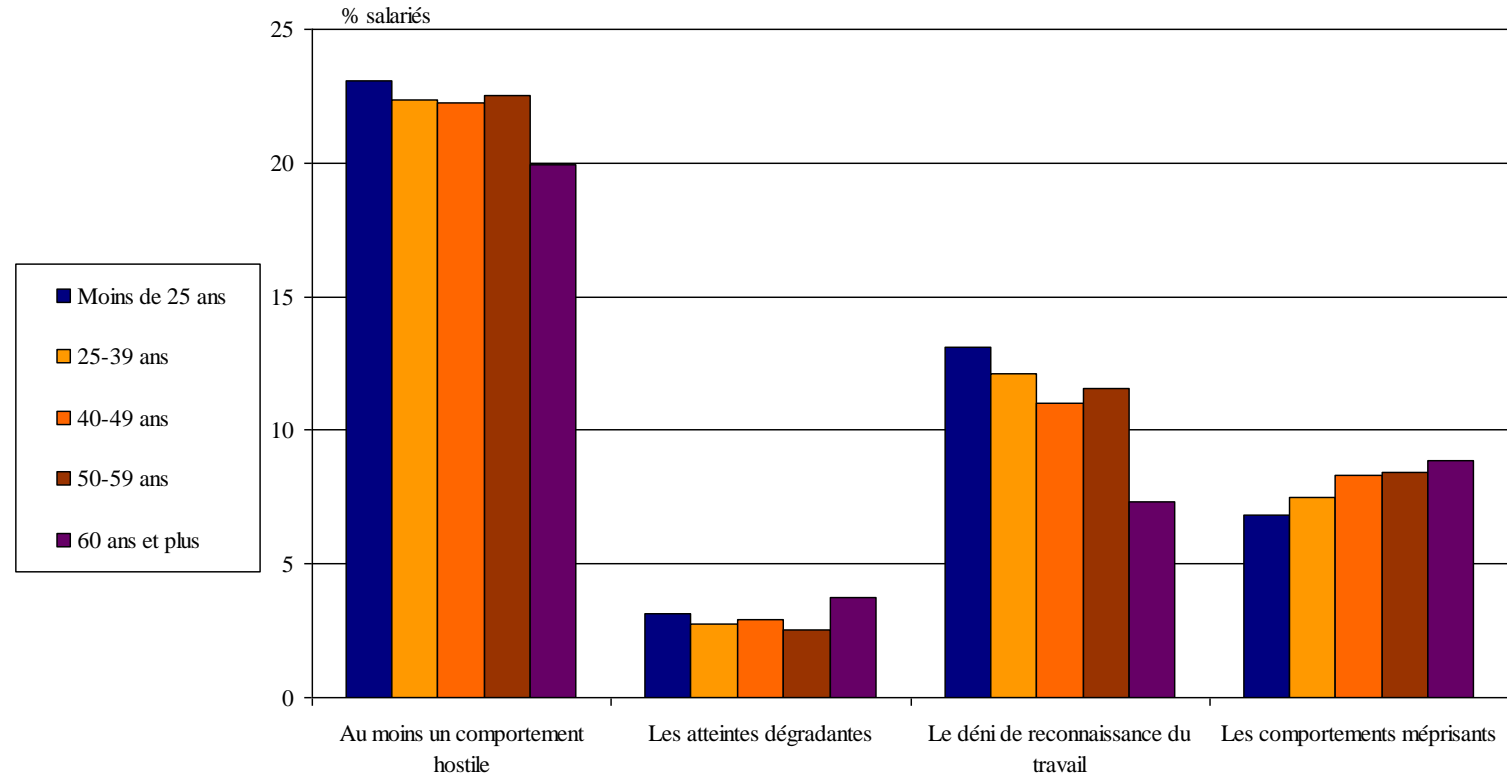
Evolution 2003 – 2010
(champ Sumer 2003)



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

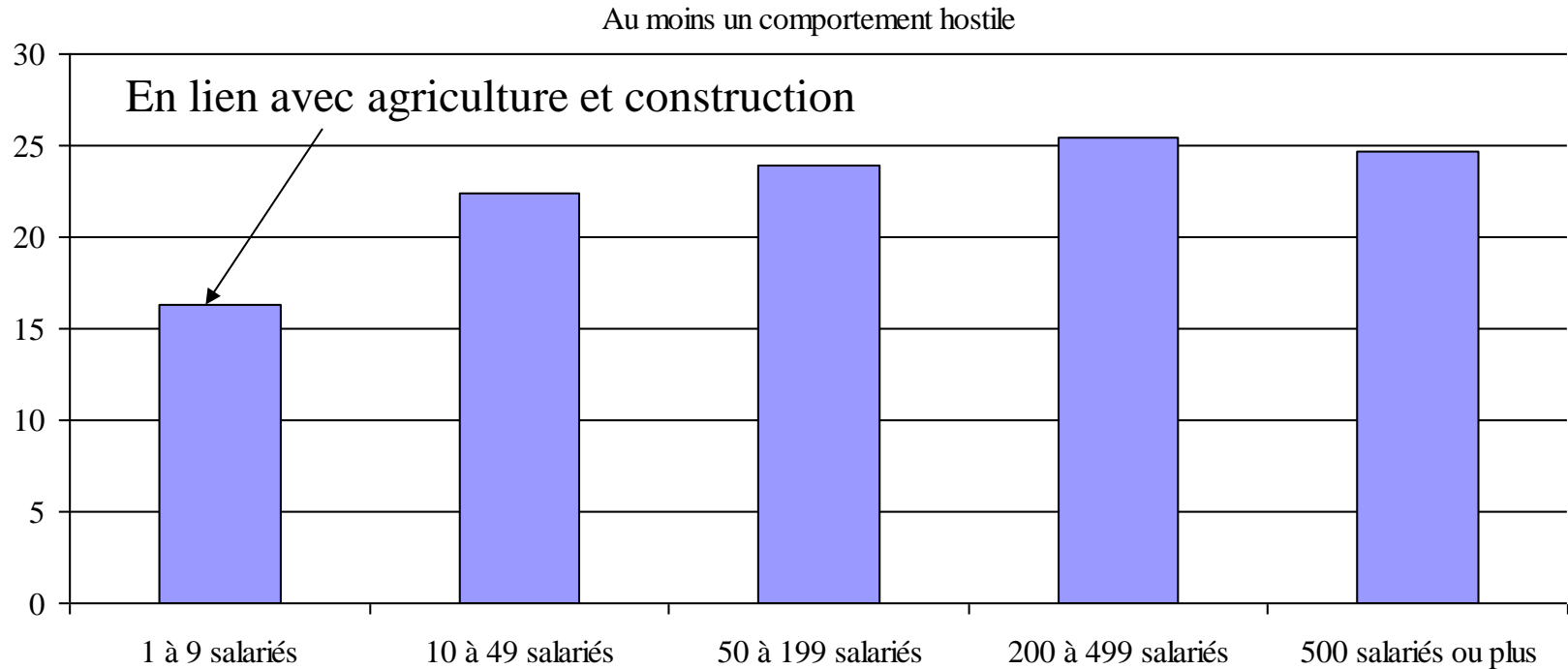
Les plus exposés aux comportements hostiles :

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

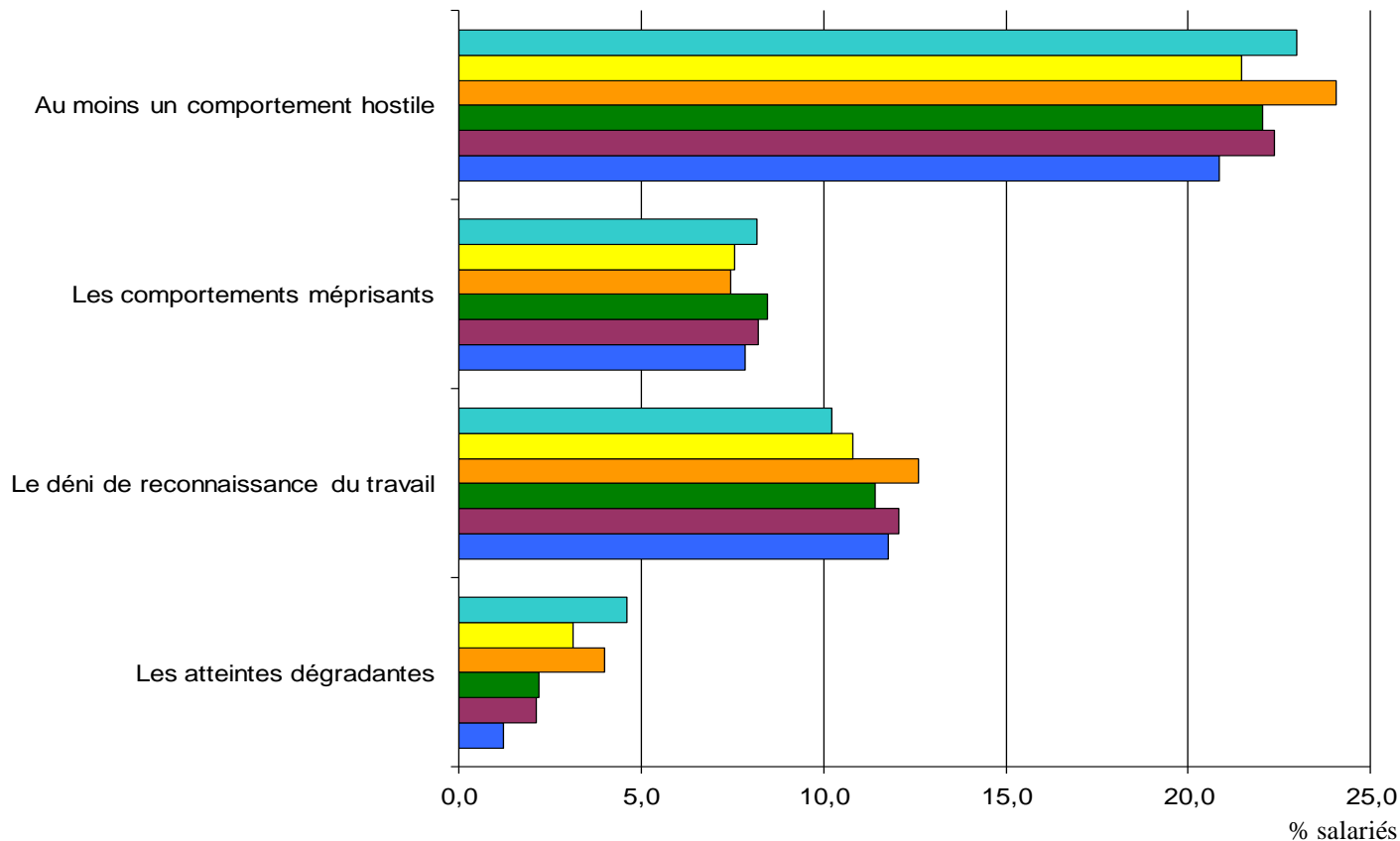
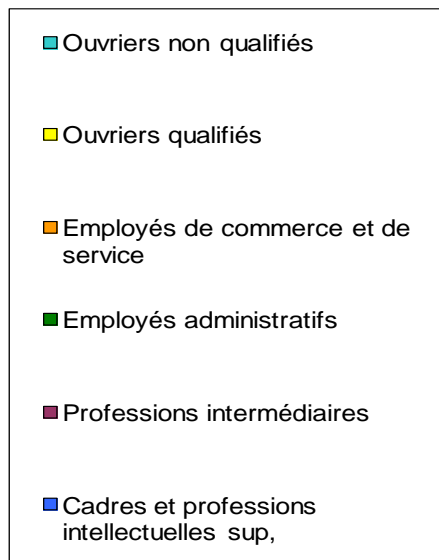
Les moins exposés :

- Agriculture : 12%
- Construction : 17%

Moins de comportements hostiles déclarés dans les petits établissements



Les salariés peu qualifiés sont les plus concernés



**Comportements hostiles
&
Informations sur le salarié
et son contexte de travail ...**

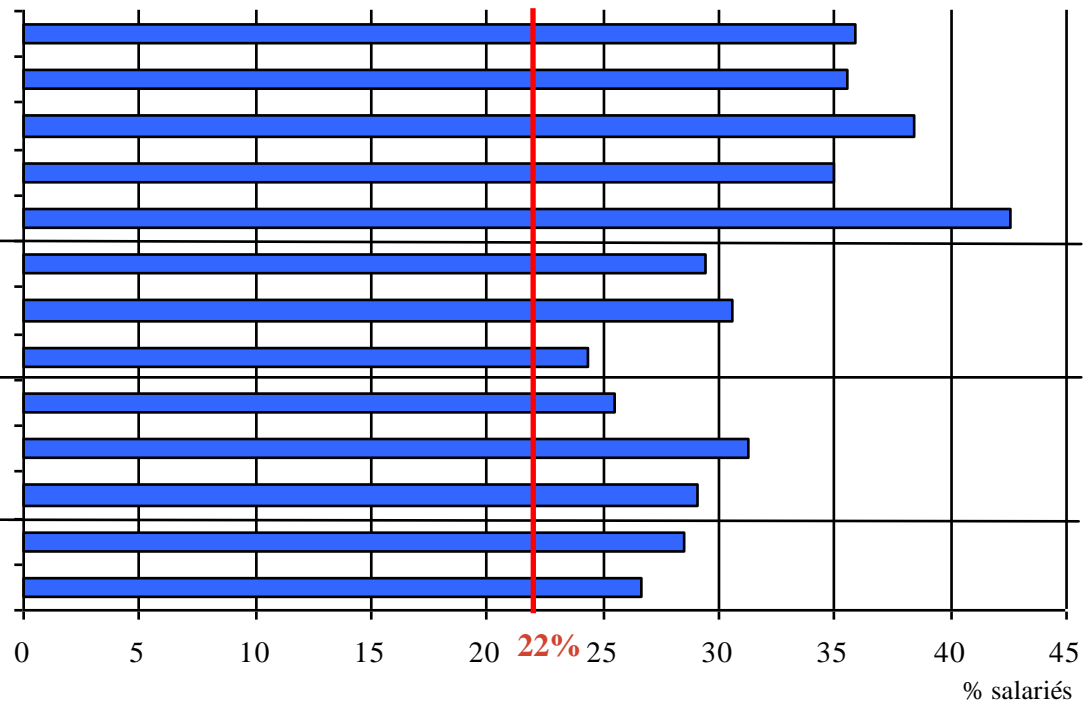
Un lien fort avec les caractéristiques de l'organisation du travail

Ne pas pouvoir faire correctement son travail

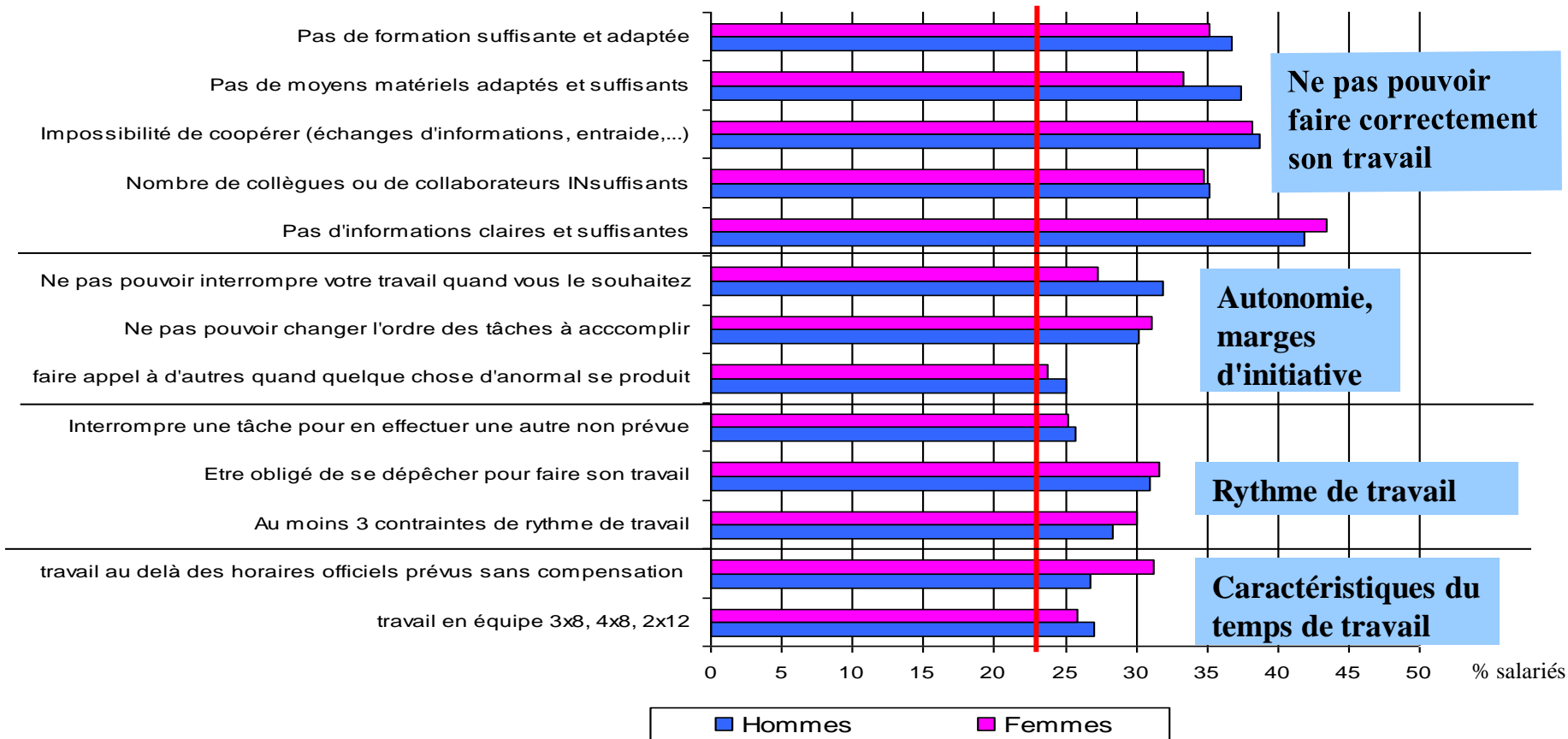
Autonomie, marges d'initiative

Rythme de travail

Caractéristiques du temps de travail

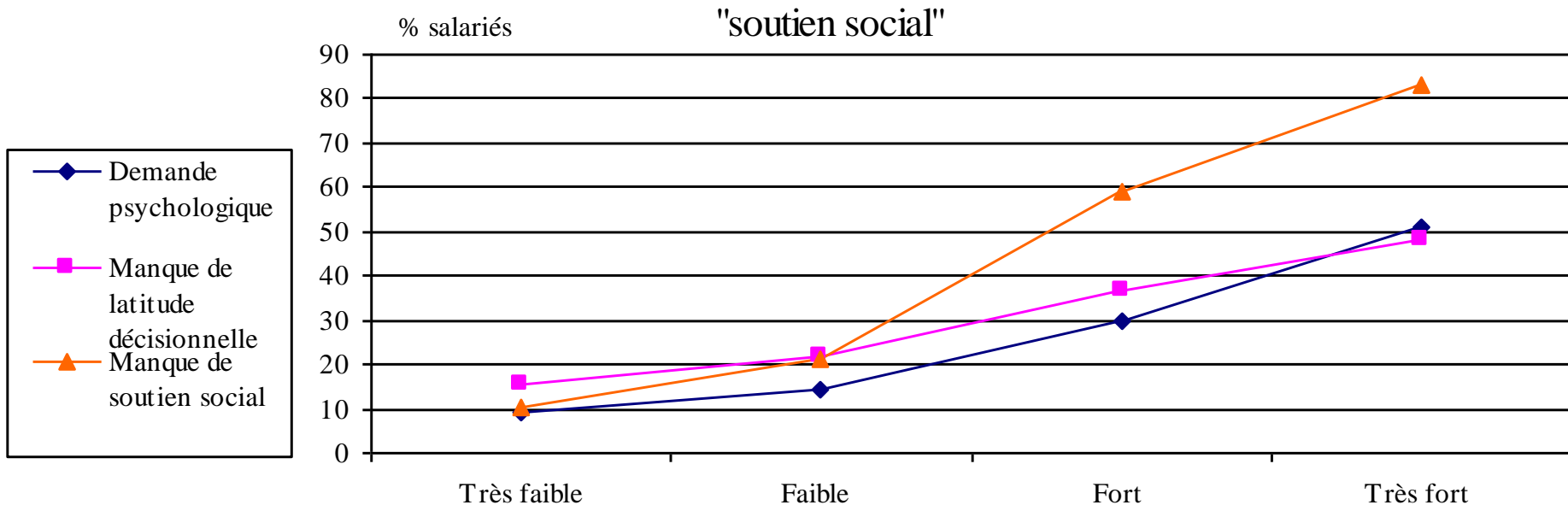


Comportements hostiles, H/F: peu de différences



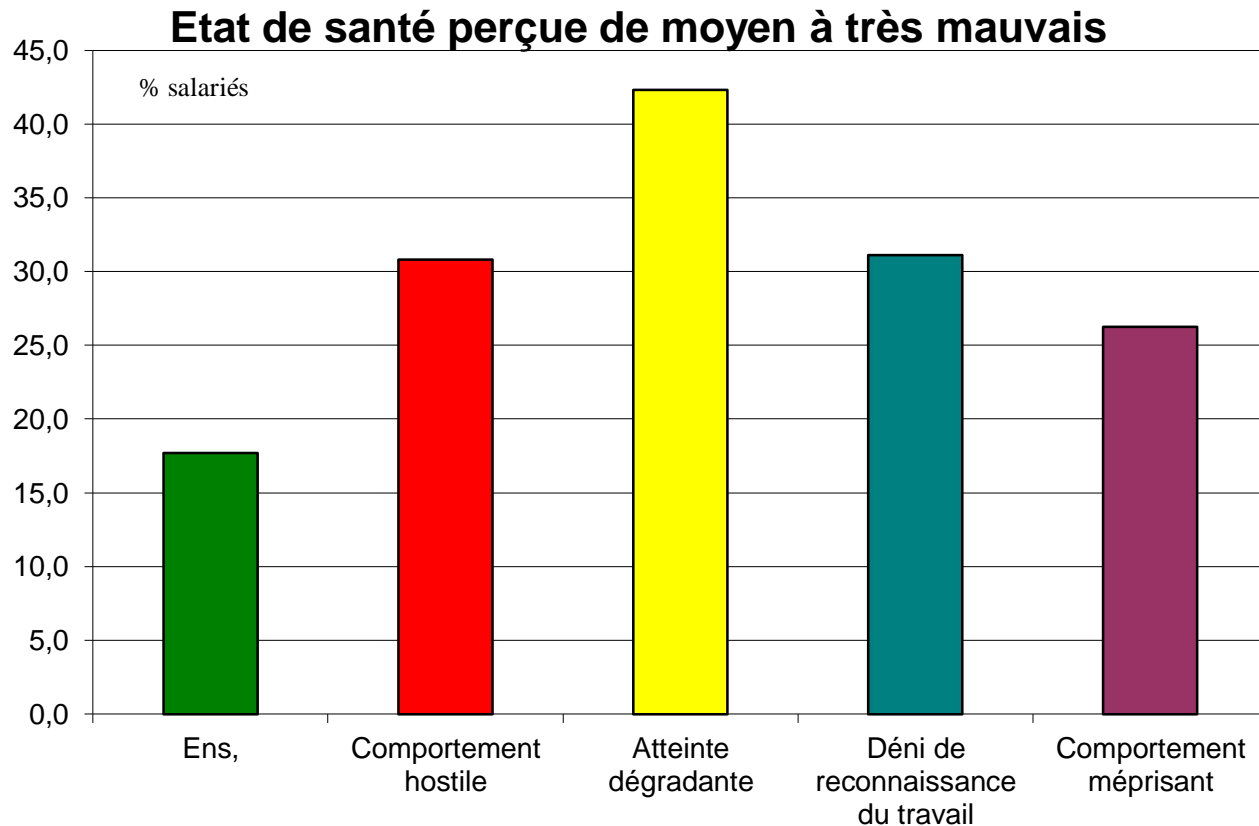
Facteurs psychosociaux et comportements hostiles : une association étroite

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

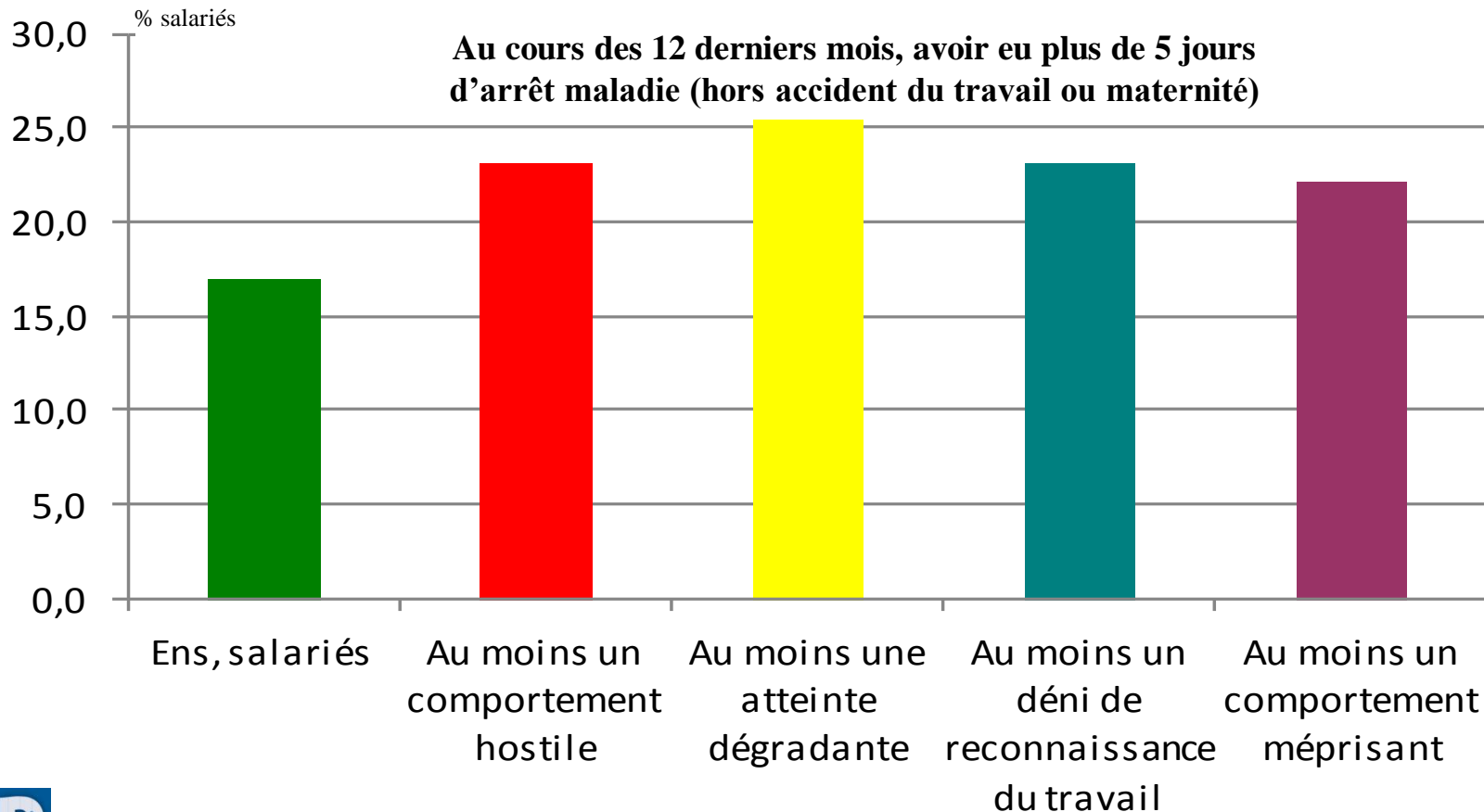


Santé perçue : un état de santé altéré en cas de comportement hostile

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



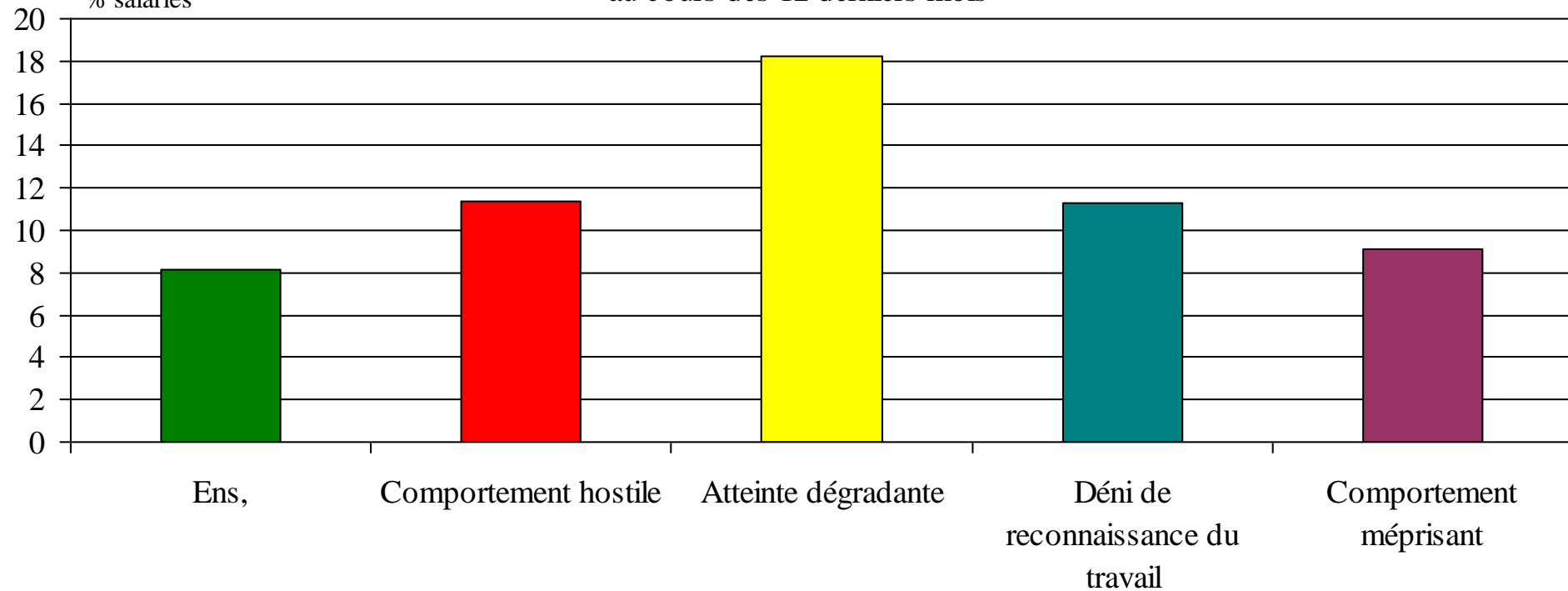
Absentéisme: plus d'arrêts maladie



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