

Âge et conditions de travail dans les établissements de santé

*Aurélie Dumas, Romuald Le Lan**

Les conditions de travail des actifs des établissements de santé paraissent assez différentes et plus contrastées que celles des autres salariés. Leur perception dépend en partie de l'âge. Le personnel plus âgé déclare être moins exposé à la pénibilité ou aux risques physiques et, dans une moindre mesure, à une charge mentale (risques de sanction, pression du travail). L'autonomie perçue n'est, elle, pas directement liée à l'âge. Celui-ci intervient également peu dans l'évaluation du collectif de travail, alors que l'environnement matériel de travail (locaux mal adaptés, moyens matériels insuffisants) est moins apprécié par les 30-39 ans. Le lien entre l'âge et les conditions de travail perçues est souvent plus marqué chez les infirmières, en partie parce que les infirmières cadres, plus âgées, se distinguent parfois dans leurs appréciations. De façon générale, les différences de déclaration selon l'âge dépendent également de la profession et du service d'affectation. Compte tenu de la pénibilité physique et morale déclarée dans ce secteur, les conséquences du vieillissement de la main-d'œuvre sont susceptibles de s'y poser avec une acuité particulière.

Les conditions de travail perçues par les infirmières, les aides-soignantes et les agents de service des actifs des établissements de santé se caractérisent d'une part par la

perception d'une pénibilité physique et morale plus élevée en moyenne que pour les autres salariés. Ainsi, en 1998, 64 % des salariés des établissements de santé déclarent porter des char-

ges lourdes et 80 % estiment qu'une erreur de leur part pourrait les exposer à des sanctions, contre respectivement 39 % et 56 % des salariés dans l'ensemble de l'économie, selon l'enquête

* Aurélie Dumas est élève à l'Ensaï et Romuald Le Lan est chargé d'étude à la Drees.

Conditions de travail de la Dares. Mais d'autre part, le soutien du collectif de travail dont ils déclarent bénéficier est également plus élevé : par exemple, 89 % (contre 69 % en moyenne) disent, en 1998, pouvoir compter sur l'aide de personnes de leur établissement, et 93 % (contre 84 %) disent avoir la possibilité d'échanger de l'information avec leurs collègues.

Cette étude se propose donc d'examiner comment les conditions de travail des infirmières, aides-soignantes et agents de service hospitalier, varient effectivement avec l'âge, et dans quelle mesure ces variations peuvent ou non être attribuées aux trajectoires professionnelles : par exemple, un agent peut évoluer d'un poste aux urgences soumis à des exigences particulières, vers un poste administratif. Elle s'appuie sur l'enquête 2003 de la Drees sur *Les conditions et l'organisation du travail dans les établissements de santé* (encadré 1).

La structure par âge du personnel varie selon la profession et le service d'affectation

L'âge moyen de l'ensemble de ces professionnels est d'environ 41 ans. Mais les infirmières sont en moyenne plus jeunes (39,8 ans) que les agents de service (40,9 ans) et les aides-soignantes (41,4 ans) (figures 1a à 1c).

En effet, à partir de la fin des années quatre-vingt-dix, la forte augmentation des quotas d'entrée en instituts de formation d'infirmières a amorcé un relatif rajeunissement de la profession dans les établissements de santé. Les classes d'âge les plus représentées au sein des infirmières sont

Encadré 1

Échantillon étudié et questions exploitées

Échantillon étudié

Cette étude s'appuie sur un sous-échantillon de l'enquête 2003 de la Drees sur *les conditions et l'organisation du travail dans les établissements de santé*, et plus précisément, sur les déclarations de 3 088 infirmières, aides-soignantes et agents de service hospitaliers interrogés dans le cadre de cette enquête. Cette population soignante représente 65 % des actifs des établissements de santé publics ou privés. Elle se compose de 43 % d'infirmières, 37 % d'aides-soignantes et 20 % d'agents de service.

Par ailleurs, elle est féminine à 86 %. C'est pourquoi cette étude parle, selon l'usage courant, des « infirmières » et non des « infirmiers », et des « aides-soignantes » et non des « aides-soignants ».

Questions exploitées sur les différentes dimensions des conditions de travail

Questions sur la pénibilité physique :

- « Dans le cadre de votre travail, êtes-vous amené à risquer des blessures avec des instruments ou du matériel ? » ;
- « L'exécution de votre travail vous impose-t-elle de faire attention à des signaux visuels brefs, imprévisibles ou difficiles à détecter ? ».

Questions sur la pénibilité mentale :

- « Une erreur dans votre travail peut-elle ou pourrait-elle entraîner des sanctions à votre égard ? (risque pour votre emploi, diminution importante de votre ré-

munération, plainte devant les tribunaux, etc...) » ;

- « Êtes-vous obligé de vous dépêcher : toujours, souvent, parfois ou jamais ? ».

Questions sur l'autonomie :

- « Votre rythme de travail vous est-il imposé par la cadence automatique d'une machine ? » ;
- « Devez-vous consigner ou faire des rapports de votre activité par écrit (papier ou messagerie électronique) ? » ;
- « Avez-vous à former des élèves ou des étudiants dans le cadre de votre activité habituelle sur le lieu de travail de votre établissement (hors cours magistraux) ? ».

Questions sur l'environnement matériel :

- « Pour effectuer correctement votre travail, avez-vous en général des moyens matériels ou des aides techniques adaptés et suffisants ? » ;
- « Votre travail ou votre lieu de travail présentent-ils l'inconvénient suivant : locaux mal adaptés (exiguïté des locaux, etc.) ? ».

Questions sur l'environnement humain :

- « Pour effectuer correctement votre travail, avez-vous en général des collaborateurs ou des collègues en nombre suffisant ? » ;
- « Y a-t-il des moments où vous êtes obligé de vous débrouiller tout seul dans des situations difficiles ? ».

maintenant les 25-34 ans devant les 45-54 ans. Chez les aides-soignantes et les agents de service qui n'ont pas connu de telles augmentations des flux d'entrée, les 40-49 ans sont majoritaires.

La répartition des agents entre les services diffère également

selon la profession ; l'âge joue aussi un rôle sensible, même s'il n'est pas au premier plan (encadré 2).

Les personnels des services non soignants et psychiatriques sont plutôt âgés. Les services psychiatriques regroupent 14 %

des infirmières contre 4 % des aides-soignantes et 3 % des agents de service, tandis que les services non soignants mobilisent essentiellement des agents de services (43 %) (figure 2). Les personnels des services d'urgence et de réanimation sont plus jeunes, rassemblant 12 % des infirmières, contre 7 % des aides-soignantes et 4 % des agents de service. Entre les services, les écarts d'âge sont plus marqués chez les infirmières que chez les aides-soignantes et les agents de service.

Globalement, les conditions de travail diffèrent surtout en fonction de la profession et du service d'exercice. Néanmoins, les conditions de travail, ou tout au moins leur perception, varient aussi selon l'âge, quelle que soit la profession ou le service d'affectation. Objet de cette étude, les conditions de travail selon l'âge sont examinées autour de trois dimensions représentatives : la pénibilité ressentie, la latitude décisionnelle déclarée et la qualité de l'environnement perçue. Ces trois dimensions sont analysées au travers de questions précises qui portent sur la description de situations concrètes (encadré 1).

Encadré 2

Structure par âge et profession des différents services

Au sein des établissements de santé, les professionnels de santé enquêtés se répartissent en différents services qui ont été regroupés pour l'analyse. Entre ces services, et même entre établissements privés et publics au sein d'un même service, des différences importantes peuvent exister quant aux populations prises en charge ou aux conditions d'exercice du travail (activités programmées ou non programmées, à haute technicité ou non...). Bien que les professions concernées par l'étude soient essentiellement des soignants, une partie d'entre eux travaillent dans des services administratifs ou logistiques, notamment les agents de service, du fait de leur polyvalence. Plus généralement, la répartition entre les différents services dépend principalement de la profession (figure 2), mais aussi, de manière secondaire, de l'âge.

Ainsi, 12 % des infirmières déclarent appartenir à un service d'urgence ou de réanimation contre 7 % des aides-soignantes et 4 % des agents de service. Par ailleurs, ces services rassemblent le personnel le plus jeune (38 ans en moyenne dans l'ensemble de ces services, 35 ans pour les infirmières, 41 ans pour les aides-soignantes

et 44 ans pour les agents de service). À l'opposé se situent les services qui regroupent des personnels plus âgés, en psychiatrie (44 ans en moyenne) où se retrouvent 14 % des infirmières, et dans les services non soignants (42 ans en moyenne) auxquels 43 % des agents de services disent appartenir. Cette tendance vaut pour les infirmières (44 ans en moyenne en psychiatrie et 48 ans dans les services non soignants) et les aides-soignantes (44 et 46 ans en moyenne), mais elle est moins sensible chez les agents de service (43 et 42 ans). Pour les services de gériatrie, le bloc opératoire et les autres services d'hospitalisation, l'âge moyen est de 40 ans et varie peu selon la profession.

Les écarts d'âge entre services sont donc plus marqués chez les infirmières que chez les aides-soignantes et les agents de service. De plus, ces écarts sont parfois inversés entre infirmières et agents de service, comme pour les services non soignants et les urgences. Quelle qu'en soit leur cause, les différences de structure par âge des services pourraient expliquer en partie les disparités des conditions de travail selon l'âge (encadré 3).

Figure 1a - Effectif par tranche d'âge des infirmières

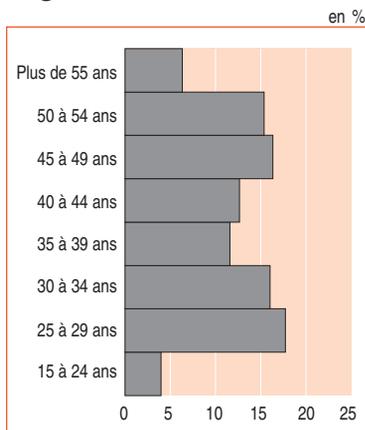


Figure 1b - Effectif par tranche d'âge des aides-soignantes

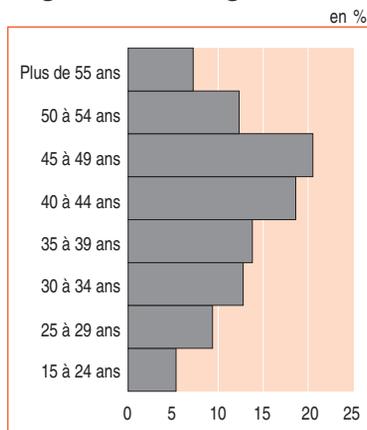
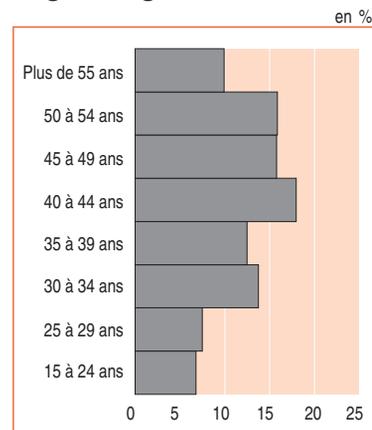


Figure 1c - Effectif par tranche d'âge des agents de service



Champ : ensemble des infirmières, aides-soignantes et agents de service exerçant dans les établissements de santé.
Source : Drees, enquête Conditions et Organisation du travail dans les établissements de santé 2003.

4 Conditions de travail et relations professionnelles

Figure 2 - Répartition du personnel hospitalier entre les services

en %

	Service d'hospitalisation	Bloc opératoire	Gériatrie	Urgences	Psychiatrie	Services non soignants	Autre et manquants	Total
Infirmières	34	22	7	12	14	1	9	100
Aides-soignantes	37	14	23	7	4	1	13	100
Agents de service	18	9	11	4	3	42	11	100
Ensemble	32	16	14	9	8	10	11	100

Champ : ensemble des infirmières, aides-soignantes et agents de service exerçant dans les établissements de santé.

Source : Drees, enquête Conditions et Organisation du travail dans les établissements de santé en 2003.

Les personnels plus âgés déclarent être moins exposés à des risques physiques

Le sentiment d'exposition à un risque physique diminue globalement avec l'âge, toutes choses égales par ailleurs (encadré 3, figures 3a et 3b).

Les infirmières déclarent, davantage que les aides-soignantes et agents de service, risquer des blessures (87 %) ou devoir faire attention à des signaux visuels brefs (51 %). C'est aussi pour elles que ces facteurs de pénibilité s'affaiblissent le plus avec l'âge (figures 4 et 5). Toutefois, l'enquête ne permet pas de faire la part de ce qui, avec l'âge ou l'expérience, relève de variations objectives des risques ou d'une plus ou moins grande sensibilité des agents à ces derniers. Cette remarque, valable pour l'ensemble de l'étude, s'applique particulièrement bien aux risques physiques.

Par ailleurs, les tâches des infirmières peuvent varier davantage en fonction de leur âge que celles des aides-soignantes et des agents de service. Chez les infirmières, il y a à la fois un effet direct de l'âge et un effet indirect lié au changement de statut des plus âgées. Celles-ci, plus souvent cadres, sont moins soumises à ces

contraintes physiques : ainsi, seuls 51 % des cadres déclarent des risques de blessure et 25 % devoir faire attention à des signaux visuels brefs.

Encadré 3

Régression logistique

L'analyse par âge des conditions de travail a été complétée par des analyses « toutes choses égales par ailleurs » qui visent à neutraliser des variables au fort pouvoir explicatif. Ainsi par exemple, la nature du service ou la profession ont une influence importante sur la perception des conditions de travail.

En pratique, chacune des conditions de travail analysée dans ce texte a fait l'objet d'une régression logistique avec les variables explicatives suivantes : la profession, le service d'exercice, la tranche d'âge, le statut juridique de l'établissement (public, privé non lucratif ou privé lucratif), le type de temps de travail (complet ou partiel), le type d'horaires (de jour ou de nuit), la situation familiale, le fait d'avoir des enfants à charge et enfin la région d'habitation (Île-de-France ou province).

Dans la plupart des cas, l'utilisation de cette méthode n'a pas modifié fondamentalement les conclusions de la première analyse. Il en ressort notamment que les différences de caractéristiques du personnel d'un service à l'autre ne peuvent expliquer les variations de perception des conditions de travail selon l'âge.

Les différences par âge sont moins marquées chez les aides-soignantes et les agents de service. Pour les aides-soignantes, seule l'exposition à des signaux visuels brefs diminue avec l'âge, concernant 42 % des plus de 40 ans contre 51 % des moins de 40 ans. Chez les agents de service, l'âge n'a d'influence que sur le risque de blessure, mentionné par 69 % des 30-39 ans contre 54 % des plus de 40 ans.

La charge mentale ressentie diminue peu avec l'âge

La charge mentale diffère moins selon l'âge que les contraintes et les risques physiques. 85 % des infirmières, aides-soignantes et agents de service réunis déclarent pouvoir être sanctionnés suite à une erreur, et 73 % disent être obligés de se dépêcher « toujours » ou « souvent ».

Comme pour la pénibilité physique, les infirmières perçoivent une plus grande charge mentale que les deux autres professions. 93 % d'entre elles disent qu'une erreur pourrait entraîner des sanctions à leur égard et 77 % déclarent devoir se dépêcher toujours ou souvent, contre respectivement 86 % et

Figure 3a - Probabilités appliquées aux conditions de travail en fonction de caractéristiques du personnel infirmier, aide-soignant et agent de service

en %

	Charge de travail				Autonomie, latitude décisionnelle			Environnement de travail				
	Physique		Mentale		Rythme imposé par cadence d'une machine	Devoir former des élèves	Rendre des comptes par écrit	Humain		Matériel		
	Risque de blessure	Devoir examiner de petits objets	Crainte de sanction	Devoir se dépêcher toujours ou souvent				Être souvent seul dans des situations difficiles	Collègues en nombre suffisant ?	Moyens matériels suffisants ?	Locaux inadaptés	
Proportion observée	77	46	85	73	24	66	60	20	45	60	51	
Probabilité de référence	82	49	85	71	25	81	60	11	48	67	49	
Âge de la personne en 2003												
15-24 ans	82	49		72	14	65	68			67	32	
25-29 ans	90	49		76	22	79	65			66	51	
30-34 ans	82	46		78	21	77	57			58	56	
35-39 ans	82	49		71	25	81	60			67	49	
40-44 ans	79	36	ns	78	20	77	59	ns	ns	69	49	
45-49 ans	75	42		78	25	82	61			72	41	
50-54 ans	74	37		71	19	73	54			70	43	
55 ans et plus	75	42		77	21	75	56			67	36	
Service d'exercice												
Hospitalisation, consultations externes	82	49		71	25	81	60			48	67	49
Autre et manquants	69	37		63	14	78	66			54	66	48
Bloc opératoire, service médicotechnique ou rééducation fonctionnelle	84	52		75	27	72	54			50	73	49
Secteur de gériatrie, soins de suite et de réadaptation, long séjour	73	39	ns	70	16	77	71	ns		35	67	46
Services non soignants	75	28		64	39	64	51			70	78	40
Psychiatrie	52	29		42	11	80	84			52	58	57
Urgences, SAMU, SMUR, réanimation ou soins intensifs	93	58		77	27	79	60			49	71	49
CSP												
Infirmières	91	53	92	77	ns	91	77	17				51
Aides-soignantes	82	49	85	71		81	60	11	ns	ns		49
Agents de service	71	45	65	63		44	30	11				44

Champ : ensemble des infirmières, aides-soignantes et agents de service exerçant dans les établissements de santé.

Lecture : les références des variables pour les régressions sont en italique. Le sigle « ns » signifie que la variable n'est pas significative pour le modèle. Une case gris foncé (respectivement gris clair) signifie que la probabilité est différente de celle de référence au seuil de 5 % (respectivement 15 %). Les valeurs prises par les probabilités dépendent de la valeur de la probabilité de référence et sont à comparer à cette dernière. L'individu de référence pour lequel est calculé la probabilité de référence est une aide-soignante âgée de 35 à 39 ans travaillant de jour en hospitalisation dans un établissement privé à but non lucratif, à temps complet, vivant en couple avec des enfants à charge. Pour le risque de blessure par exemple, la probabilité de déclaration pour l'individu de référence (82 %) est dans ce cas plus élevée que la proportion observée dans l'ensemble de la population étudiée (77 %). De ce fait, les autres probabilités, calculées à partir de celle de l'individu de référence, sont toutes élevées en comparaison à l'effectif réel.

Source : Drees, enquête Conditions et Organisation du travail dans les établissements de santé en 2003.

4 Conditions de travail et relations professionnelles

73 % des aides-soignantes, loin devant les agents de service (66 % et 63 %).

98 % des infirmières de moins de 30 ans déclarent craindre des

sanctions contre 88 % des plus de 50 ans (figure 6). Ces dernières se sentent aussi moins fréquemment obligées de se dépêcher toujours ou souvent (67 % contre 80 % chez les

moins de 50 ans) (figure 7). Mais contrairement à la pénibilité physique, les déclarations des infirmières cadres ne se distinguent pas de celles du reste des infirmières.

Figure 3b - Probabilités appliquées aux conditions de travail en fonction de caractéristiques du personnel infirmier, aide-soignant et agent de service

en %

	Charge de travail				Autonomie, latitude décisionnelle			Environnement de travail			
	Physique		Mentale		Rythme imposé par cadence d'une machine	Devoir former des élèves	Rendre des comptes par écrit	Humain		Matériel	
	Risque de blessure	Devoir examiner de petits objets	Crainte de sanction	Devoir se dépêcher toujours ou souvent				Être souvent seul dans des situations difficiles	Collègues en nombre suffisant ?	Moyens matériels suffisants ?	Locaux inadaptés
Proportion observée	77	46	85	73	24	66	60	20	45	60	51
Probabilité de référence	82	49	85	71	25	81	60	11	48	67	49
Type d'horaire											
De jour	82	49	85	71	25	81	60		48		
De nuit	84	60	87	61	26	57	64	ns	42	ns	ns
De jour et de nuit	89	59	90	77	31	86	67		42		
Temps de travail											
Temps complet					25						
Temps partiel	ns	ns	ns	ns	19	ns	ns	ns	ns	ns	ns
Situation familiale											
Seul		43									
En couple	ns	49	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns
Enfants au foyer familial											
Oui	82	49			25	81	60				
Non	77	60	ns	ns	31	74	50	ns	ns	ns	ns
Région											
Île-de-France		54			30	85					
Province	ns	49	ns	ns	25	81	ns	ns	ns	ns	ns
Statut juridique de l'établissement											
Public								14	44	55	58
Privé non lucratif	ns	ns	ns	ns	ns	ns	ns	11	48	67	49
Privé lucratif								10	50	63	41

Champ : ensemble des infirmières, aides-soignantes et agents de service exerçant dans les établissements de santé.

Lecture : voir figure 3a.

Source : Drees, enquête Conditions et Organisation du travail dans les établissements de santé 2003.

Enfin, les déclarations des aides-soignantes ne varient pas avec l'âge alors que, chez les agents de service, les 40-49 ans perçoivent un peu plus de charge mentale que les autres.

L'autonomie perçue dépend davantage de l'âge chez les agents de service

La latitude décisionnelle dont les infirmières, aides-soignantes et agents de service estiment disposer peut s'apprécier à travers le fait d'avoir « un rythme de travail imposé par la cadence automatique d'une machine », de « devoir rendre compte de son activité par écrit » ou encore d'« avoir à former des élèves ».

Il n'y a pas de différence de déclaration entre les professions quant au rythme imposé par la cadence d'une machine. En revanche, les infirmières (83 %) déclarent beaucoup plus fréquemment devoir rendre des comptes par écrit que les aides-soignantes (68 %) et les agents de service (25 %).

Sur ces deux questions, les déclarations des infirmières et des aides-soignantes ne varient pas, toutes choses égales par ailleurs, avec l'âge. Les variations visibles de la perception des cadences chez les infirmières (figure 8) tiennent essentiellement à l'âge des cadres infirmiers : plus âgés en moyenne, ils signalent moins fréquemment cette contrainte (9 % contre 24 % pour les non-cadres).

Les agents de service de moins de 30 ans disent davantage devoir rendre des comptes par écrit (41 %) que les 30-50 ans (25 %) et les plus de 50 ans (16 %) (figure 9). En revanche, les plus de

Figure 4 - Proportion du personnel hospitalier déclarant risquer des blessures avec du matériel dans le cadre de son travail

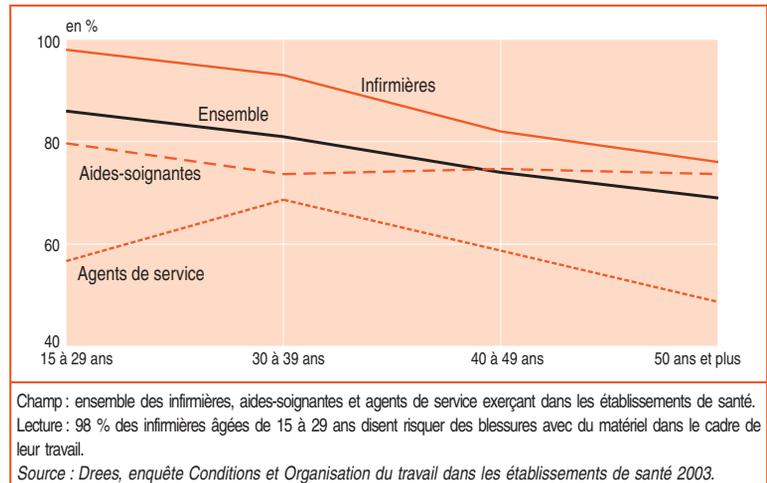


Figure 5 - Personnel hospitalier déclarant devoir faire attention à des signaux visuels brefs par profession et âge

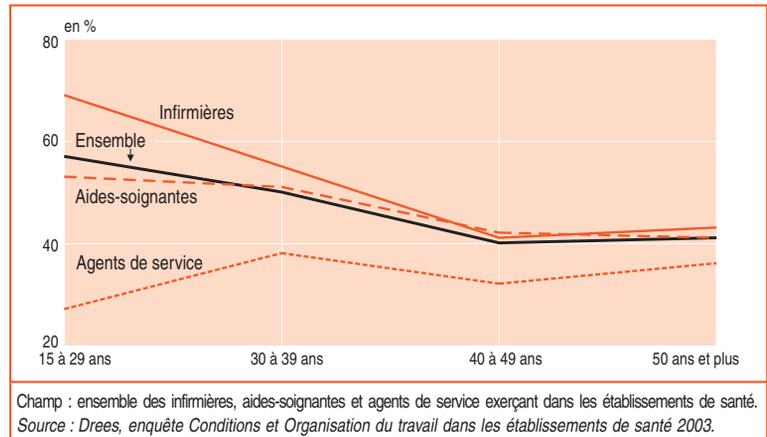
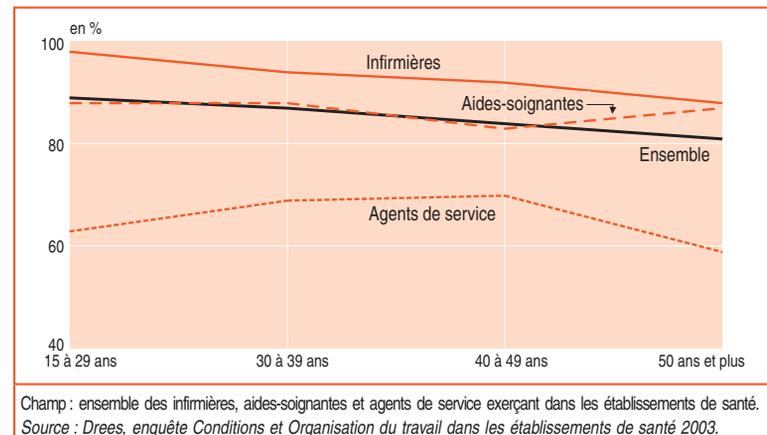


Figure 6 - Proportion du personnel hospitalier déclarant qu'une erreur dans leur travail peut entraîner des sanctions personnelles



4 Conditions de travail et relations professionnelles

50 ans déclarent plus souvent avoir un rythme imposé par la cadence d'une machine (37 %), à l'inverse des moins de 30 ans (22 %).

Les « 30-50 ans » assurent davantage de formations

66 % du personnel interrogé déclarent avoir à former des élèves ou étudiants dans le cadre de leur activité sur le lieu de travail de leur établissement, les agents de service (25 %) moins souvent que les aides-soignantes (68 %) et les infirmières (83 %). Globalement, la charge de formation revient davantage aux moins de cinquante ans (*figure 10*). Les infirmières âgées de 30 à 49 ans se déclarent plus souvent formatrices, et curieusement, les cadres ne se déclarent pas plus concernés que les autres. Pour les agents de service, l'effet de l'âge n'est plus visible dès lors que l'on raisonne toutes choses égales par ailleurs.

L'environnement matériel est moins apprécié par les trentenaires

Quatre infirmières, aides-soignantes et agents de service sur dix déclarent « ne pas avoir du matériel adapté pour effectuer correctement leur travail » et un sur deux considère « ses locaux de travail mal adaptés ». Ces chiffres varient principalement avec le service d'exercice, le statut juridique et l'âge, mais non avec la profession.

L'âge joue un rôle qui est confirmé dans les analyses « toutes choses égales par ailleurs » (*figure 3*). Les personnels âgés de 30 à 39 ans apprécient un peu moins bien leur environnement que leurs collègues, 46 % déclarent

Figure 7 - Proportion du personnel hospitalier déclarant devoir toujours ou souvent se dépêcher

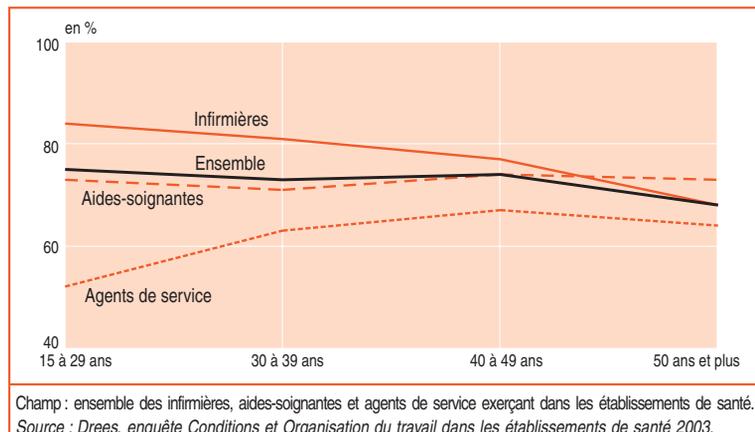


Figure 8 - Proportion du personnel hospitalier déclarant avoir un rythme de travail imposé par la cadence automatique d'une machine

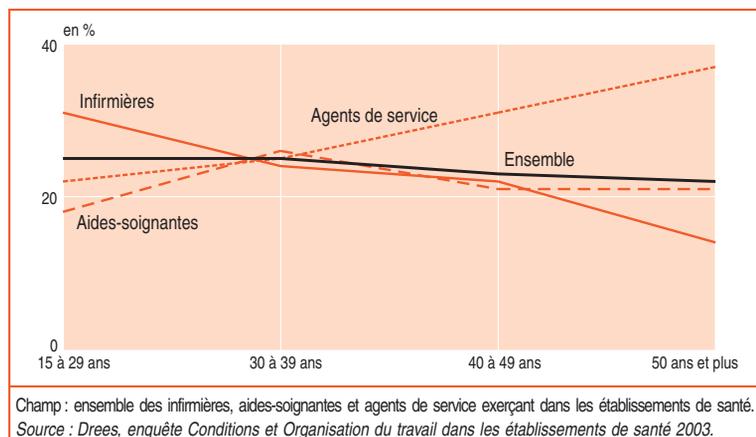
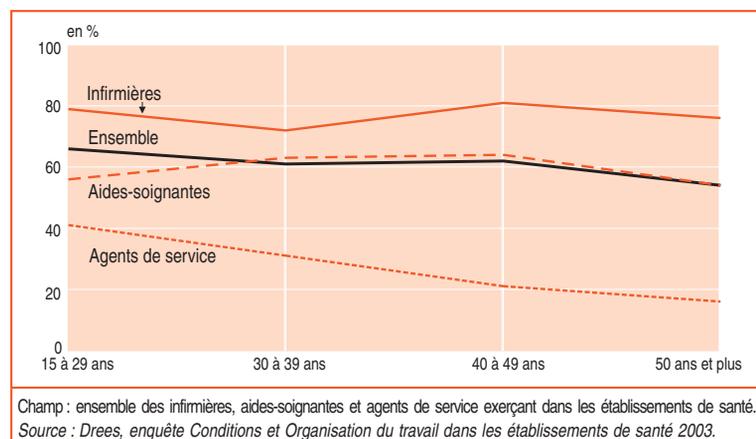


Figure 9 - Proportion du personnel hospitalier déclarant devoir rendre des comptes de son activité par écrit



rant des moyens matériels insuffisants et 58 % des locaux mal adaptés (figure 11). Cette tendance globale ne se retrouve pas chez les infirmières, pour qui les différences par âge sont essentiellement dues au fait que les infirmières cadres, plus âgées, déclarent davantage disposer de moyens matériels inadaptés (60 % contre 42 % chez les non-cadres).

L'évaluation de l'environnement humain dépend peu de l'âge

Le sentiment « d'avoir des collègues en nombre suffisant » ne dépend pas de la profession. Il est exprimé par 45 % des infirmières, aides-soignantes et agents de service. L'âge importe peu chez les infirmières. Par contre, 71 % des aides-soignantes de moins de 30 ans déclarent ne pas avoir de collègue en nombre suffisant contre 56 % des plus de 30 ans. À l'inverse, seuls 27 % des agents de service de moins de 30 ans ont ce sentiment, contre 48 % des plus de 30 ans.

Enfin, 15 % des professionnels des établissements de santé déclarent « devoir souvent se débrouiller seuls dans des situations difficiles », un peu plus parmi les infirmières (19 %) que les aides-soignantes (13 %) et les agents de service (12 %). Sur ce point, l'âge n'a aucune influence. ■

Figure 10 - Proportion du personnel hospitalier déclarant former des élèves

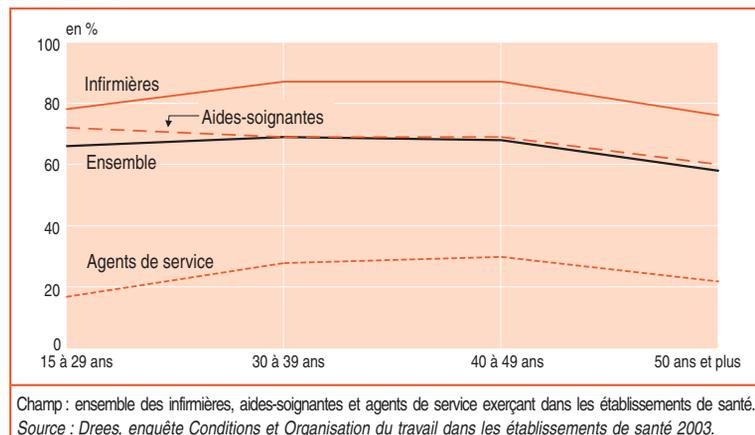
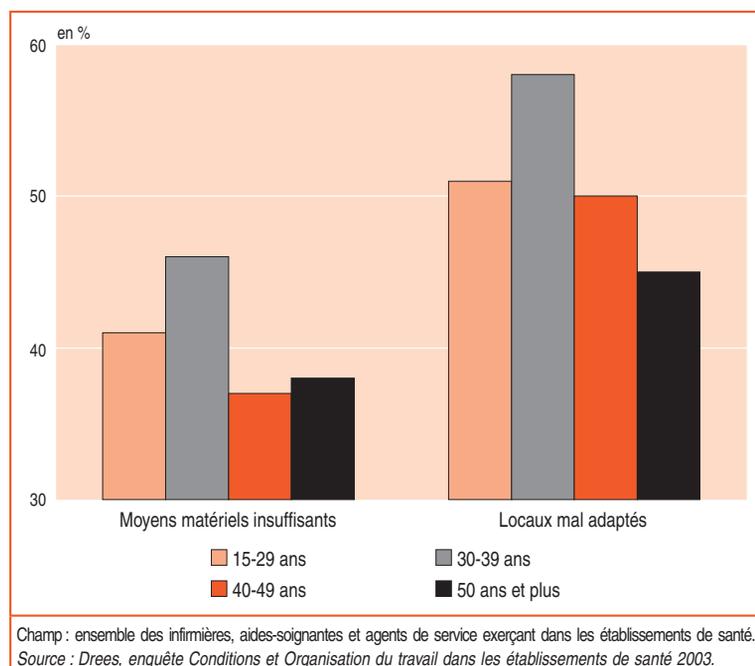


Figure 11 - Proportion du personnel déclarant des moyens matériels insuffisants ou des locaux mal adaptés



Pour en savoir plus

Cézard M., Hamon-Cholet S., « Efforts physiques et charge mentale au travail. Résultats des enquêtes Conditions de Travail 1984, 1991 et 1998 », *Les Dossiers de la Dares*, hors série n° 99, La Documentation française, 1999.

Cézard M., Hamon-Cholet S., « L'organisation du travail - Résultats des enquêtes Conditions de Travail de 1984, 1991, 1998 », *Les Dossiers de la Dares*, n° 4, La Documentation française, 2000.

Davezies P., « Souffrance au travail : le risque organisationnel », <http://perso.wanadoo.fr/christian>.

crouzet/smpmp/html-SMT/souffrance_travail.html

Gollac M., Volkoff S., « Les conditions de travail », *collection Repères*, La Découverte, 2000.

Guignon N., Hamon-Cholet S., « Au contact avec le public, des conditions de travail particulières », *Premières Informations et Premières Synthèses*, n° 09.3, février 2003.

Karazek R., Theorell T., « Healthy Work : Stress, Productivity, and the Reconstruction of the working Life », Basic Books, 1990.

Le Lan R., Baubeau D., « Les conditions de travail perçues par les professions des établissements de santé », *Études et Résultats*, n° 335, Drees, août 2004.

Le Lan R., « Les conditions de travail des professionnels des établissements de santé : une typologie selon les exigences, l'autonomie et l'environnement de travail », *Études et Résultats*, n° 373, Drees, février 2005.

Le Lan R., « La réduction du temps de travail vue par les salariés hospitaliers en 2003 », *Études et Résultats*, n° 469, Drees, mars 2006.