

## Sondage Réseau ANACT/CSA 2009 « Le stress au travail »

### Contexte

Depuis 2004, le Réseau ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) organise la « Semaine pour la Qualité de Vie au Travail ». Ce rendez-vous annuel commence par un sondage national sur la perception des Français de leurs conditions de travail avec un thème différent chaque année. Le groupe de protection sociale Malakoff Médéric est partenaire de la 6<sup>e</sup> Semaine pour la qualité de vie au travail.

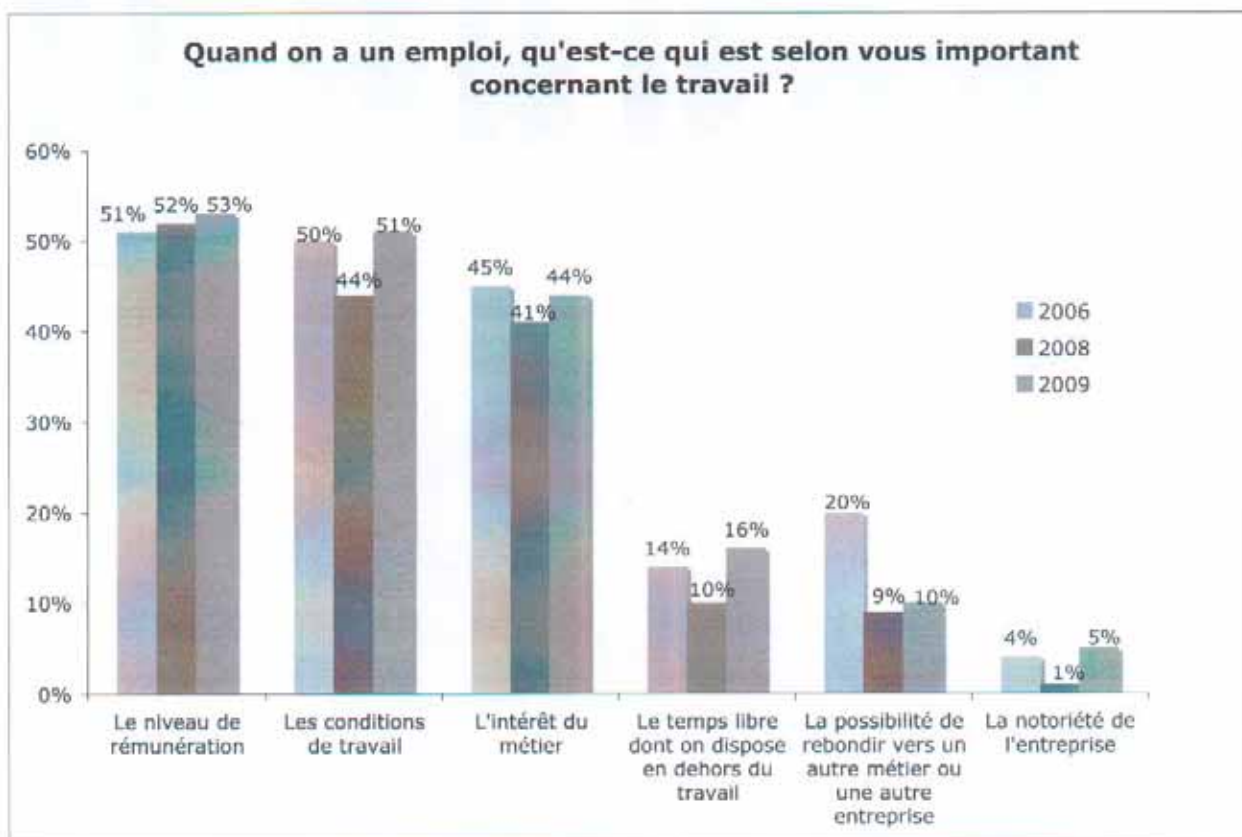
Cette année, le sondage, réalisé par l'institut CSA, porte sur le stress au travail. 1 000 salariés ont été interrogés par téléphone à leur domicile. L'échantillon est représentatif des salariés français actifs occupés de 18 ans et plus (quotas de sexe, âge et catégorie socioprofessionnelle). L'enquête a été menée du 25 mars au 1<sup>er</sup> avril 2009.

### Les questions de baromètre sur la qualité de vie au travail

Les deux questions de baromètre 2009, posées chaque année sur la qualité de vie au travail des Français, confirment les tendances des années précédentes.

#### 1. Les facteurs importants de la motivation au travail

Quand on leur demande ce qui est le plus important pour eux dans leur travail, les Français citent à nouveau le niveau de rémunération à 53% (52% en 2008). Cette préoccupation s'accroît encore dans le secteur privé (58%) et pour les employés et ouvriers (58%). Les conditions de travail progressent fortement cette année et arrivent en deuxième position citées par plus de la moitié des sondés (51%) en hausse de 7 % par rapport à 2008. L'intérêt du métier se place en troisième position avec 44% en 2009 versus 40% en 2008, cité principalement par les catégories socioprofessionnelles supérieures (60%) et par les personnes du secteur public (50%).



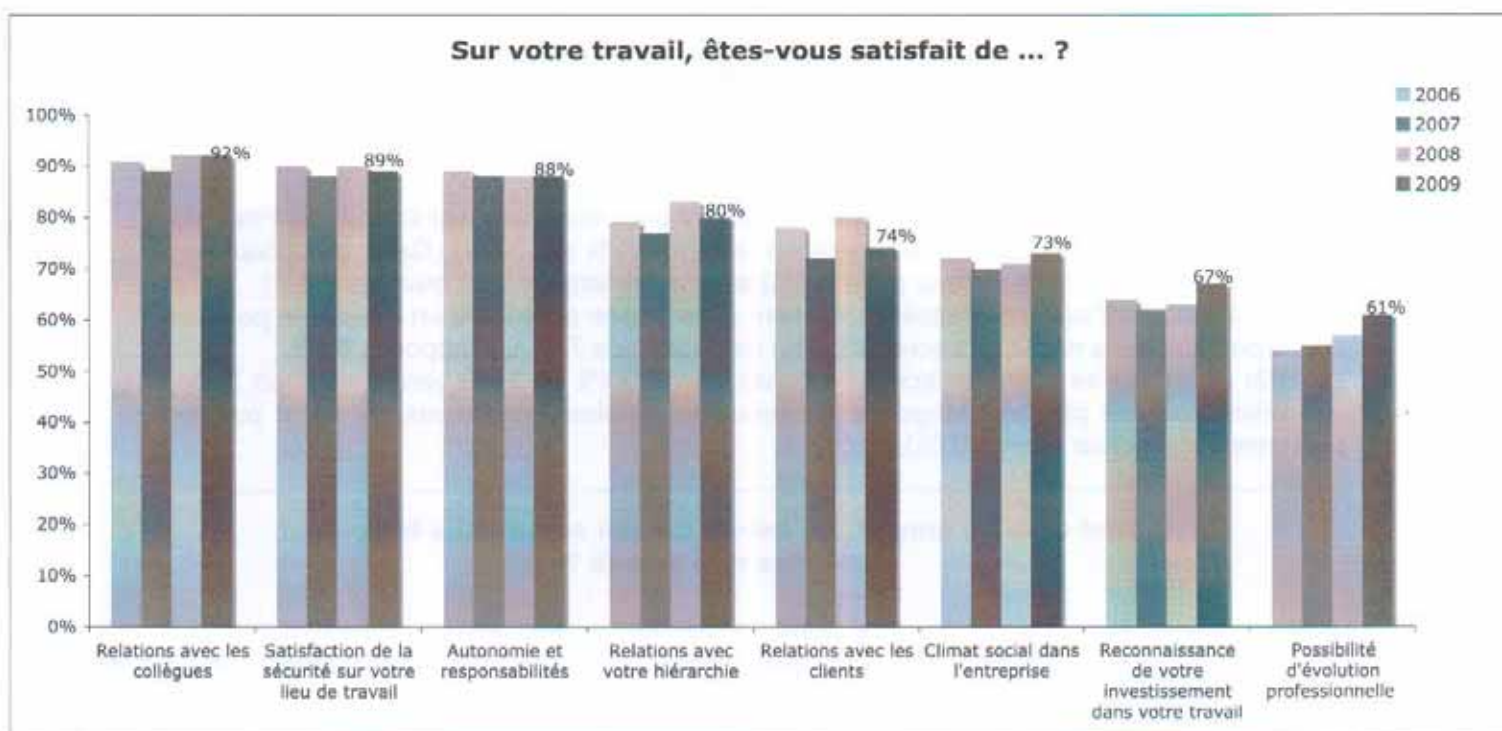
## 2. Les éléments de satisfaction au travail

La satisfaction renvoie à la question globale de la qualité de vie au travail et à une approche globale des conditions de travail.

Les relations avec les collègues sont plébiscitées à 92%, chiffre relativement stable par rapport aux années précédentes (92% en 2008, 89% en 2007 et 90% en 2006). Le taux de satisfaction sur la sécurité sur le lieu de travail atteint 89%, taux qui varie peu (88% en 2007 et 2008).

L'autonomie et les responsabilités sont citées à 88%, taux qui atteint 90% chez les 25-49 ans, pour qui la question de l'évolution professionnelle se joue à cette période de la vie professionnelle, et à 82% pour les 50-64 ans pour qui ce sujet est moins d'actualité.

Les relations avec la hiérarchie (80%), le climat social (73%), la reconnaissance (67%) bénéficient également de bons scores.



## SONDAGE THEMATIQUE : STRESS AU TRAVAIL

### Principaux enseignements

Le sondage met en évidence un point essentiel : le stress touche 4 salariés sur 10. En effet, 41% des salariés sondés se disent stressés dont 13% très stressés.

#### **Le stress : tous les salariés sont exposés**

Même si des clivages apparaissent entre les catégories professionnelles, entre les secteurs d'activité, le genre, le statut et l'âge des salariés, le stress touche l'ensemble des catégories de salariés ce qui tend à démontrer que personne n'échappe au risque d'altération de santé professionnelle.

41% des salariés se déclarent stressés dans leur quotidien et 60% attribuent ce stress à leur vie professionnelle.

#### **L'encadrement : un statut qui n'échappe pas au stress**

Dans les catégories supérieures, le taux des personnes se déclarant stressées est en nette augmentation (47% des catégories socioprofessionnelles supérieures et 57% des cadres supérieurs se disent stressés contre 41% de l'ensemble des salariés). Ceci laisse penser que le rôle de l'encadrement dans la régulation du stress devient un exercice délicat car cette catégorie elle-même est de plus en plus exposée au risque en tant que catégorie professionnelle.

#### **Plus l'organisation du travail est complexe plus elle génère du stress**

L'influence de l'organisation du travail sur le stress apparaît très affirmée. 40% des salariés répondent que l'organisation du travail génère du stress et 48% des salariés d'entreprises entre 150 et 999 salariés.

Les salariés des petites entreprises apparaissent moins affectés par le stress (68% des salariés de TPE se déclarent non stressés), une des hypothèses pourrait être qu'ils bénéficient d'une organisation du travail moins complexe.

#### **Face au stress, les salariés « font avec », s'adaptent et cherchent leurs propres solutions**

A la question de comment réagissez-vous quand vous êtes stressés par votre travail, 91% des salariés déclarent faire la part des choses/s'adapter au mieux à la situation et 76% disent se ressourcer dans des activités personnelles.

Les aides comme l'encadrement, les collectifs de travail, la médecine du travail sont des recours possibles, même s'ils apparaissent en fin de liste. Lorsque les salariés se tournent vers la médecine, c'est vers le médecin traitant pour rechercher un soutien thérapeutique.

## Analyse détaillée du sondage

### **Un état de stress principalement lié au travail**

Le sondage met en évidence un point essentiel : le stress touche 4 salariés sur 10.

En effet, 41% des salariés sondés se disent stressés dont 13% très stressés, ce chiffre atteint 47% pour les catégories sociales professionnelles supérieures et 57% pour les cadres supérieurs.

A contrario, 59% des salariés déclarent ne pas être stressés, 63% dans les catégories socioprofessionnelles inférieures, ce qui peut s'expliquer par l'implication moindre et l'absence de responsabilité. Ce chiffre passe à 70% dans la tranche 18-24 ans.

60% des personnes qui se disent stressées attribuent exclusivement cet état à leur vie professionnelle. 38% l'attribuent conjointement à leur vie professionnelle et personnelle, ce chiffre monte à 41% pour les femmes et descend à 32% pour les hommes.

Le contexte économique actuel semble également renforcer le niveau de stress des salariés français : 54% des salariés stressés déclarent que la crise économique contribue à leur état de stress au travail.

### **Les causes du stress au travail**

L'étude sur le stress au travail a validé l'hypothèse de départ selon laquelle le stress est multiforme et qu'il se retrouve au travers de chacune des grandes familles de tension définies : l'organisation du travail, la satisfaction des exigences personnelles, les changements dans le travail et les relations avec la hiérarchie et les collègues.

En effet, les salariés se retrouvent bien au travers de chacune de ces familles de tension qui génèrent un niveau de stress plus ou moins comparable auprès des salariés interrogés. Arrivent en tête « l'organisation dans le travail » (40%) et « la satisfaction des exigences personnelles » (38%) qui sont les plus marquantes en termes de stress au travail. « Les relations avec la hiérarchie et collègues » ainsi que les « changements dans le travail » viennent juste derrière (31%).

Ces 4 familles de tension n'affectent pas les catégories de salariés de la même façon. Les salariés des grandes entreprises (150 à 999) sont les plus exposés alors que les salariés d'entreprises à taille humaine (1 à 9 salariés) semblent être moins soumis à ce stress.

#### **- Stress lié à l'organisation du travail**

Les personnes se déclarant stressées par l'organisation du travail invoquent la surcharge de travail à 36%. On notera que cet item est cité à 51% par les personnes se déclarant stressées, facteur qui semble être la source de stress la plus importante pour elle.

Le fait de devoir mener plusieurs tâches de front est cité par 35% des sondés, chiffre qui passe à 41% pour les personnes du secteur public mais descend à 23% chez les 18-24 ans et 25% pour les personnes en CDD.

Le manque de temps pour souffler arrive en troisième position à 31%.

#### **- Stress lié aux exigences personnelles des salariés**

Globalement, le sentiment de ne pas être rémunéré à sa juste valeur est le premier motif d'insatisfaction. 43% des sondés se déclarent perturbés par le fait de ne pas avoir la rémunération qu'ils souhaitent, 39% pour les catégories socioprofessionnelles supérieures et 45% dans le secteur privé.

C'est le niveau de rémunération qui perturbe le plus les salariés loin devant le manque de reconnaissance dans le travail (25%) et l'exigence de travailler plus par rapport à leurs capacités (21%).

#### - **Stress lié aux relations avec la hiérarchie et entre collègues**

En ce qui concerne les relations de travail, les salariés désignent comme première cause de stress le manque de solidarité de la hiérarchie parfois rencontré lorsque des situations compliquées se présentent. Face aux difficultés, la hiérarchie n'apporte pas suffisamment de soutien pour 33% des sondés, chiffre qui passe à 44 % chez les personnes stressées, population pour qui cette aide semble plus nécessaire. Il est également à noter que ce sont les cadres supérieurs qui se sentent les plus seuls dans leur travail (21 % contre 15 %).

En deuxième facteur de stress, les salariés sondés pointent les conflits et les tensions comme facteurs de dégradation importants de la relation de travail.

Ces situations de tension et de conflits perturbent le travail de 30% des sondés. Ce score s'élève à 33% dans les secteurs des services/communication/finance et 38% dans le secteur public.

A contrario, 29% des sondés (31% dans le secteur privé) répondent qu'ils n'éprouvent pas de difficulté dans leurs relations au travail. Ce chiffre variant fortement entre les non stressés 17% et les stressés 38%, ce paramètre apparaît comme un facteur de stress important.

#### - **Stress lié aux changements dans le travail**

L'un des problèmes majeurs auquel sont confrontés les salariés réside dans la flexibilité qui leur est souvent imposée : le salarié doit faire face à une charge importante de travail sans en avoir forcément ni le temps ni les moyens à sa disposition. La nécessité de flexibilité au travail pèse presque autant que le manque de moyens.

37% des personnes déclarent manquer de moyens pour réaliser leur travail, 45% des CSP+ et 48% dans le secteur public.

L'adaptation permanente est un facteur de stress cité à 31% par l'ensemble des sondés. Ce score est beaucoup plus important chez les personnes stressées (42%). Le changement de rythme de travail vient ensuite à 23%, chiffre qui tombe à 12% pour les cadres supérieurs, sans doute plus habitués à gérer cette situation.

Le manque de directives claires est cité à 21%, suivi du travail supplémentaire généré par les nouvelles technologies à 19%. Ces nouvelles technologies qui sont censées faciliter le travail mais qui peuvent le perturber : temps de traitement des mails chronophage, ou logiciels difficiles à maîtriser correctement, par exemple.

La cause du stress est avant tout d'origine professionnelle mais ses répercussions débordent la sphère du travail pour impacter aussi la sphère privée. En effet, les troubles physiques dus aux conditions de travail sont relativement fréquents, notamment en termes de fatigue, de difficultés à penser à autre chose qu'au travail une fois à la maison et de tensions musculaires.

#### **Les symptômes du stress touchent 64% des personnes interrogées.**

64% des personnes, qu'elles soient stressées ou pas, déclarent avoir ressenti un de ces symptômes : fatigue importante (37%), tensions musculaires (29%), difficultés à ne plus penser au travail une fois à la maison (28%), troubles du sommeil (25%), anxiété (25%), irritabilité (19%), maux de tête (17%) et baisse de vigilance (12%).

En moyenne, elles citent trois symptômes. Le cumul des symptômes apparaît comme un élément susceptible de conduire à des pathologies plus graves. Le 1<sup>er</sup> symptôme de stress cité est une fatigue importante éprouvée souvent par 37% des personnes interrogées.

### **Un quart des salariés stressés dort mal**

60% des personnes se déclarant stressées ressentent souvent une fatigue importante. Pour les personnes stressées, viennent ensuite les tensions musculaires (45%), les troubles du sommeil (44%), les difficultés à ne plus penser au travail une fois à la maison (42%), l'anxiété (42%), l'irritabilité (35%).

### **Solutions pour remédier au stress**

Plus d'un quart des salariés a consulté son médecin traitant, 39% chez les « stressés ». Les femmes (33%) et les 50-64 ans (34%) sont plus enclins à s'adresser à leur médecin traitant.

28% des personnes stressées en ont parlé au médecin du travail.

14% des personnes interrogées déclarent suivre un traitement médical lié à leur état de stress. Ce chiffre s'élève à 23% chez les personnes stressées.

Les démarches plus radicales comme démissionner (4%), engager une démarche de reconversion ou de formation (9%), passer en temps partiel (9%) et être en arrêt de travail (11%) ne sont pas envisagés majoritairement même si ces chiffres augmentent un peu chez les « stressés ».

A noter que 18% des salariés en CDD ont songé à la formation ou à la reconversion en raison de leur état de stress, pour sortir d'une situation précaire.

### **Réactions des salariés face au stress**

Face au stress, la réaction des salariés est avant tout personnelle : ils préfèrent s'adapter et trouver en eux-mêmes les ressources pour surmonter les difficultés et gérer leur stress, plutôt que de s'appuyer sur leur entourage (famille/collègues) ou fuir leur environnement de travail en levant le pied ou en prenant des congés.

91% des salariés font la part des choses en s'adaptant au mieux à la situation, 76% (84% chez les cadres sup) se ressourcent dans des activités personnelles. 48% font comme si de rien n'était.

65% en parlent à leurs collègues, 60% cherchent du soutien auprès de leur entourage familial. Seuls 44 % se tournent vers leur supérieur hiérarchique. 40% des salariés lèvent le pied.

Chez les personnes stressés, 80% se ressourcent dans des activités personnelles, 69% en parlent à leur collègues, 65% se tournent vers l'entourage familial, 49% font comme si de rien n'était et 40% en parlent au supérieur hiérarchique.

38% des salariés très stressés voit leur addiction augmenter (consommation de nourriture, tabac, alcool).

### **Zoom sur...**

#### **Les femmes plus stressées par la conciliation vie personnelle, vie professionnelle**

Pour les femmes, les conditions de travail sont plus importantes que pour l'ensemble des personnes interrogées. Elles citent l'importance des conditions de travail à 56% contre 51%. En ce qui concerne le stress, 41% de femmes l'attribuent à la fois à leur vie professionnelle et personnelle contre 32 % pour les hommes, la double journée restant toujours l'apanage des femmes.

35% des femmes imputent leur stress au fait de manquer de temps pour souffler contre 31% pour l'ensemble des personnes sondées.

En cas de stress au travail, les femmes sont plus nombreuses à passer à temps partiel 13% contre 9%.

#### **Les hommes satisfaits de leurs possibilités d'évolution professionnelle**

Les hommes sont davantage satisfaits de leurs possibilités d'évolution professionnelle (64% contre 61% pour l'ensemble des sondés). Ils sont moins nombreux que l'ensemble des sondés à chercher du soutien auprès de leur entourage familial (52% contre 60%) en cas de stress.

#### **Davantage de stress dans le secteur public**

Les salariés du secteur public attribuent à 42% leur stress à une charge de travail trop importante contre 36%. 41% l'imputent au fait de devoir mener de front plusieurs tâches (contre 35% pour l'ensemble). 38% disent vivre des situations de tension et de conflits au travail contre 30%. Ils sont plus nombreux à estimer manquer de moyens pour faire leur travail (48% contre 37%)

74% d'entre eux se tournent vers leurs collègues en cas de stress contre 65% pour l'ensemble des sondés.

Dans le secteur public, les attentes et les aspirations des salariés ne sont pas identiques à celle de l'ensemble des salariés. Le sens donné au métier a toute son importance, 50% citent l'intérêt du métier comme un des composants essentiels du travail contre 44% pour l'ensemble des sondés. Les salariés du public accordent plus d'importance au temps libre dont ils disposent (21 % contre 16 %).

#### **Les CSP +, plus stressés**

Sans surprise, cette population accorde plus d'importance à l'intérêt du métier que le reste des sondés (60% contre 44%).

Cette catégorie socioprofessionnelle semble plus stressée que la moyenne (57% contre 41%). Les CSP + sont 40% à attribuer leur stress à une charge de travail trop importante contre 36%. 18% (21% pour les cadres supérieurs) se sentent seuls dans leur travail contre 15% pour l'ensemble des sondés et 45% considèrent manquer de moyens pour faire leur travail (contre 37%). Face au stress, 71% en parlent à leurs collègues contre 65%. Les cadres supérieurs, quant à eux, se ressource à 84% dans des activités personnelles (76% pour le reste des sondés).