



CFE CGC  
Baromètre Stress  
Vague 11 – octobre 2008

# Méthodologie

# Méthodologie

## ▶ **L'échantillon interrogé :**

L'échantillon interrogé, représentatif de la population des cadres actifs français, est composé de 1016 personnes.

Il a été constitué par extraction aléatoire parmi les cadres actifs au sein de Newpanel, le panel en ligne représentatif d'OpinionWay.

L'échantillon a été interrogé entre le 21 et le 29 octobre 2008.

## ▶ **Le mode d'interrogation :**

L'échantillon a été interrogé en ligne grâce à l'outil CAWI (computer assisted web interview) développé par OpinionWay. Les personnes interrogées sont invitées par e-mailing à se connecter sur le questionnaire accessible via un lien figurant dans le message de l'e-mail. Les réponses recueillies en ligne sont ensuite traitées et analysées dans la base de données ainsi constituée.

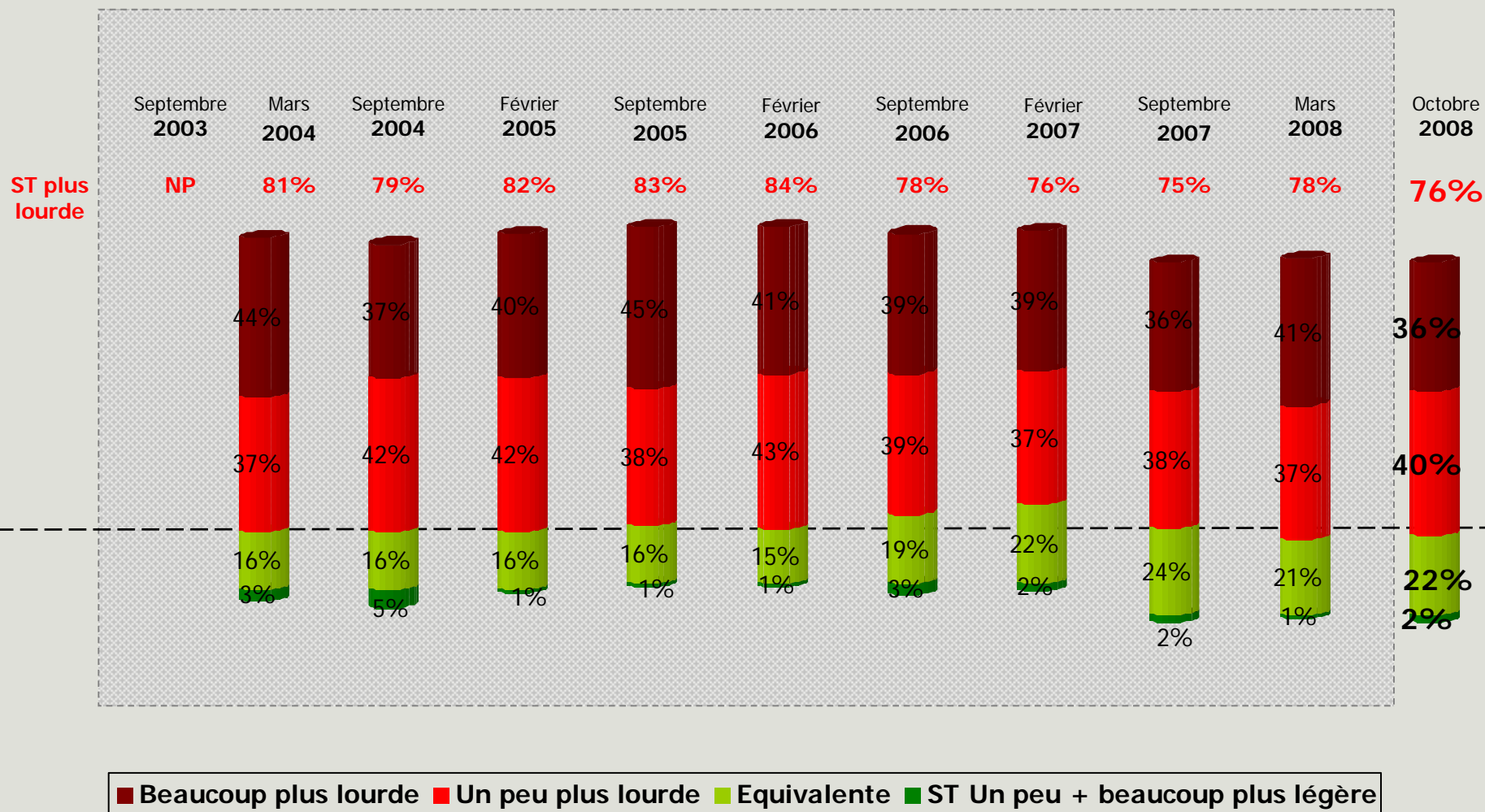
▶ **Conditions de diffusion de l'étude** : les résultats de cette étude sont l'entière propriété de la CFE CGC qui peut s'il le souhaite en faire une diffusion totale ou partielle qui sera soumise pour validation à OpinionWay. En outre toute diffusion à des fins de reprise presse devra comporter un encart rappelant que l'étude a été réalisée par OpinionWay, la méthodologie précise (mode de recueil, taille d'échantillon et mode de représentativité) ainsi que les dates de recueil des données.

## Résultats

# Perception de l'évolution de la charge de travail

Base : ensemble de l'échantillon

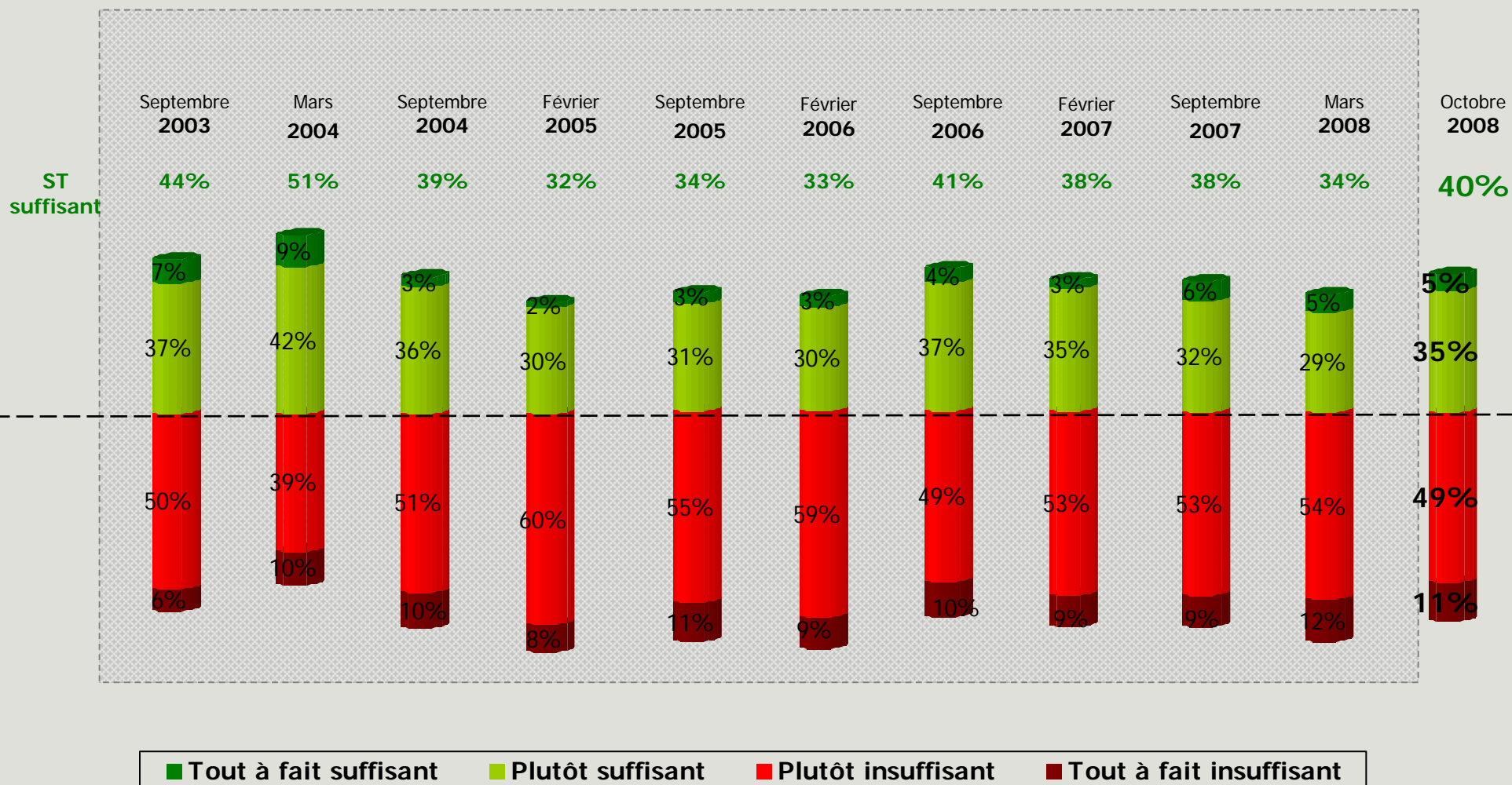
Q: Avez-vous le sentiment que, par rapport à il y a quelques années, la charge de travail dans votre entreprise pour des cadres comme vous est aujourd'hui :



# Temps disponible pour accomplir son travail

Base : ensemble de l'échantillon

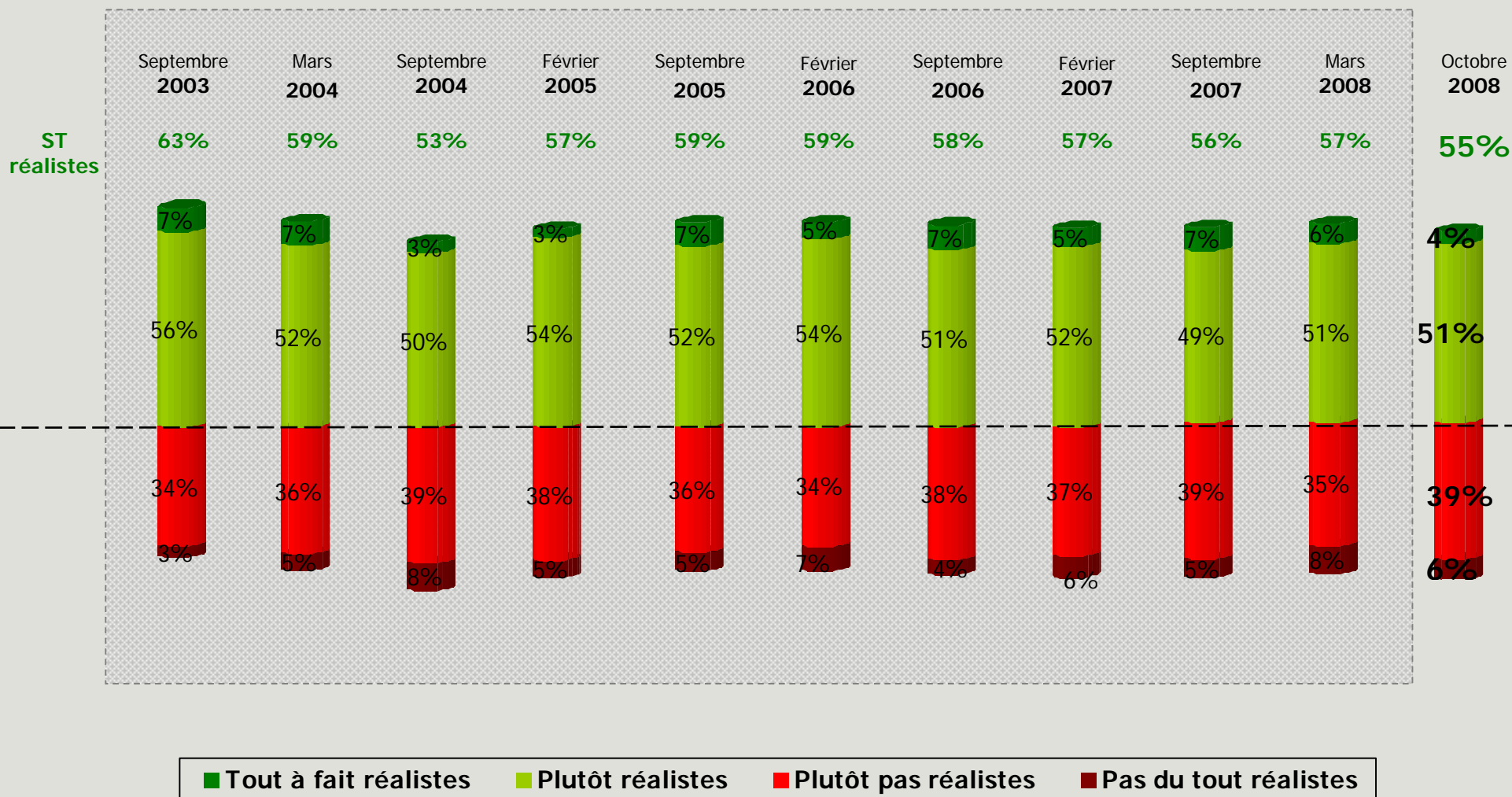
Q: Diriez-vous que le temps dont vous disposez pour accomplir votre travail est:



# Objectifs individuels fixés par la direction

Base : ensemble de l'échantillon

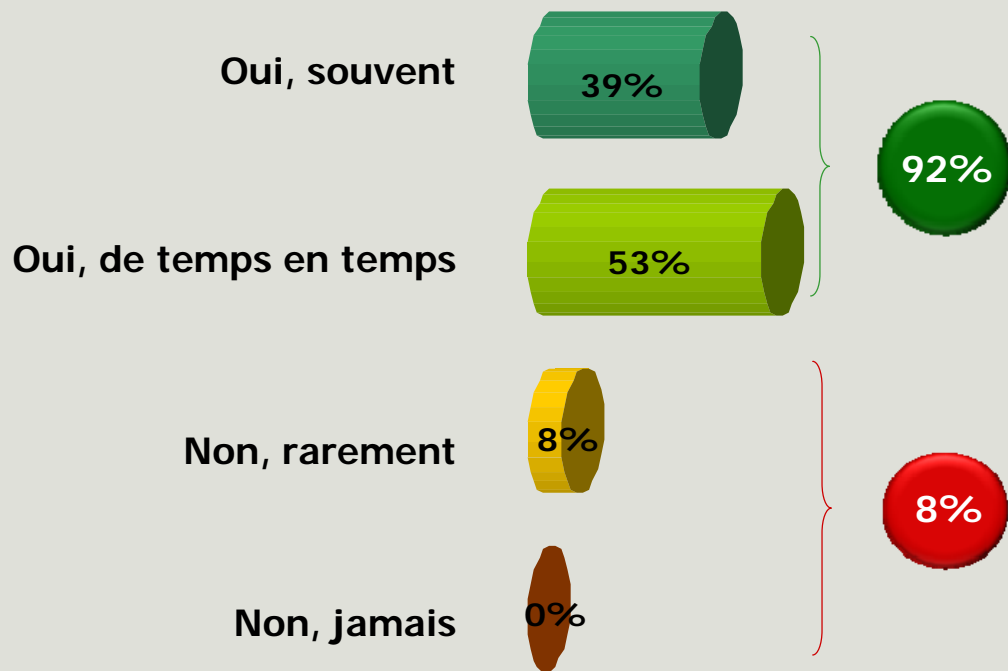
Q: Les objectifs qui vous sont prescrits par votre direction vous paraissent-ils...



# Perception de la vitesse de travail

Base : ensemble de l'échantillon

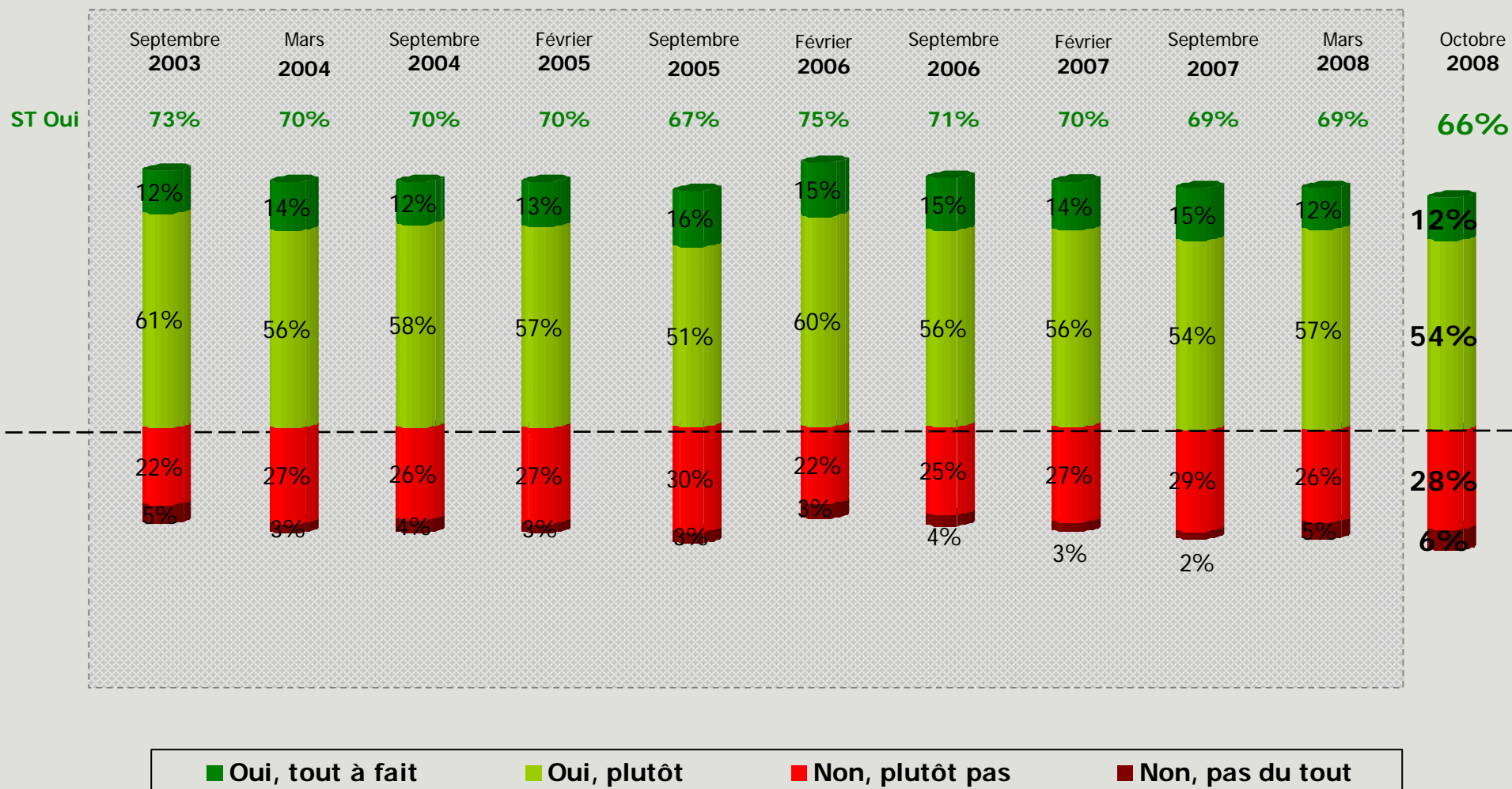
Q: Avez-vous le sentiment que vous devez travailler trop vite ?



# Outils et moyens nécessaires pour le travail

Base : ensemble de l'échantillon

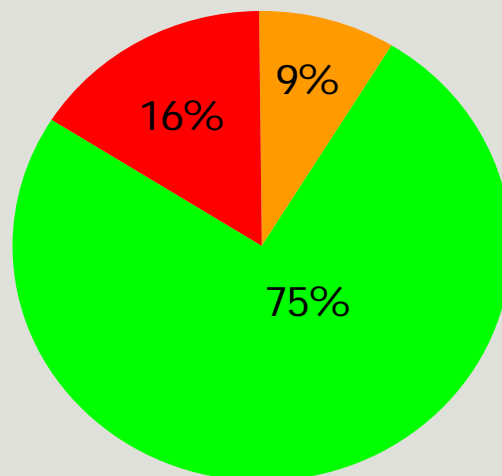
Q: Estimez-vous disposer des outils et des moyens nécessaires pour faire votre travail?



# Degré d'autonomie perçue

Base : ensemble de l'échantillon

Q: Et diriez-vous que votre entreprise vous laisse... ?

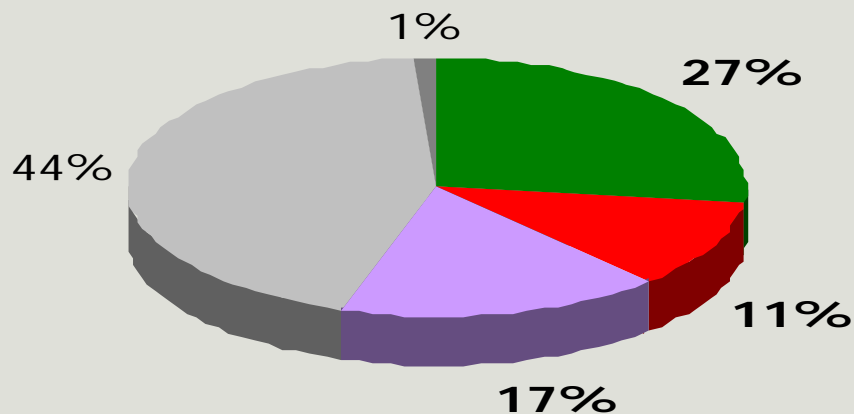


- Trop d'autonomie dans v otre trav ail**
- Ce qu'il faut d'autonomie dans v otre trav ail**
- Pas assez d'autonomie dans v otre trav ail**

# Effet des progiciels de gestion sur les conditions de travail

Q: Diriez-vous que l'utilisation de progiciels de gestion intégrés (ERP, comme SAP, par exemple) mécanise votre travail ?

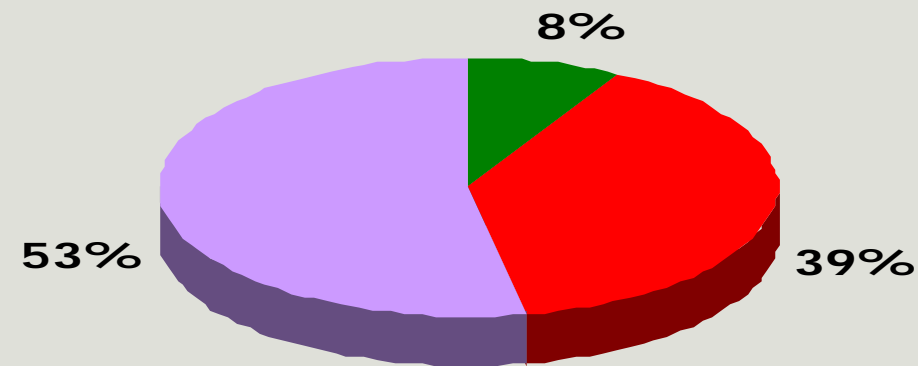
*Base : ensemble de l'échantillon*



- Oui, et c'est une bonne chose
- Oui, et c'est une mauvaise chose
- Non
- Votre entreprise n'est pas équipée de ce type d'outils
- NSPP

Q: Et diriez-vous que l'utilisation de progiciels de gestion intégrés (ERP, comme SAP, par exemple) réduit la part des relations humaines dans votre travail ?

*Base : ceux dont l'entreprise est équipée de progiciels de gestion intégrés*

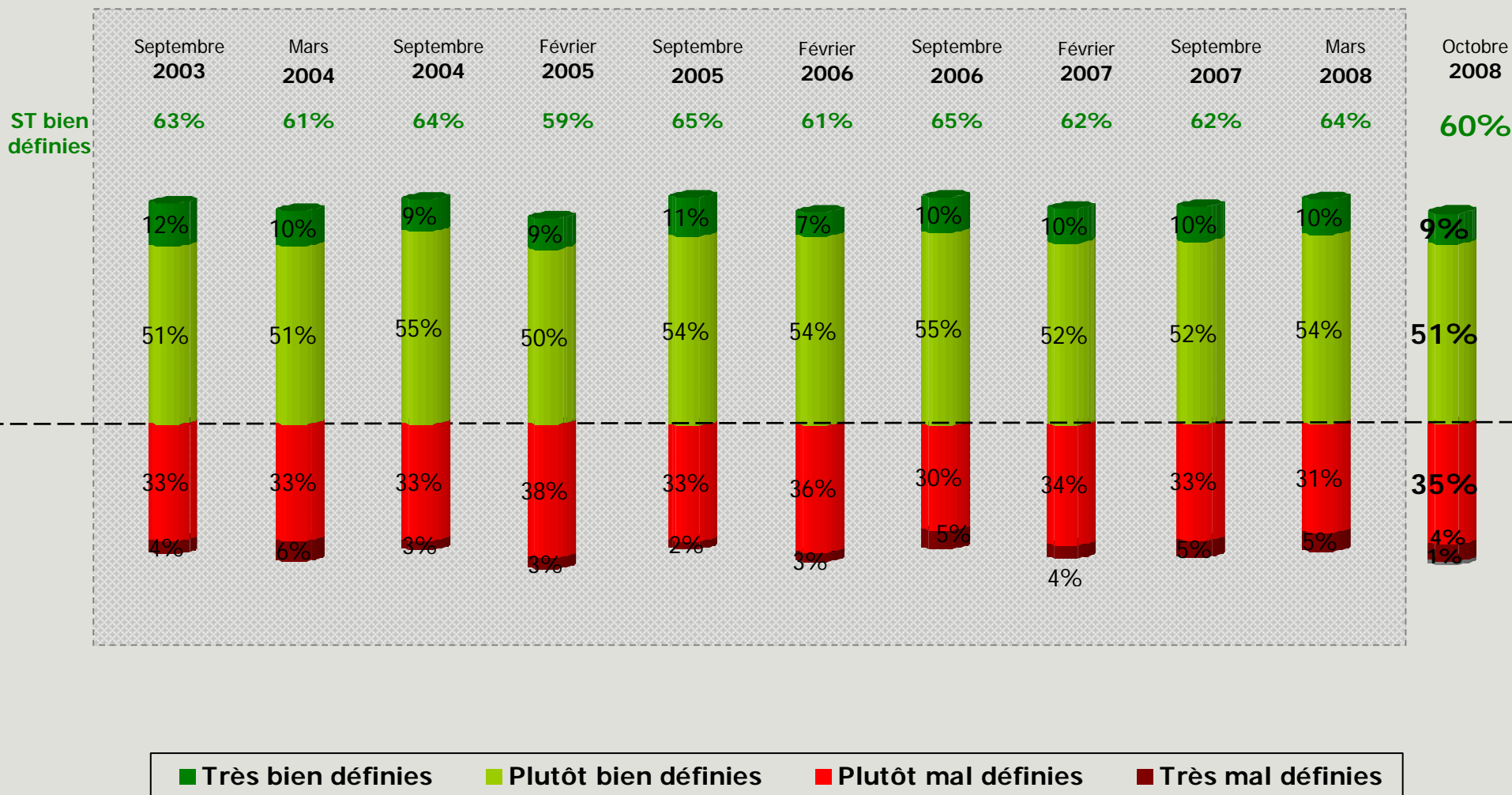


- Oui, et c'est une bonne chose
- Oui, et c'est une mauvaise chose
- Non

# Perception de la définition des responsabilités

Base : ensemble de l'échantillon

Q: Avez-vous le sentiment dans votre travail que vos responsabilités sont très bien, plutôt bien, plutôt mal ou très mal définies ?

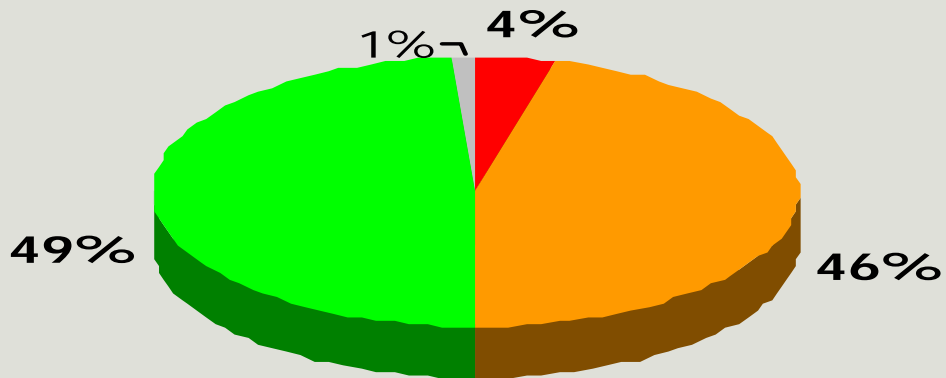


# Degré de responsabilité assumée

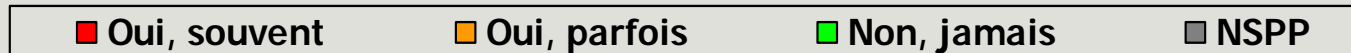
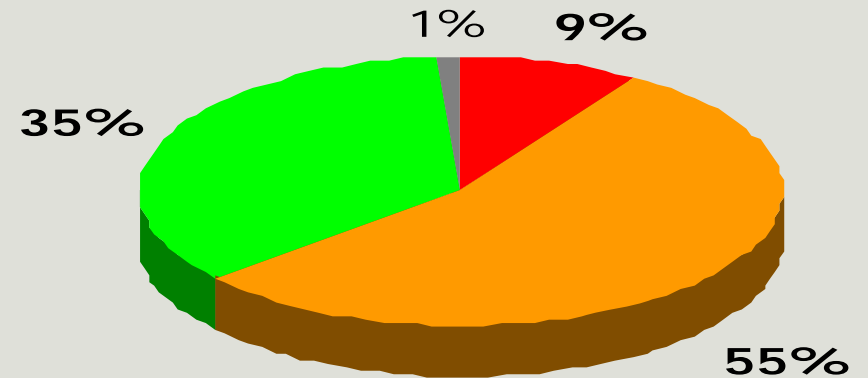
Base : ensemble de l'échantillon

Q: Et diriez-vous que vos responsabilités dépassent... ?

Vos compétences



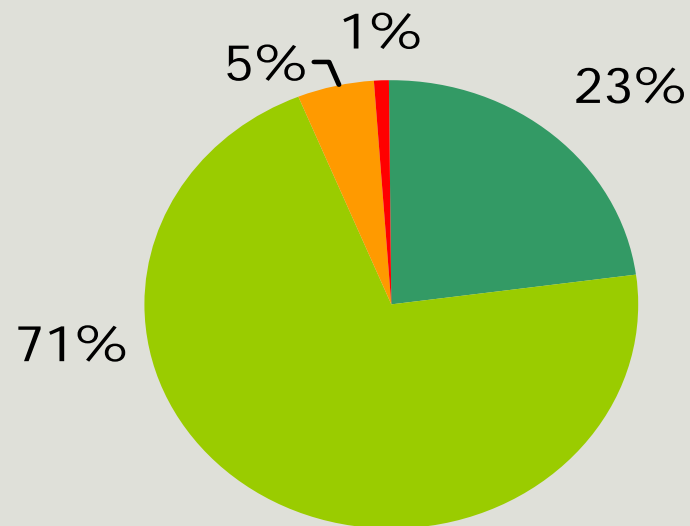
Votre capacité de contrôle



# Sentiment de fierté de la qualité de produits réalisés

Base : ensemble de l'échantillon

Q: Êtes-vous fier(e) de la qualité des produits ou services que vous contribuez à réaliser ?

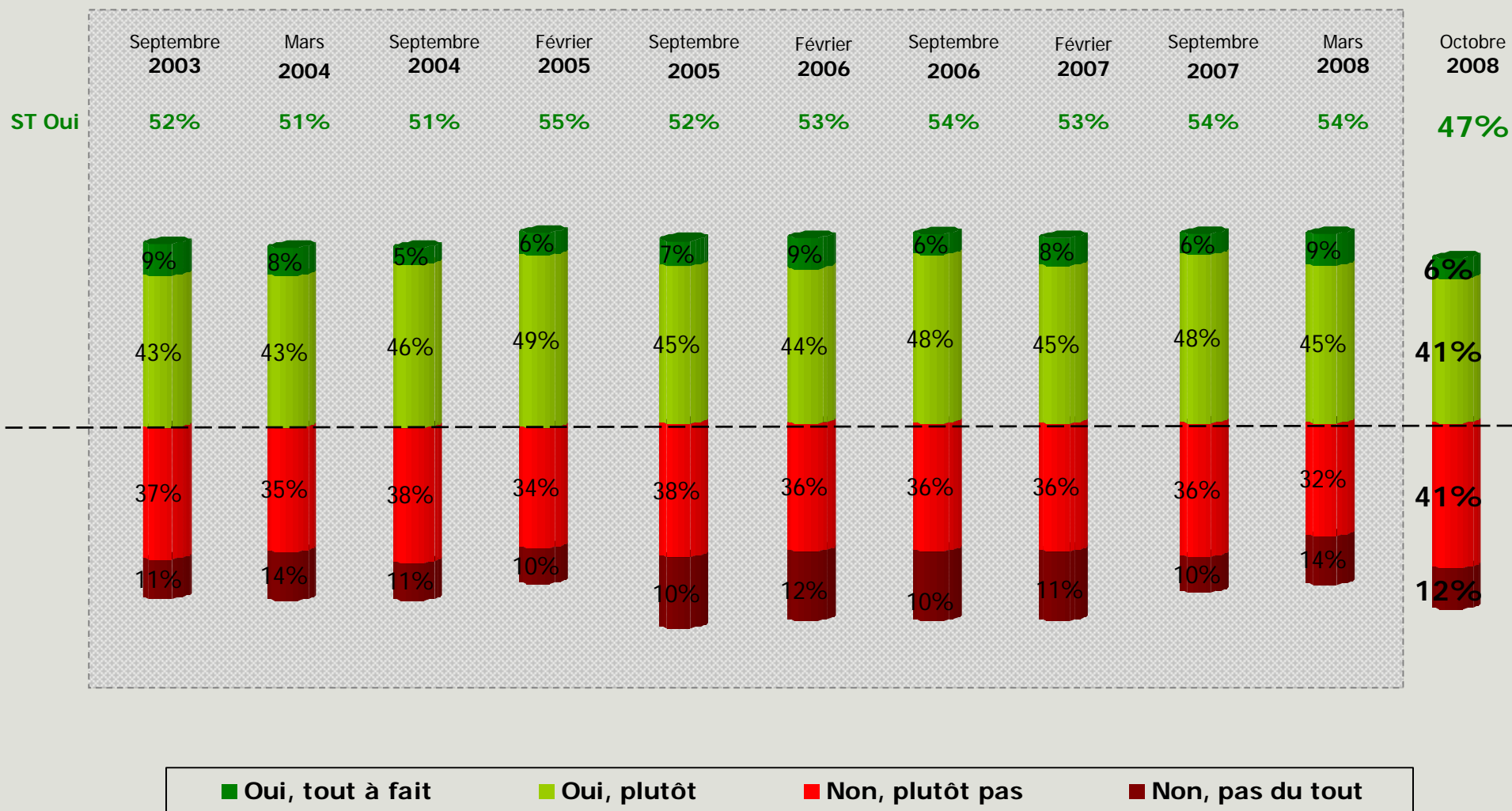


■ Très fier(e) ■ Plutôt fier(e) ■ Plutôt pas fier(e) ■ Pas du tout fier(e)

# Sentiment de reconnaissance des efforts

Base : ensemble de l'échantillon

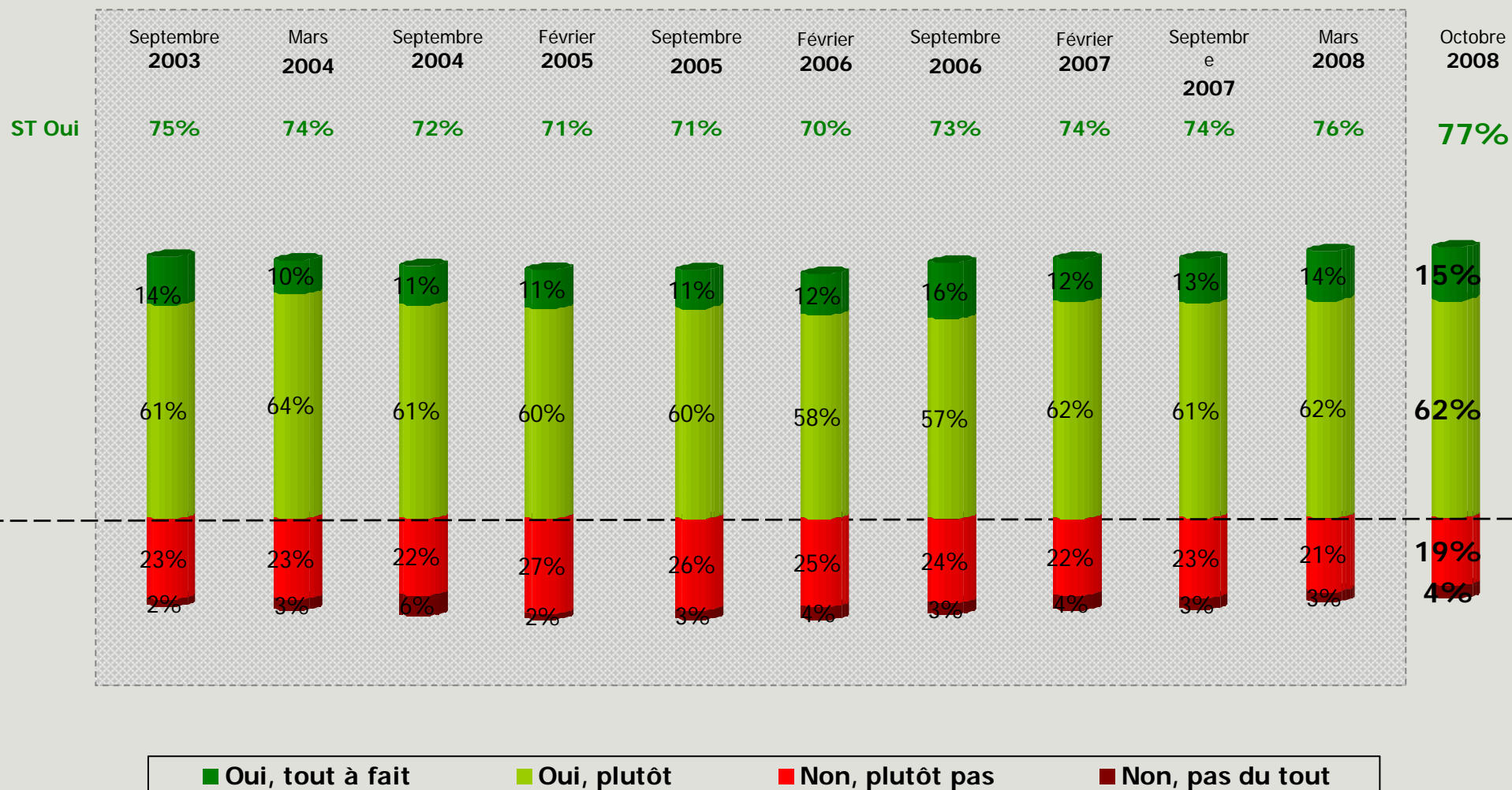
Q: Avez-vous le sentiment que vos efforts sont reconnus à leur juste valeur ?



# Sentiment d'être soutenu par ses collègues

Base : ensemble de l'échantillon

Q: Avez-vous le sentiment d'être soutenu(e) par vos collègues ?

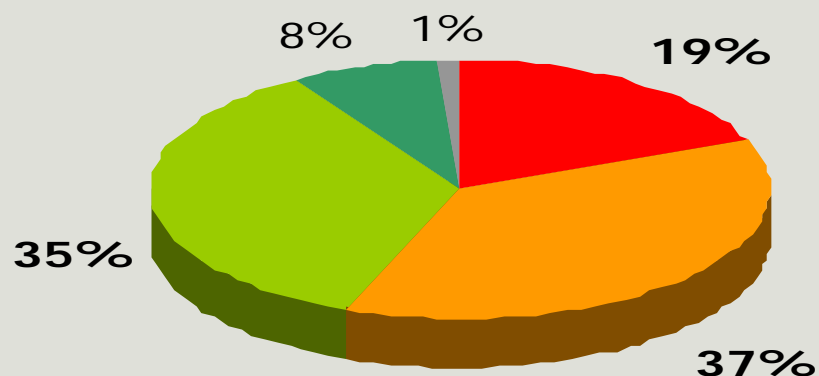


# Perception des choix et de la stratégie de l'entreprise

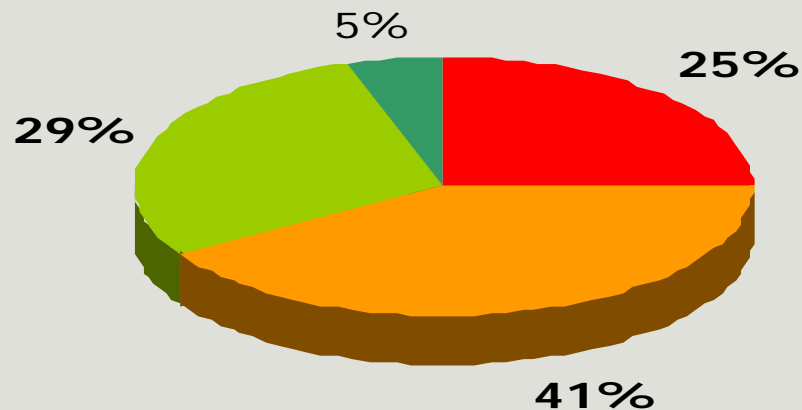
Base : ensemble de l'échantillon

Q: Diriez-vous qu'il y a trop d'incertitude sur les choix et la stratégie de votre entreprise... ?

A court terme



A moyen ou long terme



■ Oui, tout à fait ■ Oui, plutôt ■ Non, plutôt pas ■ Non pas du tout ■ Ne sais pas

# Facteurs de stress au travail

Base : ensemble de l'échantillon

Q: Vous arrive-t-il souvent, de temps en temps, rarement ou jamais...

Évolution du ST «souvent + de temps en temps »

■ Souvent ■ De temps en temps

03-08  
10-08

D'être fréquemment interrompu(e) dans votre travail



+4

De vous sentir tendu(e) ou crispé(e) à cause de votre travail



+2

D'avoir des difficultés à concilier votre travail et votre vie privée



+1

De vous inquiéter au sujet des conditions générales de votre situation professionnelle



+3

D'avoir mal au dos à cause de votre travail



-9

De penser à quitter votre travail à cause du stress



-1

De vous sentir découragé(e) à cause de votre travail



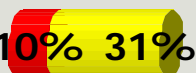
-

D'être confronté(e) à des clients agressifs



-1

D'avoir des maux de tête, des migraines à cause de votre travail



+1

De vous sentir mal jugé dans votre entreprise



	09-07 03-08	02-07 09-07	09-06 02-07	02-06 09-06	09-05 02-06	02-05 09-05	09-04 02-05	03-04 09-04	09-03 03-04
D'être fréquemment interrompu(e) dans votre travail	=	-3	+1	-3	+6	-1	-2	+5	-9
De vous sentir tendu(e) ou crispé(e) à cause de votre travail	+2	-1	-1	=	=	-2	3	2	-4
D'avoir des difficultés à concilier votre travail et votre vie privée	+1	-1	+4	-3	+3	-2	+6	+2	-8
De vous inquiéter au sujet des conditions générales de votre situation professionnelle	+1	-1	+1	+1	-3	-4	-3	+1	-2
D'avoir mal au dos à cause de votre travail	+6	-4	+7	-5	=	2	-3	=	-1
De penser à quitter votre travail à cause du stress	+2	+2	-3	=	=	+5	-7	+7	-11
De vous sentir découragé(e) à cause de votre travail	+4	-1	+4	-2	-3	+4	-10	+9	-6
D'être confronté(e) à des clients agressifs	+7	-4	-2	-2	+5	+2	-3	-3	+5
D'avoir des maux de tête, des migraines à cause de votre travail	+4	-5	+1	3	1	-5	=	1	6
De vous sentir mal jugé dans votre entreprise	-	-	-	-	-	-	-	-	-

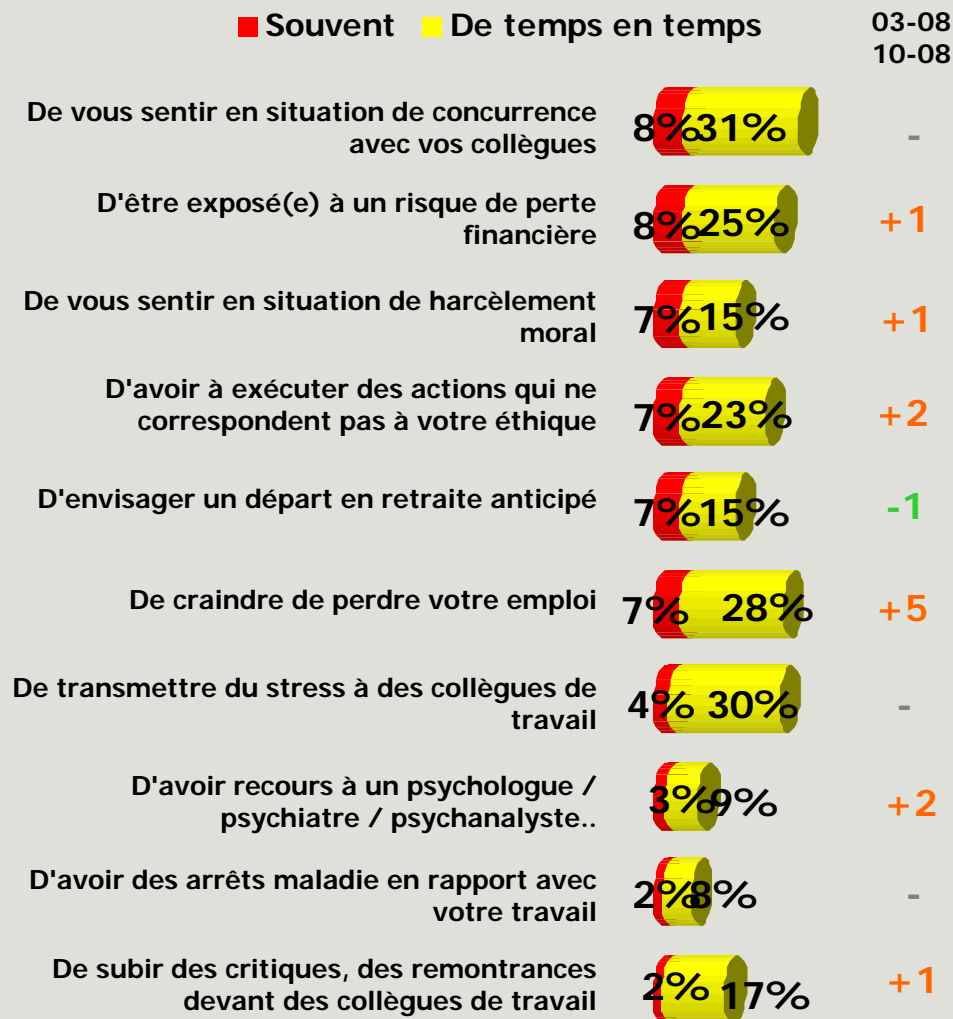
# Facteurs de stress au travail

Base : ensemble de l'échantillon

Q: Vous arrive-t-il souvent, de temps en temps, rarement ou jamais...

Évolution du ST «souvent + de temps en temps »

■ Souvent ■ De temps en temps



09-07 03-08	02-07 09-07	09-06 02-07	02-06 09-06	09-05 02-06	02-05 09-05	09-04 02-05	03-04 09-04	09-03 03-04
+4	-7	+4	-6	+8	-5	-3	+3	+1
+4	-4	=	-1	-2	+6	-4	+1	+2
+2	-2	+5	-5	+2	=	-5	=	+4
+1	-2	+2	-1	+2	=	-6	+3	-1
-1	+1	-1	-6	-1	+7	-14	+7	+3
+2	-4	=	-1	=	+2	-3	-1	NP
+3	-2	+6	-4	+2	-2	+1	+4	=
+1	+1	+3	-6	2	4	-4	=	NP
+2	-1	+2	-4	4	1	-4	5	-2
+1	=	=	+2	-1	+1	-3	-2	+8

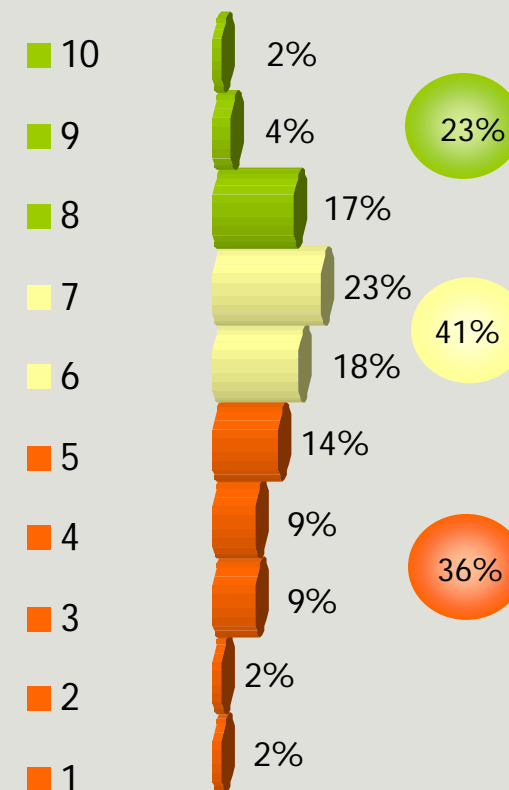
# Note de stress globale

Base : ensemble de l'échantillon

Q: Quelle note de stress globale donneriez-vous à votre travail ?

Sept. 2003	Mars 2004	Sept. 2004	Fév. 2005	Sept. 2005	Fév. 2006	Sept. 2006	Fév. 2007	Sept. 2007	Mars 2008
33%	34%	30%	29%	28%	30%	30%	28%	29%	33%
2%	2%	5%	1%	3%	4%	3%	3%	3%	2%
10%	6%	6%	8%	7%	6%	4%	6%	5%	6%
21%	26%	19%	20%	18%	20%	23%	19%	21%	25%
19%	20%	29%	24%	26%	24%	21%	22%	21%	21%
17%	10%	11%	12%	13%	14%	14%	14%	17%	13%
9%	11%	6%	10%	11%	10%	11%	12%	14%	15%
9%	8%	10%	14%	8%	8%	9%	9%	8%	6%
7%	9%	9%	7%	8%	8%	9%	9%	6%	8%
5%	4%	3%	3%	5%	5%	4%	4%	5%	3%
1%	4%	2%	1%	1%	1%	1%	2%	0%	1%
<b>6.1</b>	<b>6.3</b>	<b>6.2</b>	<b>6.2</b>	<b>6.2</b>	<b>6.1</b>	<b>6.1</b>	<b>6.1</b>	<b>6.2</b>	<b>6.3</b>

Octobre 2008

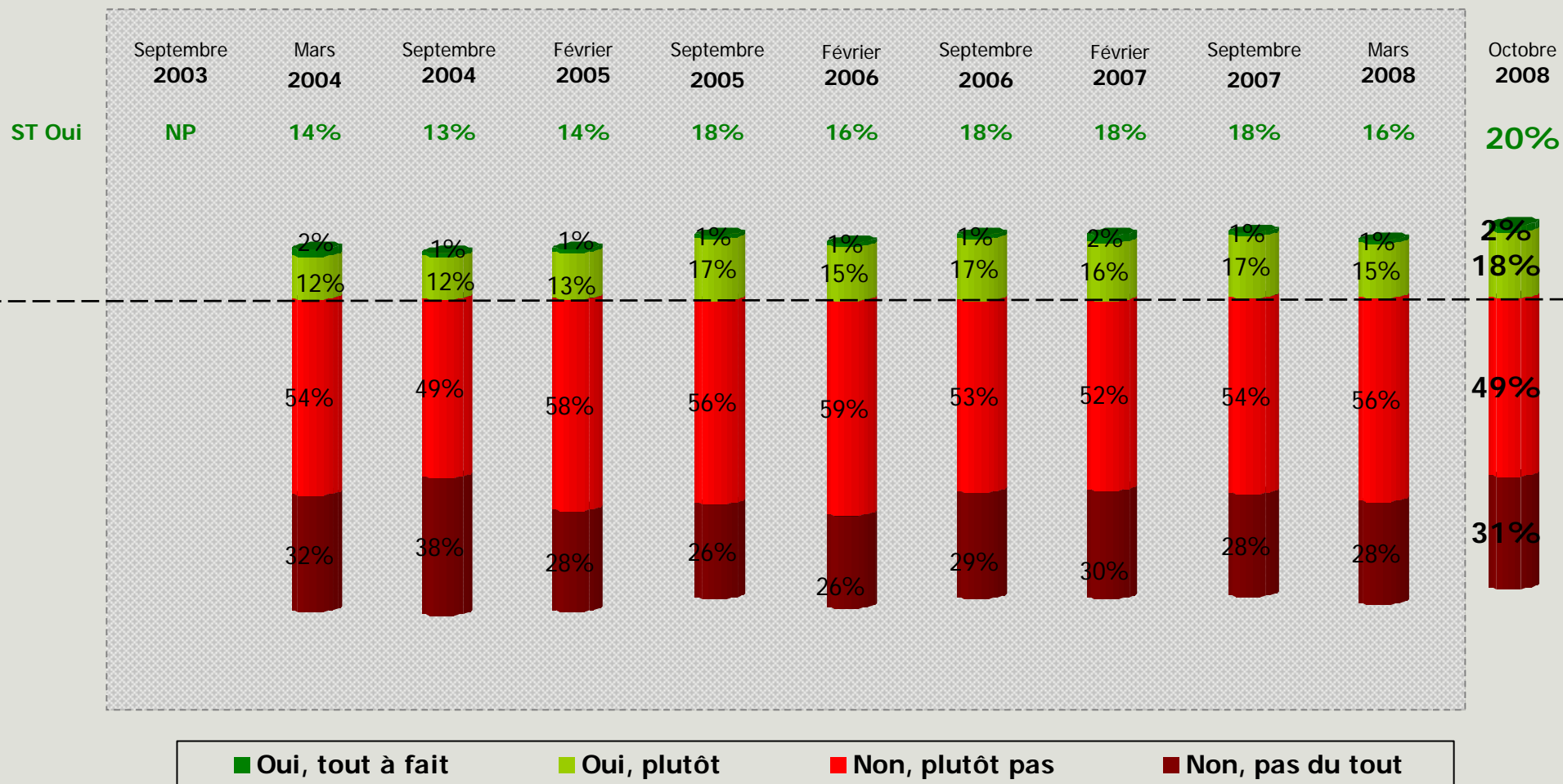


Moyenne : 6

# Prise en compte du stress dans l'entreprise

Base : ensemble de l'échantillon

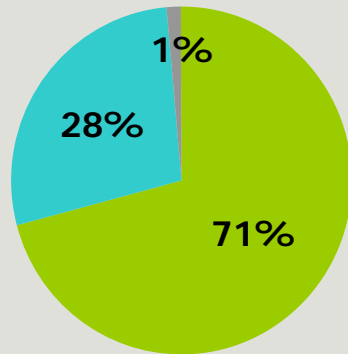
Q: Selon vous, le stress est-il pris en compte par votre entreprise ?



# Perception du style de management

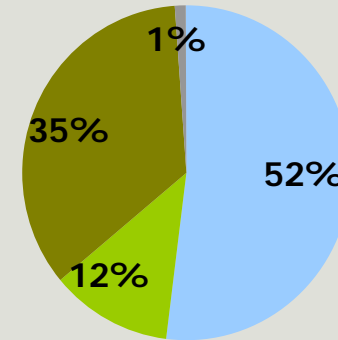
Base : ensemble de l'échantillon

Q: Dans votre entreprise, vous diriez que le management privilégie en général... ?



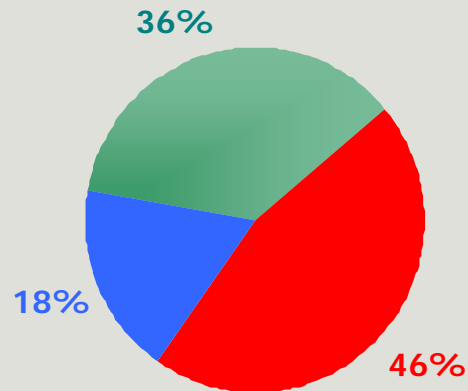
■ L'atteinte d'objectifs collectifs ■ L'atteinte d'objectifs individuels ■ NSPP

Q: L'organisation de votre entreprise est plutôt... ?



■ Hiérarchique ■ Matricielle ■ Les deux à la fois ■ NSPP

Q: Et comment décririez-vous le style de management dominant dans votre entreprise ?

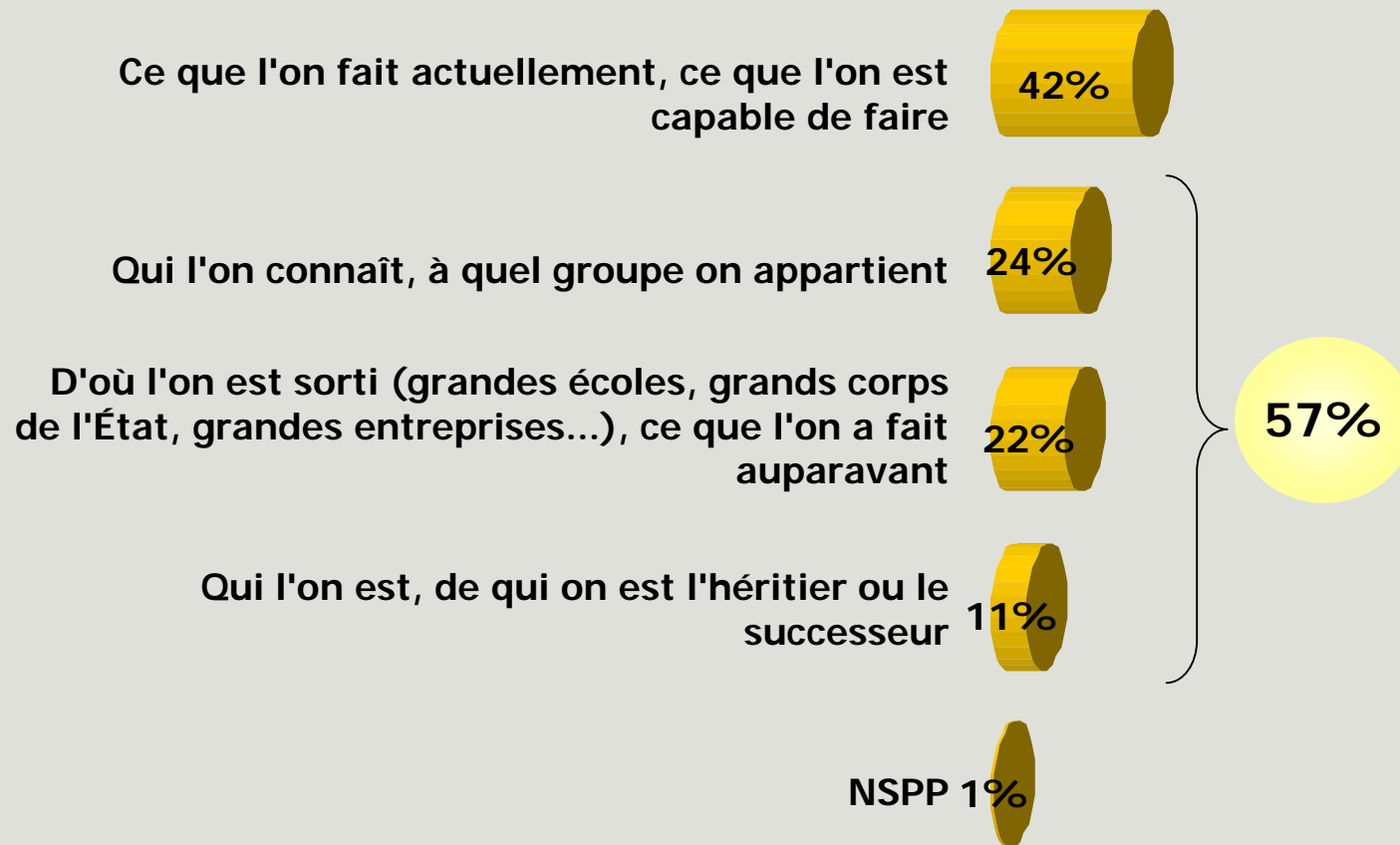


■ Familial ou paternaliste ■ Industriel ou fonctionnel ■ Participatif ou lean

# Perception de l'origine du pouvoir dans l'entreprise

Base : ensemble de l'échantillon

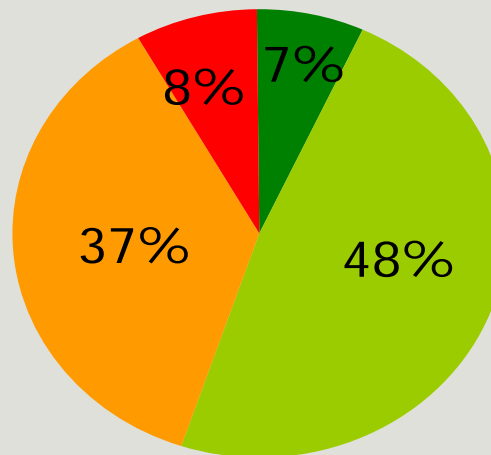
Q: Et vous avez le sentiment que le pouvoir dans votre entreprise s'obtient surtout en fonction de... ?



# Perception des relations sociales dans l'entreprise

Base : cadres appartenant à une entreprise ou un établissement doté(e) d'au moins une IRP

Q : Diriez-vous que, dans votre entreprise, les dirigeants et les représentants du personnel ont établi une relation de confiance ?



■ Oui, tout à fait

■ Oui, plutôt

■ Non, plutôt pas

■ Non, pas du tout

## Synthèse des principaux enseignements

# Synthèse des principaux enseignements

- Les résultats de cette 11<sup>ème</sup> vague sont le reflet d'une situation économique difficile et d'une pression accrue. Si les cadres ne jugent majoritairement pas leur charge de travail beaucoup plus lourde qu'il y a quelques années (36% des cadres contre 44% en 2004), ils n'en continuent pas moins de déplorer un manque de temps (60%), mais dans une proportion moindre qu'à l'hiver dernier (-6 points) et **39% d'entre eux ont souvent l'impression de devoir travailler trop vite.**
- Face à cette pression du temps, tous les outils qui permettent de travailler plus vite sont appréciés. Ceci se manifeste notamment dans le jugement porté sur les ERP qui ne sont majoritairement pas perçus comme une régression ou une déshumanisation mais bien souvent, là où ils existent, comme un progrès. On observe ainsi que 66% (-3 points) des cadres estiment disposer des outils et des moyens nécessaires pour faire leur travail et que 27% des cadres (49% de ceux dont l'entreprise en est équipé) considèrent que l'ERP mécanise le travail et que c'est une bonne chose. 53% des cadres dont l'entreprise est équipée d'un ERP estiment en outre qu'il ne réduit pas la part des relations humaines dans le travail.
- En revanche, si 60% des cadres (-4 points) considèrent que leurs responsabilités sont bien définies, ils continuent de porter un jugement critique sur le réalisme de leurs objectifs individuels (45% les jugeant irréalistes) et **si 75% des cadres estiment disposer du bon niveau d'autonomie, 64% reconnaissent que leurs responsabilités dépassent parfois ou souvent leur capacité de contrôle et ils sont même 50 sur 100 à estimer qu'elles dépassent parfois ou souvent leurs compétences.** On trouve probablement là un des principaux facteurs du stress ou du mal-être des cadres, notamment pour les 4% à 9% qui se retrouvent fréquemment confrontés à ces problèmes.
- Le manque de reconnaissance ressenti par une proportion croissante de cadres pourrait aussi constituer un facteur important : **pour la première fois dans ce baromètre, les cadres ne sont qu'une minorité (47%) à estimer que leurs efforts sont reconnus à leur juste valeur** et ce alors même que 94% d'entre eux se déclarent fiers de la qualité des produits ou services qu'ils contribuent à réaliser.

# Synthèse des principaux enseignements

- **Le sentiment de reconnaissance est très inégal selon les domaines d'activité** : on note par exemple que seuls 32% des cadres des fonctions de production industrielle et des chantiers s'estiment reconnus à leur juste valeur contre 66% de ceux qui travaillent à la direction générale de leur entreprise.
- Dans un contexte macroéconomique difficile, le sentiment d'incertitude engendré par la manière dont les entreprises communiquent sur leur stratégie à court moyen et long terme contribue sans doute également au malaise des cadres : **56% des cadres estiment qu'il règne trop d'incertitude à court terme et 66% à moyen et long terme sur les choix et la stratégie de leur entreprise.**
- Dans ce contexte particulier, on remarque une légère mais significative progression des facteurs de risques psychosociaux liés à l'insécurité professionnelle. Si le niveau de stress perçu reste globalement très stable d'une vague de mesure à l'autre depuis le début de ce baromètre (note moyenne de 6, -0,3 points par rapport à l'hiver dernier), **on note la première forte hausse de la crainte de perdre son emploi (+5 points) et la part des cadres qui déclarent s'inquiéter des conditions générales de leur situation professionnelle atteint un niveau record à 58%.**
- **On notera aussi que la proportion de cadres qui déclarent que leur entreprise prend en compte le stress des salariés progresse pour atteindre pour la première fois 20%.** On peut y voir le résultat d'une réelle prise de conscience au cours de l'année écoulée qui a vu de nombreuses initiatives en la matière et une prise de parole de toutes les parties prenantes. Mais cette proportion reste faible au regard des 23% de cadres qui donnent une note de 8 à 10 pour qualifier le niveau de stress qu'il ressentent à leur travail, 1 étant le minimum et 10 le maximum...

# Synthèse des principaux enseignements

➤ Le style de management des entreprises tel qu'il est décrit par leurs cadres demeure relativement propice aux troubles psychosociaux. Il apparaît en effet que les cadres s'y sentent relativement peu maîtres de leur destin. Ils décrivent en effet le style management de leur entreprise de la manière suivante :

o organisation hiérarchique (52%) plutôt que matricielle (12%), mais avec une tendance croissante à superposer les deux (35%), notamment dans l'industrie (41%);

o style de management industriel ou fonctionnel (46%) plutôt que familial ou paternaliste (36% mais 48% encore dans le commerce/hôtellerie) et encore rarement participatif ou lean (18%);

o priorité donnée à l'atteinte des objectifs collectifs (71%) plutôt qu'à la valorisation de la performance individuelle (28% et seulement 39% des cadres des fonctions commerciales et marketing);

➤ Ce tableau est complété par une vision très nuancée de l'origine du pouvoir dans l'organisation. Si le « capitalisme d'héritiers » n'est dénoncé que par les 11% des cadres qui estiment que, dans leur entreprise, le pouvoir s'obtient surtout en fonction de qui l'on est et de ceux dont on peut se prétendre les héritiers, seuls 42% des cadres pensent que dans leur entreprise le pouvoir s'obtient surtout en fonction de ce que l'on fait actuellement ou de ce que l'on est capable de faire. Pour 58% des cadres, la performance individuelle n'est pas l'élément clé dans la réussite d'une carrière, 24% estimant que c'est l'appartenance à un groupe et 22% le cursus antérieur au poste actuel (écoles, postes antérieurs...).

➤ Confrontés à un système qui privilégie le « capital social » des acteurs, les cadres ressentent une difficulté à faire valoir leur performance et leurs aptitudes par leurs seuls efforts individuels et se trouvent ainsi entravés par de nombreuses incertitudes qui leur donnent le sentiment de ne pas avoir les moyens de trouver un équilibre professionnel pleinement satisfaisant.