



OBJECTIVER LE REGARD SUR LE STRESS AU TRAVAIL

L'enquête sur la qualité de vie au travail (QVT)¹ des entreprises libérales du champ de l'OMPL² a permis d'effectuer le diagnostic des stresseurs professionnels des salariés du secteur cadre de vie-technique via un baromètre de mesure construit et analysé scientifiquement³.

Six familles de stresseurs professionnels sont évaluées :

- incertitudes et l'imprévisibilité au travail ;
- reconnaissance au travail ;
- relations interpersonnelles ;
- communication ;
- changements et valeurs ;
- dimensionnement de postes.







Majorité de répondants dans deux branches

48,57 %

Entreprises d'architectures

36,61 %

Cabinets de géomètres

Branches	Effectif OMPL	Effectif enquête	Répartition des répondants
	36 629	390	48,57 %
	2 841	60	7,47 %
	5 740	59	7,35 %
	11 937	294	36,61 %
Total	56 839	803	100 %

803 salariés ont répondu à l'enquête en ligne. Les répondants constituent un échantillon volontaire dont les caractéristiques ne sont pas entièrement représentatives de la population salariée dans son ensemble. Néanmoins, Cet écart ne nuit pas aux résultats car les caractéristiques des

participants influent peu sur la QVT. Seules les branches des entreprises d'architectures et des cabinets de géomètres ont un nombre suffisant de répondants permettant des analyses avec un taux de représentativité acceptable.

1 Cette enquête, réalisée par mars-lab (www.mars-lab.com), s'est déroulée du 17/04 au 30/09/2017.

2 Entreprises d'architecture, entreprises d'économistes de la construction, entreprises d'experts en automobile, cabinets de géomètres-experts, géomètres-topographes, photogrammètres et experts fonciers, études d'administrateurs et mandataires judiciaires, cabinets d'avocats, offices de commissaires-priseurs et sociétés de ventes volontaires de meubles aux enchères publiques, études d'huissiers de justice, cabinets dentaires, laboratoires de biologie médicale extra hospitaliers, cabinets médicaux, pharmacie d'officine, cliniques vétérinaires.

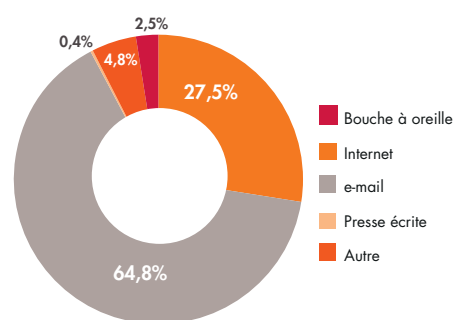
3 Ce baromètre a fait l'objet d'une construction et validation scientifique présentés dans une revue à comité de lecture scientifique.

« Répondant-type : une employée de 41,5 ans, en CDI travaillant dans une TPE. »



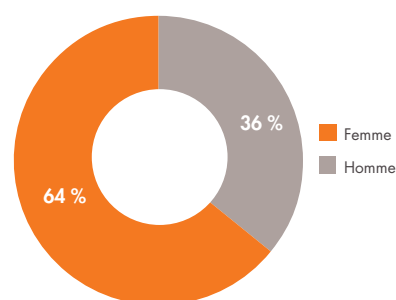
➤ Profil des répondants

📧 Email et internet, principales sources de mobilisation



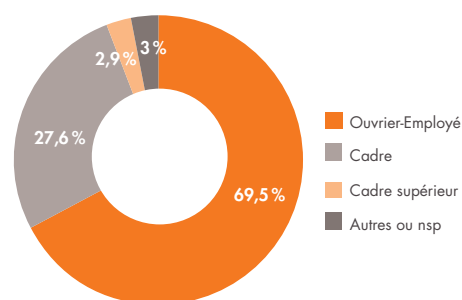
Les salariés ont été très majoritairement informés de l'enquête par email (64,8 %) et internet (27,5 %).

👩 Majorité de femmes



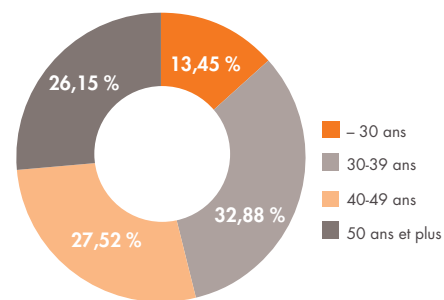
64 % des participants sont des femmes. La représentation des hommes de l'échantillon est inférieure à leur part parmi les salariés du secteur cadre de vie-technique de l'OMPL (51 %).

👤 Majorité de non-cadre



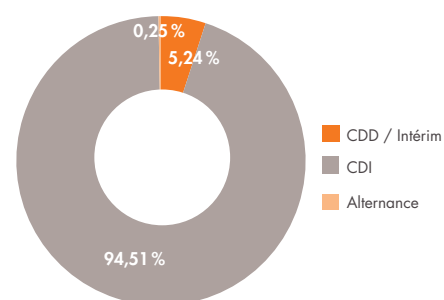
69,5 % des répondants sont employés ou ouvriers et 30,5 % cadres. La proportion de cadres est inférieure à celle du secteur (32 %).

👤 Répondants plutôt jeunes



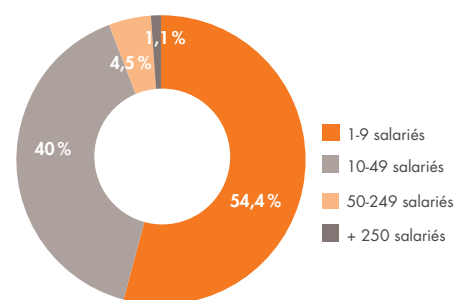
La moyenne d'âge des participants est de 41,5 ans. Malgré une surreprésentation des 30-39 ans, les quatre classes d'âge sont représentées de façon homogène.

👤 Salariés essentiellement en CDI



Une très grande majorité de participants est en CDI (94,51 % contre 86 % dans le secteur) et 5,2 % en CDD (11 % dans le secteur).

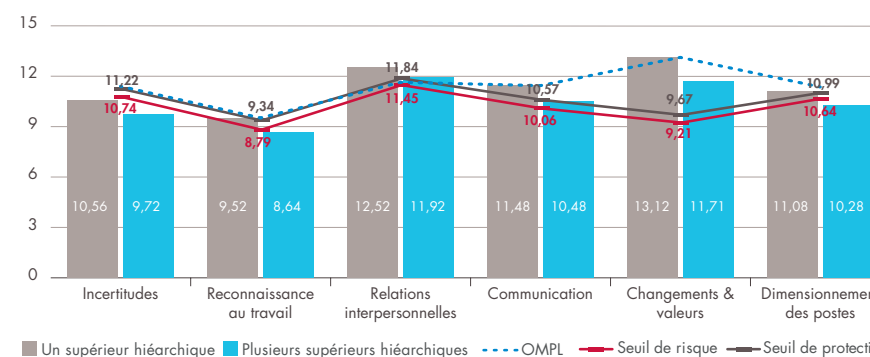
👤 Forte proportion de salariés de TPE



6,6 % des salariés travaillent dans des entreprises de plus de 50 salariés et 54,4 % dans des TPE (très petites entreprises). Cette répartition diffère de celle du secteur (96,4 % de salariés en TPE).

➤ Résultats du stress influencés par les caractéristiques des salariés

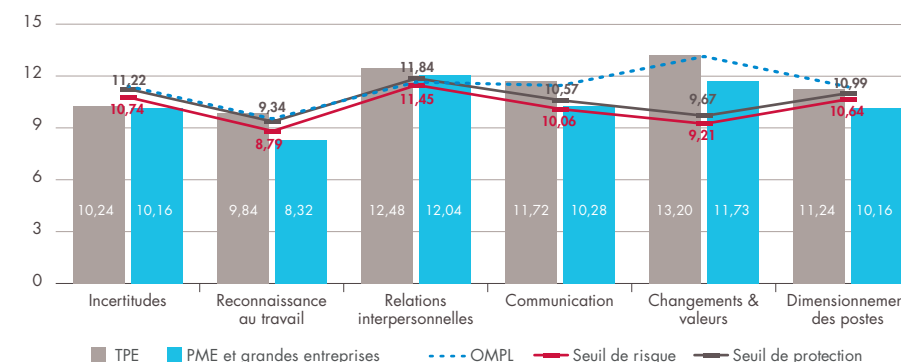
👤 Un seul supérieur hiérarchique, facteur de protection du stress



Les résultats des salariés ayant plusieurs supérieurs hiérarchiques se situent toujours en deçà de ceux qui en ont seul. Ils sont en zone de risque pour 3 familles, et pour la famille « Communication » en zone de surveillance. Seul les familles « Relations interpersonnelles » et « Changements et valeurs » restent en zone de protection. En revanche, les résultats des salariés ayant un seul supérieur hiérarchique sont systématiquement meilleurs. Toutes les familles sont en zone de protection

ou en zone de surveillance. Seule la famille « Incertitudes » se positionne en zone de risque. Ainsi, les salariés ayant plusieurs supérieurs hiérarchiques ont un niveau de stress professionnel largement et significativement supérieur à ceux qui n'en ont qu'un seul. Avoir un unique supérieur hiérarchique est donc un facteur de protection contre le stress ; plus la ligne hiérarchique est importante, plus le stress des collaborateurs croît fortement.

👤 Salariés des TPE moins soumis au stress professionnel



Les résultats des salariés de PME et de grandes entreprises se situent en deçà de ceux des salariés de TPE. Ils se trouvent même en sous le seuil de risque pour trois familles : « Incertitudes », « Reconnaissance au travail » et « Dimensionnement des postes » et en zone de surveillance pour celle de la « Communication ». En revanche, ceux des salariés de TPE sont systématiquement meilleurs, de façon significative pour toutes les familles puisqu'ils franchissent

le seuil de protection, sauf pour la famille « Incertitudes ». Ainsi, travailler dans une TPE est un facteur de protection très significatif contre les stressés professionnels. Les TPE sont les entreprises où les salariés vivent le mieux leur travail du fait d'un stress moins élevé. Même si ces derniers sont préoccupés par des incertitudes relatives à l'avenir ou à l'insécurité de l'emploi tout comme les salariés des plus grandes entreprises.



59 %

Une majorité de salariés a pour seul supérieur hiérarchique, le dirigeant lui-même.



64 %

de femmes

94,51 %

en CDI

69,5 %

d'ouvriers-employés

54,1 %

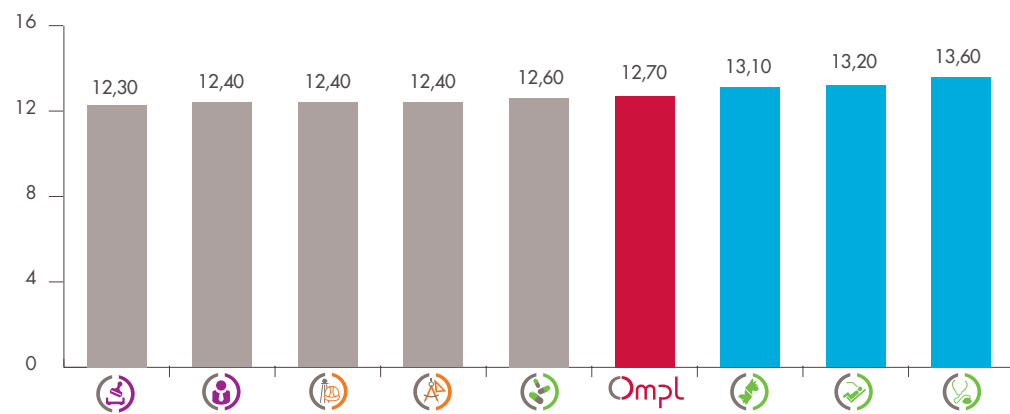
de salariés de TPE



« Faible impact du stress sur la qualité de vie au travail »

➤ Stress sur la qualité de vie au travail

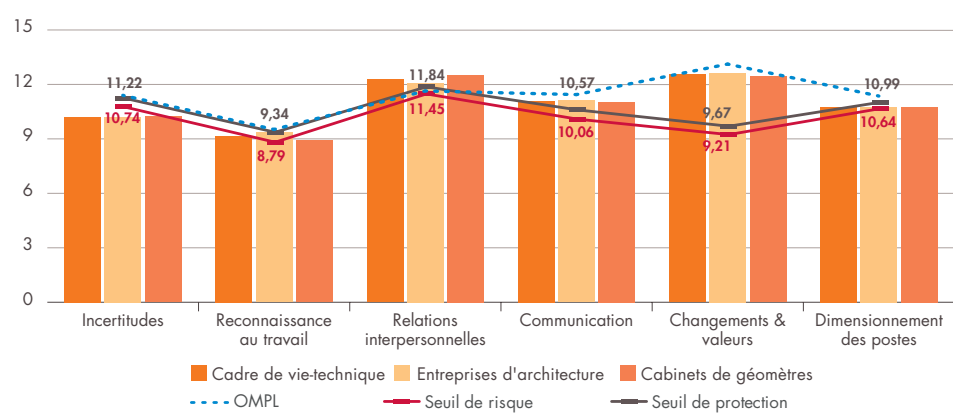
📍 Des salariés globalement moins stressés au travail que ceux des autres secteurs de l'OMPL



Le baromètre du stress au travail évalue 27 causes de stress professionnel regroupées en six familles d'analyse. Ces familles sont compilées en un indicateur global calculé sur une échelle de notation de 0 à 20. Plus la note est élevée, moins l'exposition aux stresseurs professionnels est forte.

Avec deux notes intermédiaires légèrement en dessous de la moyenne OMPL, les salariés des deux branches du secteur ont un niveau d'exposition aux stresseurs professionnels globalement supérieur à l'ensemble des salariés. Malgré ces résultats mitigés, leurs notes se situent à plus de deux points au-delà de la moyenne théorique (10/20) indiquant un niveau de stress relativement contenu.

➤ Stress essentiellement lié aux incertitudes



Les résultats du secteur et des deux branches sont convergents même si les résultats de ces dernières sont légèrement différents au niveau de chaque famille.

La famille « Incertitudes » est en zone de risque indiquant des inquiétudes quant à l'emploi et à l'avenir professionnel. Elle constitue une alerte stress pour tous les salariés.

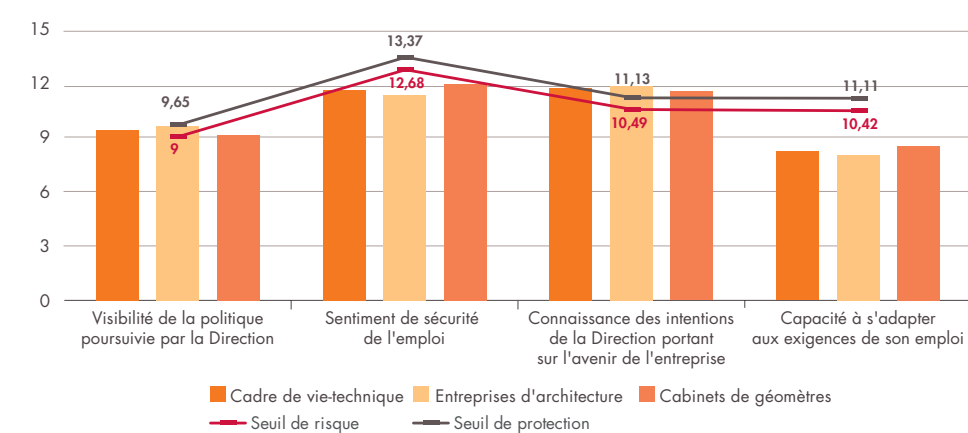
La « reconnaissance au travail » et « le dimensionnement des postes » sont en zone de surveillance. Il s'agit des signes positifs adressés par les employeurs aux salariés et des moyens mis à leur disposition pour qu'ils puissent accomplir leur travail dans de bonnes conditions. Sur ces deux familles, les résultats gagneraient à progresser pour une meilleure qualité de vie au travail.

En revanche, les familles « Relations interpersonnelles » « Communication » et « Changements et valeurs » sont en zone de protection. Leurs

bons résultats permettent de contrebalancer les effets des autres familles et d'atténuer le stress des salariés.

➤ Causes de stress différentes en fonction des branches

📍 Incertitudes



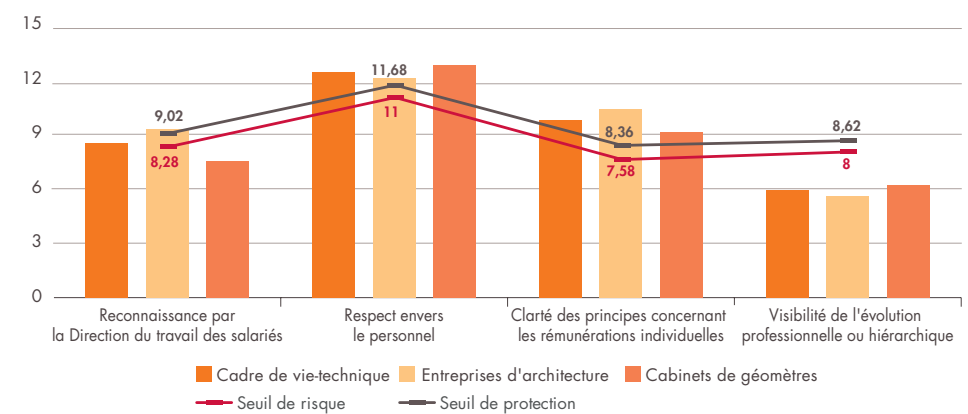
Les salariés des deux branches expriment des inquiétudes similaires par rapport à leur emploi. Ils doutent de leurs capacités à s'adapter aux exigences de leur emploi et se sentent en insécurité professionnelle. Ces deux facteurs, peuvent être liés. La crainte de ne pouvoir faire face aux évolutions professionnelles peut engendrer une insécurité vis-vis de son emploi. De même, l'absence de certitude sur la pérennité de l'emploi peut générer des difficultés à développer les nouvelles compétences inhérentes aux changements en cours. Ces deux facteurs sont générateurs de stress.

En revanche, les facteurs « Visibilité de la politique poursuivie par la direction » et « Connaissance des intentions de la direction » obtiennent de très bons résultats. Malgré les inquiétudes soulevées, les salariés estiment avoir une bonne connaissance de la stratégie de la direction, ce qui constitue un facteur de protection important contre le stress.

Les salariés de la branche des cabinets de géomètres sont dans une situation plus génératrice de stress que ceux des entreprises d'architecture.



📍 Reconnaissance au travail

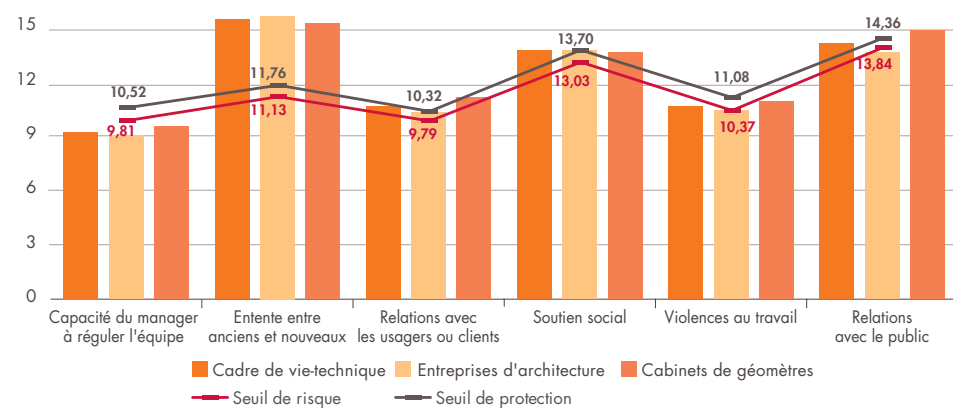




Le « Manque de visibilité sur les possibilités d'évolution » est la cause de stress professionnel la plus élevée, surtout pour la branche des cabinets de géomètres. À l'inverse, le « Respect envers le personnel » et la « Clarté des principes

de rémunération » atténuent son impact. Le facteur « Reconnaissance par la Direction du travail accompli par les salariés » est en zone de risque pour les cabinets de géomètres et en zone de protection pour les entreprises d'architecture.

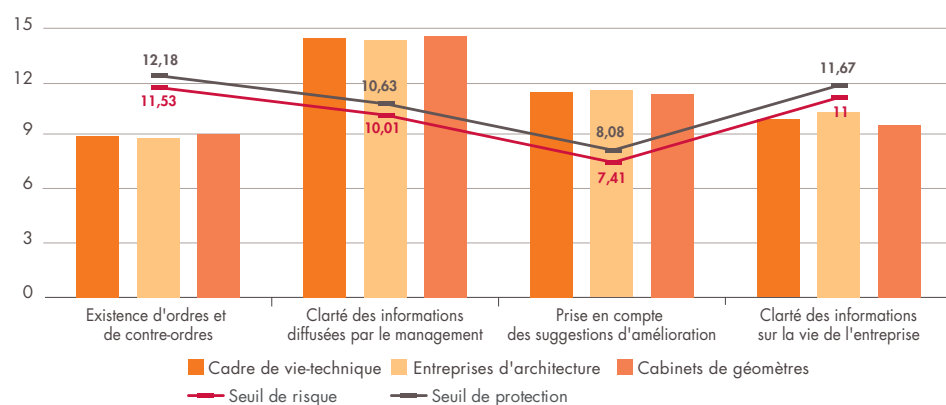
Relations interpersonnelles



Les « relations interpersonnelles », plutôt bonnes, sont affectées par les « Violences au travail » (verbales voire physiques) et le manque de « Capacité du manager à réguler l'équipe » et dans une moindre mesure les « Relations avec

les usagers ou les clients » et les « Relations avec le public ». Le facteur « Entente entre anciens et nouveaux » contrebalance fortement ces facteurs de stress.

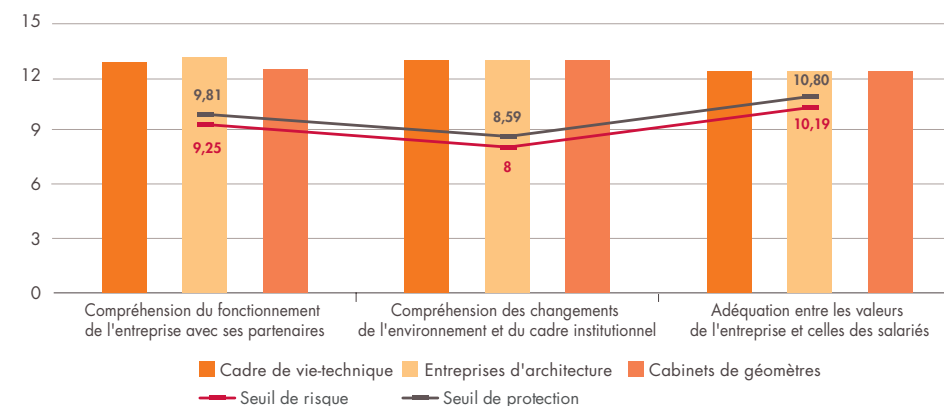
Communication



La communication est bien perçue du fait que le management diffuse des informations claires et sait prendre en compte les suggestions d'amélioration des collaborateurs. Ceci contribue à atténuer le fort stress lié à la « Coexistence d'ordres

et de contre-ordres » et dans une moindre mesure au « Manque de clarté des informations sur la vie de l'entreprise » surtout pour les salariés des cabinets de géomètres qui présentent sur ce dernier facteur de bons résultats.

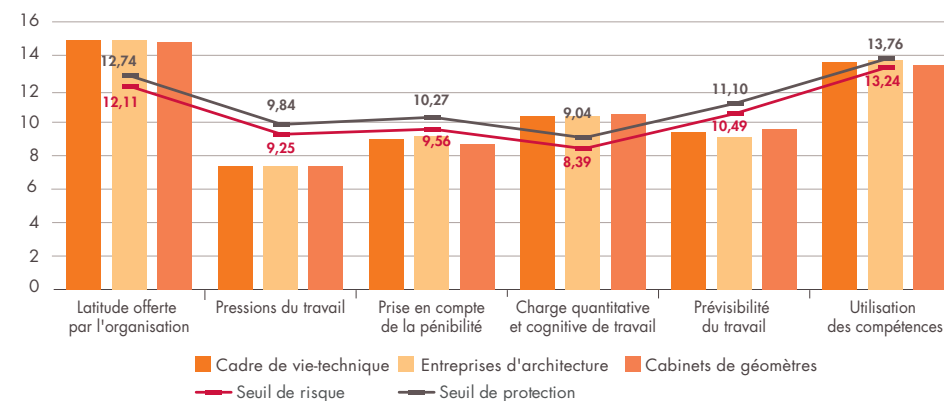
Changements et valeurs



La famille Changements et valeurs obtient les résultats les plus élevés des six familles de stress-seurs. Cette famille contribue à fortement atténuer

le stress professionnel des salariés en contrebalançant celui des autres familles.

Dimensionnement des postes



Les facteurs « Pressions du travail » (enjeux forts, délais...), « Prévisibilité du travail », « Prise en compte de la pénibilité » sont pour les deux branches en zone de risque. Ces trois facteurs sont considérés par les salariés comme des obstacles au bon accomplissement de leur travail.

En revanche, les salariés apprécient leur latitude d'action, la charge de travail et dans une moindre mesure l'utilisation de leurs compétences. Les résultats sont sensiblement identiques pour les deux branches.

> Niveau de stress plutôt élevé mais encore sous contrôle

La nature du stress qui menace la qualité de vie au travail des salariés du secteur n'est guère différente de celle des salariés des deux branches. Les résultats en matière de stress sont moyens et proches de ceux du secteur juridique mais en deçà de ceux du secteur santé.

« Bilan QVT »: le secteur tout comme les deux branches s'illustrent par des résultats très convergents. Les points positifs sont pratiquement aussi nombreux que les points négatifs, quand bien même la branche des cabinets de géomètres présente moins de facteurs de risque.



Sur les 27 facteurs potentiels de stress professionnel, les branches des entreprises d'architecture et des cabinets de géomètres sont mitigés, à respectivement 13 et 13 facteurs en zone de protection contre 11 et 10 en zone de risque). Les facteurs de protection diminuent légèrement les facteurs de risque, pour les deux branches.

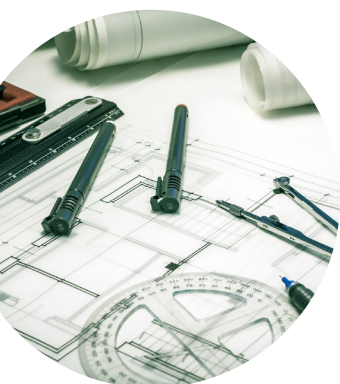
Le secteur se distingue avec des résultats moyens. Même si la situation est assez équilibrée, il est à craindre que si les facteurs de risque supplantent les facteurs de protection, les salariés ne subissent une exposition au stress à moyen terme. Cependant, le niveau de stress n'est pas suffisamment excessif pour exprimer une alerte à la santé mentale.





Alertes du secteur, résultats très en deçà du seuil de protection : très peu de visibilité sur les possibilités d'évolution professionnelle ou hiérarchique, pressions du travail (enjeux, délais), et capacité à s'adapter aux exigences de son emploi.

« Entreprises d'architecture et Cabinets de géomètres, deux branches où la qualité de vie au travail est moyenne avec des facteurs de protection qui contrebalancent à peine les facteurs de risques »



Cela signifie que les salariés sont exposés à des facteurs de stress mais que les facteurs de protection viennent les rééquilibrer. Les salariés mettent en avant la qualité de la communication et des relations interpersonnelles et la bonne perception des changements tout comme la congruence des valeurs des salariés avec celles de leur employeur qu'ils perçoivent positivement. Ces familles atténuent les effets néfastes des incertitudes quant à l'avenir et à l'emploi et dans une moindre mesure le manque de reconnaissance et de moyens pour faire correctement son travail.

Pour les salariés de la branche des entreprises d'architecture, la Direction (dirigeants, directeurs, associés...) et les managers constituent d'importants facteurs de protection pour rassurer quant à l'avenir. En effet, les salariés de cette branche apprécient la capacité de la Direction et/ou des managers à rendre visible la politique poursuivie, à reconnaître leurs efforts et leur travail, à diffuser de l'information claire, à prendre en compte les suggestions d'amélioration et à expliquer les changements issus de l'environnement de leur entreprise. De plus, le personnel se sent fortement reconnu et respecté, l'entente entre les nouveaux et les anciens est excellente, la charge de travail correcte et la latitude d'action grande.

Le point fort des résultats de la branche des cabinets de géomètres, repose sur des relations interpersonnelles, internes comme externes, plus sereines. Même si le management est moins bien perçu par les salariés. Le vécu au quotidien est légèrement moins stressant notamment du fait d'une meilleure prévisibilité du travail et de moindres violences verbales ou physiques.

Pistes d'amélioration : ces deux branches gagneraient à accroître la visibilité sur les possibilités d'évolution professionnelle ou hiérarchique surtout pour la branche des entreprises d'architecture, diminuer les pressions du travail (enjeux, délais), mieux prendre en considération et traiter les violences (verbales ou physiques) au travail et renforcer la capacité des salariés à s'adapter aux exigences de son emploi. Outre ces points communs, les améliorations possibles concernant exclusivement la branche des entreprises d'architecture concernent les relations interpersonnelles internes comme externes. Concernant la branche des cabinets de géomètres, il conviendrait d'améliorer la reconnaissance par la Direction du travail des salariés par un discours approprié.