

Rapport d'enquête du CPPT sur le stress

1. Préambule

Il y a quelques mois, les membres du personnel des FUNDP participaient à un test facultatif et anonyme sur le stress au travail, en répondant à une enquête mise en place par le CPPT à l'initiative de la délégation syndicale de la CNE et sur base d'une méthodologie développée par cette dernière. Voici les résultats de cette enquête, compilés par une spécialiste des questions du bien-être au travail, Madame Gwenaëlle SCUUVIE.

Le formulaire comportait une centaine de questions, dont la majorité demandait de la part de la personne une évaluation quantifiée sur une échelle allant de 1 à 9 de divers facteurs. Après moyenne des résultats sur une population donnée, les niveaux allant de 1 à 3 correspondent à une valeur faible du facteur correspondant au sein de cette population, les niveaux allant de 4 à 6 correspondent à une valeur intermédiaire et ceux allant de 7 à 9 correspondent à une valeur élevée.

La question centrale du formulaire (question # 76, portant sur l'anxiété et des symptômes liés au stress) permettait de déduire le niveau de stress des travailleurs. Sur la base de cette question, les résultats suivants peuvent être déduits :

Tableau 1. Niveaux de stress et leurs fréquences

Stress	Nb. cit.	Fréq. (%)
Pas du tout	169	45,6
Moyen	114	30,7
Elevé	87	23,5
Total	370	99,8

Le nombre de travailleurs présentant un état de stress élevé est légèrement inférieur à 1/4, soit une proportion qui n'est pas négligeable et demande que la problématique soit prise en charge. Dans la catégorie de stress élevée, 28 personnes ont renseigné une valeur 9 à la question 76. Chez elles, le niveau de stress est très important.

2. Profil des répondants

371 réponses au formulaire ont été reçues, dont 204 provenaient de femmes (55%) et 163 d'hommes (43 %).¹ Le nombre de membres du personnel ayant eu la possibilité de répondre au formulaire était de l'ordre de 1100. Les tableaux suivants précisent la répartition des 371 répondants selon leur catégorie (ATO, scientifique, académique) et selon leur faculté ou service. D'une manière générale, une enquête par catégorie de personnes fournit des résultats significatifs si au moins 1/3 de tous les membres de cette catégorie ont participé à l'enquête.

¹ Quatre formulaires ne renseignaient pas le sexe de la personne

Tableau 2. Répartition des réponses selon la catégorie de personnel

Catégorie	Nb. cit.	Fréq. (%)
Indéterminé	5	1,3
Personnel académique	59	15,9
Personnel scientifique	143	38,5
Personnel ATO	164	44,2
Total	371	99,9

Tableau 3. Répartition des réponses selon la faculté ou service d'appartenance

Service	Nb. cit.	Fréq. (%)
Non réponse	5	1,3
Faculté de Philosophie lettres	24	6,5
Faculté de Droit	16	4,3
Faculté des Sci écon., sociales et de Gestion	27	7,3
Faculté des Sciences	121	32,6
Faculté de Médecine	42	11,3
Faculté d'Informatique	24	6,5
Services généraux	56	15,1
Service interfacultaires	33	8,9
Autres	23	6,2
TOTAL	371	100,0

Tableau 4. Niveau de réponse des différentes catégories de personnel en fonction des facultés ou services d'appartenance

Service	Catégorie de personnel	académ.	scientif.	ATO	TOTAL
Faculté de Philosophie et lettres		16,7%	75,0%	4,2%	100%
Faculté de Droit		25,0%	62,5%	12,5%	100%
Faculté des Sci écon., sociales et de Gestion		25,9%	59,3%	14,8%	100%
Faculté des Sciences		25,6%	45,5%	28,9%	100%
Faculté de Médecine		14,3%	42,9%	42,9%	100%
Faculté d'Informatique		25,0%	54,2%	16,7%	100%
Services généraux		0,0%	1,8%	98,2%	100%
Service interfacultaires		0,0%	30,3%	69,7%	100%
Autres		4,3%	8,7%	78,3%	100%
TOTAL		15,9%	38,5%	44,2%	100%

3. Répartition du stress

Le croisement des réponses à la question centrale du formulaire avec différents paramètres peut être fait. Par exemple, l'ancienneté (dans la fonction) a plutôt un effet positif sur le stress, car elle le fait diminuer. Madame Scuvie conclut : les anciens gèrent mieux les contraintes de la vie professionnelle. De même, le stress a tendance à diminuer avec l'âge. Les travailleurs âgés sont en effet plus nombreux à se déclarer peu stressés et le niveau de stress moyen est le plus bas chez les personnes de plus de 50 ans.

Le croisement du niveau de stress selon la catégorie de personnel donne lieu au tableau suivant

Tableau 5. Répartition du stress par catégorie de personnel

Catégorie de personnel	aca	sci	ATO	TOTAL
Stress				
faible	45,8%	44,8%	46,3%	45,6%
moyen	39,0%	32,2%	25,6%	30,7%
élevé	15,3%	23,1%	27,4%	23,5%
TOTAL	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

On constate que le niveau de stress élevé est plus répandu pour le personnel ATO qu'il ne l'est pour le personnel scientifique et plus encore que pour le personnel académique.

Pour peu que les chiffres aient une signification, la répartition du niveau de stress par faculté ou service (Tableau 6) montre que la faculté de médecine et les services généraux présentent une fréquence plus grande de stress élevé que dans les autres entités répertoriées. La gestion liée à l'incertitude puis à la disparition du numerus clausus des études de médecine pourrait être une explication possible des faits observés.

Tableau 6. Répartition du niveau de stress par faculté ou service d'appartenance

Niveau de stress	Pas du tout	moyen	élevé	TOTAL
Service				
Faculté de Philosophie et lettres	41,7%	33,3%	25,0%	100%
Faculté de Droit	43,8%	37,5%	18,8%	100%
Faculté des Sci. écon., sociales et de Gestion	48,1%	33,3%	18,5%	100%
Faculté des Sciences	52,9%	31,4%	14,9%	100%
Faculté de Médecine	40,5%	21,4%	38,1%	100%
Faculté d'Informatique	50,0%	41,7%	8,3%	100%
Services généraux	41,1%	21,4%	37,5%	100%
Service interfacultaires	33,3%	33,3%	33,3%	100%
Autres	43,5%	39,1%	17,4%	100%
TOTAL	45,6%	30,7%	23,5%	100%

4. Facteurs de stress aux FUNDP

Le stress au travail peut trouver son origine dans des facteurs organisationnels autant que dans des facteurs interpersonnels.

Facteurs interpersonnels

Plus le stress est grand, moins bonnes sont les relations, en particulier celles vers le chef direct (relations verticales). Ainsi, un sentiment d'injustice du supérieur hiérarchique vis-à-vis de soi-même se révèle assez important là où la fréquence de stress élevée est la plus forte. A mesure que cette fréquence diminue, on observe une équipartition entre les employés qui se disent mécontents de leur supérieur et ceux qui se déclarent satisfaits. Là où la fréquence de stress élevée est basse, les personnes se sentent traitées avec justice et équité. Les gens stressés ont peu de satisfaction dans leur vie professionnelle et ils se sentent peu soutenus par leur supérieur. Pour cette catégorie de personnes, un manque de soutien du supérieur hiérarchique a des effets accentuant le mal-être général.

Le questionnaire permettait de mesurer le sentiment d'injustice qu'une personne estime établie entre son supérieur et ses propres collègues. Ce sentiment d'injustice par rapport aux autres est de nouveau plus prononcé là où le stress élevé est le plus répandu.

La qualité des relations en général est meilleure pour les académiques et les scientifiques (78% des membres de chacune de ces deux catégories de personnel ont répondu au questionnaire estiment avoir de très bonnes relations) que pour les membres du personnel ATO (66%).

Facteurs organisationnels

Le travail monotone et répétitif est un facteur identifié comme aggravant le stress. Dans ce contexte, 24,2 % des personnes ayant participé au test jugent qu'elles sont soumises à une occurrence fréquente de ce facteur aggravant (voir Tableau 7). Elle est plus fréquente pour les membres du personnel ATO que pour les deux autres catégories du personnel.

Tableau 7. Niveau déclaré de travail monotone ou répétitif par catégorie de personnel

Répétition Catégorie	Jamais	2	3	4	5	6	7	8	Constamment	Total
Personnel académique	0,0%	16,9%	27,1%	13,6%	18,6%	11,9%	5,1%	1,7%	5,1%	100,0%
Personnel scientifique	2,8%	7,7%	19,6%	11,2%	23,1%	18,9%	8,4%	3,5%	4,2%	100,0%
Personnel ATO	2,4%	3,0%	9,8%	14,6%	17,1%	16,5%	14,6%	7,9%	12,8%	100,0%
TOTAL	2,7%	7,0%	16,2%	12,9%	19,4%	16,7%	10,5%	5,1%	8,6%	100,0%

24,2%

Devoir se dépêcher dans son travail ou devoir négliger celui-ci, être débordé, ne pas pouvoir se reposer sont des sentiments largement partagés, mais variables selon les lieux. Plus un de ces sentiments est fort, plus le stress s'accroît. Ainsi, sur les 28 personnes ayant déclaré un niveau maximum de stress, 12 disent qu'elles doivent constamment se dépêcher et 8 doivent constamment négliger leur travail.

Tableau 8. Répartition du sentiment "devoir se dépêcher" par faculté ou service d'appartenance

Service	Devoir se dépêcher	Pas souvent	moyen	souvent	TOTAL
Faculté de Philosophie et lettres		20,8%	45,8%	33,3%	100%
Faculté de Droit		6,3%	75,0%	18,8%	100%
Faculté des Sci. écon., sociales et de Gestion		22,2%	59,3%	18,5%	100%
Faculté des Sciences		18,2%	44,6%	37,2%	100%
Faculté de Médecine		11,9%	47,6%	40,5%	100%
Faculté d'Informatique		29,2%	37,5%	33,3%	100%
Services généraux		8,9%	53,3%	37,5%	100%
Service interfacultaires		12,1%	51,5%	36,4%	100%
Autres		17,4%	43,5%	39,1%	100%
TOTAL		15,9%	49,1%	35,0%	100%

5. Facteurs protecteurs contre le stress

Facteurs organisationnels

L'absence de danger pour soi, pour les autres ou pour le matériel protège contre le stress.

Facteurs interpersonnels

Une bonne relation avec son supérieur apparaît comme un excellent facteur de protection contre le stress (voir Tableau 9)

Tableau 9. Niveau déclaré de soutien de la part du supérieur *versus* niveau de stress

Relation verticale	Stress peu	moyen	élevé	TOTAL
Bonne	97	47	26	170
2	26	22	14	62
3	16	15	11	42
4	6	11	3	20
5	5	6	7	18
6	2	2	3	7
7	3	2	5	10
8	2	3	8	13
Mauvaise	9	4	10	23
TOTAL	166	112	87	365

Un grand nombre de travailleurs reçoivent ce soutien, mais l'enquête révèle qu'il s'agit d'un point

réclamant l'attention de la hiérarchie. A l'inverse, l'impression d'absence de soutien est liée à des relations avec la hiérarchie jugées déficitaires.

Estime de soi

L'enquête révèle une assez large distribution d'un sentiment d'accomplissement, d'autonomie et de travail bien fait aux FUNDP. Les valeurs de l'institution sont plutôt bien partagées, y compris de la part des travailleurs stressés. Enfin, les compétences sont jugées bien utilisées.

6. Symptôme de stress

Les principaux symptômes décrits sont : déprime, fatigue, irritabilité, variations d'humeur, nervosité, difficultés de concentration, maux d'estomac et troubles du sommeil. Le niveau des troubles exprimés est statistiquement lié à l'expression du stress : plus le niveau de stress est élevé, plus la plainte est importante.

7. Demandes exprimées

Automatisation : demandée par 26 % des répondants

Formation des supérieurs hiérarchiques : 29 %

Meilleure information : 31 %

Conseil et aide du supérieur : 34 %

Modernisation des équipements : 35 %

Modification de l'infrastructure du bâtiment : 36 %

Réorganisation du travail : 39 %

Révision des collaborations entre les intervenants : 40 %

Diminution du rythme de travail : 41 %

Meilleure communication avec la hiérarchie : 50 %

Formation personnelle : 56 % (surtout ATO et scientifiques)

Possibilités d'avancement : 64 % (surtout de la part du personnel ATO)

8. Epilogue

Les résultats de la présente enquête rejoignent ceux consignés dans le rapport d'analyse d'un questionnaire sur la charge psychosociale occasionnée par le travail déployé aux FUNDP par le CESI en 2001. On lit dans ce rapport que 31 % des travailleurs se plaignaient d'un rythme de travail élevé (contre 35 % dans le Tableau 8), 32 % faisaient état de tâches stressantes et 11 % des travailleurs dénonçaient une mauvaise ambiance de travail au regard du supérieur hiérarchique, contre 13 % ici.

Le stress au travail peut être réduit par une meilleure organisation, ainsi que par des relations claires et bien exprimées avec les autres. Par ailleurs, sa façon de travailler et de gérer son temps sont des facteurs qui peuvent être améliorés par une formation appropriée, avec un gain certain sur la maîtrise du stress. Des formations en ces matières sont disponibles ou le seront sous peu aux FUNDP.

9. Commentaire propre au CPPT

Le CPPT fait sienne la définition du stress de l'Agence européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail en ce qu'elle le décrit comme un « déséquilibre des perceptions que la personne peut avoir en réalisant son travail des contraintes que lui impose son environnement et de ses propres ressources pour y faire face ». Le CPPT prend acte des causes exogènes de surcharge au travail

(causes liées à la tâche à réaliser, à l'organisation du travail, aux relations de travail, à l'environnement de travail et socio-économique de l'Institution) mais tend à préciser que ces causes doivent être associées à l'interprétation par le membre du personnel de l'environnement. En conséquence, le ressenti du stress exogène est aussi conditionné par le vécu de la personne.

Le CPPT, au cours de l'année académique prochaine, mettra en œuvre des mesures de nature préventive sans négliger le volet curatif s'il échet.

Enfin, le CPPT rappelle, pour autant que de besoin, que le stress professionnel rentre bien évidemment dans son champ de compétence mais qu'il ne négligera pas des situations de la sphère privée auxquelles il pourrait, en tant qu'organe ou par l'intermédiaire de ses membres, apporter des réponses adaptées soit en interne, soit en recourant à des ressources extérieures.