Communiqué



Sujets abordés :
Enquête Unistat – Charge mentale – Santé – Prévoyance

Enquête de l'Unistat sur la charge mentale : une pression qui concerne de nombreuses dimensions du travail

Les résultats de l'enquête adressée par l'Unistat à tous les agents de l'Insee (en poste à l'Insee et en dehors de l'Insee), pour laquelle 1 400 réponses ont pu être exploitées, soit un taux de réponse de 25 %, mettent en évidence une réalité contrastée. Si une majorité de répondants estime pouvoir faire face aux exigences de son activité professionnelle, une proportion importante fait état de difficultés liées au volume de travail, à son intensité, à la multiplication des sollicitations et à la maîtrise de son organisation quotidienne.

L'un des principaux enseignements de cette enquête est que la charge mentale ne se résume pas à une question de temps de travail ou de surcharge quantitative. Elle dépend également de la manière dont le travail est organisé, des interruptions, des échéances, des responsabilités exercées et des possibilités de maîtriser son activité.

Les résultats font apparaître plusieurs points de vigilance, particulièrement pour les personnels d'encadrement, mais aussi des difficultés spécifiques aux enquêtrices et enquêteurs. Ils révèlent également des différences entre femmes (y compris hors enquêtrices) et hommes qui méritent une attention particulière.

Ces constats doivent être interprétés avec précaution, notamment en raison de la participation volontaire à l'enquête et des différences de composition entre l'échantillon et l'ensemble des agents (voir cahier méthodologique). Il est important de garder en tête que les résultats commentés ici concernent les répondants à l'enquête.

Une charge de travail considérée comme supérieure aux ressources, sans que les objectifs soient systématiquement jugés insoutenables

Un premier résultat mérite d'être souligné : 54 % des répondants estiment que la charge de travail de leur unité est supérieure aux ressources dont elle dispose.

Cette proportion constitue un signal important sur l'inadéquation entre les missions et les ressources. Pour autant, seuls 20 % des répondants considèrent que les objectifs fixés par leur hiérarchie ne sont pas raisonnables et à l'inverse, 63 % les jugent raisonnables.

Ce décalage constitue l'un des enseignements intéressants de l'enquête. Il suggère que les agents peuvent considérer leurs objectifs fixés comme globalement réalisables tout en faisant le constat que concrètement, les moyens mobilisés au sein de leur unité pour les atteindre sont insuffisants. Il peut également traduire des efforts d'adaptation, une intensification du travail et des dépassements d'horaire permettant de respecter les objectifs malgré des ressources jugées contraintes.

La question de la maîtrise de la charge de travail complète ce constat : 40 % des répondants déclarent avoir le sentiment de ne pas arriver à maîtriser leur charge de travail (contre 54 % qui estiment pouvoir la maîtriser).

Ces résultats invitent à distinguer trois dimensions : la quantité de travail demandée, les ressources disponibles et la possibilité donnée aux agents d'organiser leur activité au sein du collectif de travail et au regard de leur équilibre entre vie personnelle et vie professionnelle.

L'intensité et la fragmentation du travail : des facteurs majeurs de charge mentale

Au-delà du volume de travail, les indicateurs mettent en évidence une forte intensité des activités quotidiennes.

Près de quatre répondants sur cinq déclarent travailler dans l'urgence au moins de temps en temps : 16 % ont ce sentiment toujours ou très souvent et 60 % parfois. Seuls 23 % déclarent ne jamais travailler dans l'urgence.

La pression des échéances est également perceptible. Ainsi, 17 % des répondants indiquent devoir répondre majoritairement à des échéances très courtes, de moins d'une semaine.

Les interruptions constituent une autre caractéristique importante de l'activité professionnelle : 37 % des répondants déclarent être souvent interrompus avec une incidence négative sur leurs conditions de travail. Seuls 8 % des agents de bureaux déclarent ne jamais être interrompus ou ne pas l'être de manière significative.

Cette fréquence des interruptions interroge les conditions dans lesquelles les agents peuvent disposer de plages de travail suffisamment longues pour accomplir des tâches nécessitant de la concentration, pourtant souvent exigées par la nature des travaux des agents de l'Insee.

Le sentiment de multi-activité renforce encore cette observation : 66 % des répondants déclarent être personnellement concernés par les effets négatifs d'un trop grand nombre de tâches différentes au cours d'une même journée.

Ces résultats suggèrent que la charge mentale peut être induite non seulement par la quantité de travail, mais aussi par sa fragmentation, les changements fréquents de tâches et les efforts nécessaires pour passer d'une activité à une autre.

Pour l'Unistat, cette « multi-activité » constitue un sujet central de prévention. Elle invite à examiner l'organisation des journées de travail, les modalités de sollicitation des agents et les possibilités de préserver des temps de concentration.

Messagerie électronique, réunions et outils numériques : une pression quotidienne à mieux maîtriser

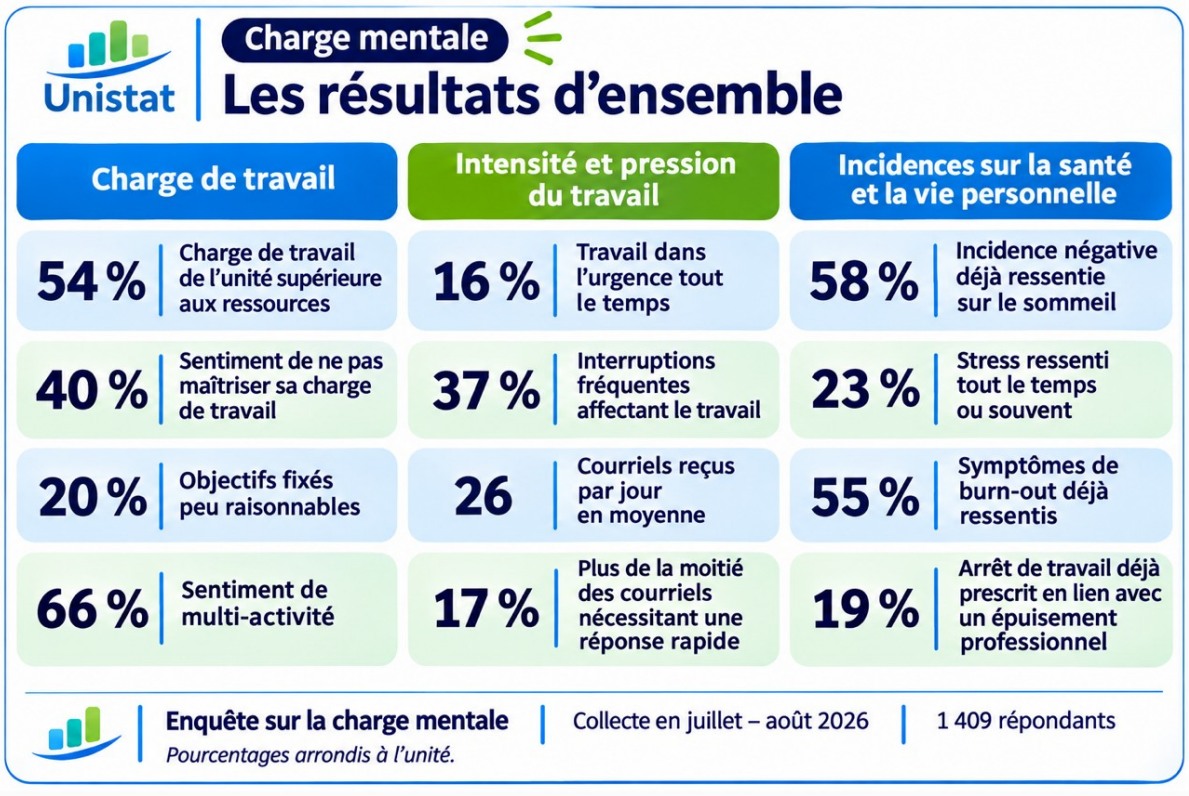
L'enquête apporte des éléments chiffrés sur plusieurs réalités concrètes du travail, notamment la messagerie électronique et les réunions.

Les répondants déclarent recevoir en moyenne 26 courriels par jour. Cette moyenne atteint 43 courriels pour les encadrants, contre 22 pour les non-encadrants et 27 pour les agents de bureau (hors enquêtrices et enquêteurs).

Au-delà du nombre de messages, les répondants déclarent qu'en moyenne un mail reçu sur cinq demande une réponse rapide et 17 % des agents estiment que plus d'un mail sur deux demande une réponse rapide. Parmi les répondants, 3 % déclarent recevoir plus de 100 mails par jour, ce qui devrait constituer une alerte forte pour ce qui pourrait représenter autour de 150 agents à l'Insee.

Ces indicateurs ne permettent pas, à eux seuls, de mesurer le temps consacré aux courriels ni de conclure à une surcharge numérique généralisée. Ils mettent néanmoins en évidence la place particulière occupée par la messagerie dans l'organisation quotidienne du travail.

La coexistence de plusieurs outils de communication constitue un autre élément à prendre en considération. 61 % des répondants utilisent un outil de discussion instantanée en complément de la messagerie électronique.



La multiplication des canaux de communication peut faciliter les échanges et la coopération et allège sans doute le volume de la messagerie électronique, mais elle soulève également la question de la gestion des sollicitations et de leur articulation avec les tâches nécessitant une attention soutenue. Cette multiplication augmente aussi la pression sur les agents, car elle crée une obligation de suivre chacun des canaux, pour être sûr de ne rien rater.

Concernant les réunions, les répondants déclarent participer en moyenne à 2,6 réunions obligatoires par semaine, dont 0,8 réunions à animer. Par ailleurs, 12 % indiquent réaliser souvent d'autres tâches pendant leurs réunions.

Ce dernier résultat interroge la place des réunions dans l'activité professionnelle, leur utilité, leur préparation et les conditions dans lesquelles les agents peuvent effectivement y participer.

Ces constats invitent à engager une réflexion sur les pratiques collectives de communication : recours aux courriels, messageries instantanées, réunions, délais de réponse attendus et protection des plages de concentration.

Pression de la messagerie :
des résultats à rapprocher d'autres enquêtes

Les résultats de l'enquête Unistat peuvent être mis en perspective avec ceux de l'Observatoire de l'infobésité et de la collaboration numérique (OICN). Selon son référentiel 2025, les collaborateurs reçoivent en moyenne 23 courriels par jour ouvré, contre 49 courriels par jour pour les managers. Ces volumes sont relativement proches de ceux mesurés par notre enquête. Si les différences de méthode et de population interdisent toute comparaison stricte, ces résultats suggèrent que les volumes de courriels observés à l'Insee s'inscrivent dans des ordres de grandeur également constatés dans d'autres organisations.

Des signaux préoccupants concernant la perte de sens, l'épuisement professionnel et les effets du travail sur la santé

Les indicateurs relatifs à l'épuisement professionnel constituent sans doute l'un des principaux points d'attention de l'enquête.

55 % des répondants déclarent avoir déjà éprouvé des symptômes associés au *burn-out* (stress chronique, épuisement physique et mental), tandis que 36 % mentionnent des symptômes associés au *bore-out* (sentiment d'avoir à effectuer des tâches répétitives, sous-charge) et 64 % au *brown-out* (perte de sens, manque de motivation).

Ces résultats ne constituent pas des diagnostics médicaux et ne permettent donc pas de mesurer une prévalence clinique de ces syndromes. Ils renseignent sur les expériences et ressentis déclarés par les agents, selon les définitions proposées dans le questionnaire.
Ils montrent néanmoins que les difficultés ressenties ne se limitent pas à la surcharge de travail.

L'ennui, la perte de sens ou de motivation constituent également des dimensions à prendre enfin en considération. La perte de sens peut provenir de son propre travail mais aussi de celui de l'Institut globalement. Le manque de motivation peut être une conséquence de ce manque de sens mais aussi d'une absence de perspectives professionnelles, de situations d'isolement, d'inadéquation dans la répartition des tâches ou d'usage non efficace des compétences.

L'enquête met par ailleurs en évidence des conséquences négatives ressenties sur la santé et la vie personnelle :

- 37 % des répondants déclarent une incidence négative du travail sur leur santé ;
- 58 % sur leur sommeil ;
- 42 % sur l'équilibre entre vie familiale et vie professionnelle ;
- 29 % sur leurs relations avec leurs collègues.

Un autre résultat mérite une attention particulière : 19 % des répondants déclarent qu'un médecin leur a déjà prescrit un arrêt de travail en lien avec un épuisement professionnel, dont 7 % au cours des 12 derniers mois. Cette évaluation corrobore le constat réalisé depuis longtemps par l'Unistat, régulièrement informé de situations de *burn-out*.

Ces données sont déclaratives et ne permettent pas d'établir médicalement le lien de causalité entre le travail et les problèmes de santé évoqués. Elles constituent néanmoins des signaux importants pour la prévention des risques psychosociaux.

Enfin, 23 % des répondants se déclarent en situation de stress permanent ou fréquent, tandis que 25 % indiquent ne jamais ressentir de stress au travail.

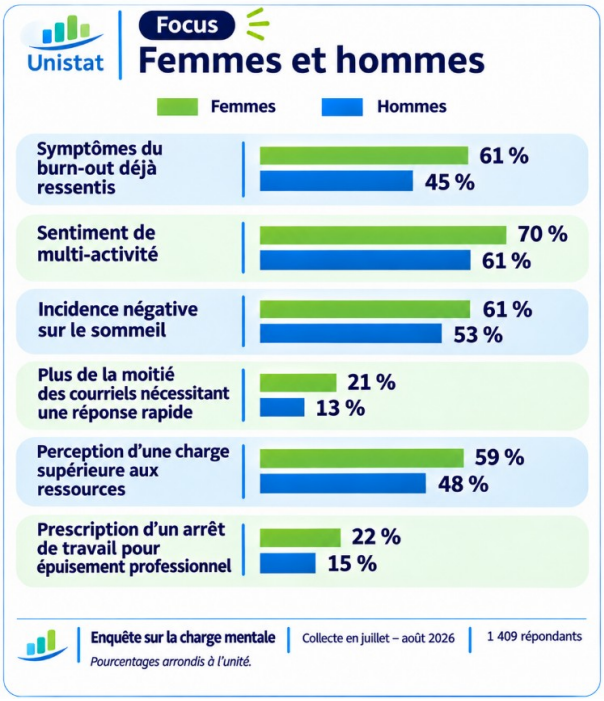
La diversité de ces situations doit être soulignée. L'enquête ne décrit pas un environnement professionnel uniformément dégradé, mais elle fait apparaître une proportion significative de répondants confrontés à des difficultés susceptibles d'affecter leur bien-être et leur santé. Le travail ne doit empêcher personne de dormir et surtout pas devenir insoutenable au point qu'1 agent sur 5 ait été obligé de s'arrêter. Les agents concernés ne doivent pas hésiter à chercher de l'aide auprès des représentants du personnel.

Trois populations appelant une attention particulière

Au-delà des enseignements transversaux de l'enquête, l'analyse des indicateurs selon les caractéristiques des répondants fait ressortir trois populations dont les conditions de travail et les ressentis appellent une attention particulière : les femmes, les personnels d'encadrement et les enquêtrices et enquêteurs.

Focus 1 – Les femmes : des écarts qui interrogent les conditions d'exercice de l'activité professionnelle

L'un des enseignements marquants de l'enquête réside dans la convergence d'un grand nombre d'indicateurs faisant apparaître des écarts femmes – hommes qu'il convient de souligner ici.



Les femmes déclarent plus fréquemment une inadéquation entre la charge de travail et les ressources disponibles, des objectifs fixés par la hiérarchie peu raisonnables (23 % contre 16 %) et un sentiment plus marqué de non-maîtrise de leur charge de travail (43 % contre 35 %).

Elles sont également davantage concernées par le sentiment de multi-activité (70 % contre 61 %). Il est à noter que ces écarts demeurent significatifs si l'on restreint l'analyse aux agentes de bureau (hors enquêtrices).

D'autres différences dans la répartition des métiers, des fonctions et des responsabilités exercées sont également susceptibles d'intervenir.

Une analyse complémentaire à environnement rigoureusement professionnel comparable, permettrait de mieux apprécier la persistance de ces écarts.

Malgré toutes les avancées en terme d'égalité entre les sexes, malgré les campagnes d'information et de prévention, la réalité du quotidien au travail demeure différente pour les femmes et pour les hommes.

> Des observations qui renvoient à des constats plus généraux établis par la statistique publique
>
> Les travaux de la Dares (Dares analyses, septembre 2026), mettent en évidence une exposition plus importante des femmes à plusieurs risques psychosociaux. Ces différences tiennent pour partie aux métiers exercés, mais s'observent également au sein de mêmes professions, interrogeant notamment la répartition des tâches, les marges d'autonomie et les conditions de reconnaissance professionnelle.
>
> Les travaux de l'Insee sur les inégalités femmes – hommes (octobre 2026) et de la Drees (Études et Résultats, février 2024) sur l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle apportent un éclairage essentiel. Malgré une évolution progressive des comportements, les responsabilités domestiques, parentales et familiales demeurent encore aujourd'hui, en moyenne, inégalement réparties entre les femmes et les hommes. Le cumul de contraintes professionnelles et extraprofessionnelles, ainsi que les difficultés d'articulation entre ces différentes sphères de la vie quotidienne, constituent dès lors des pistes d'analyse essentielles.

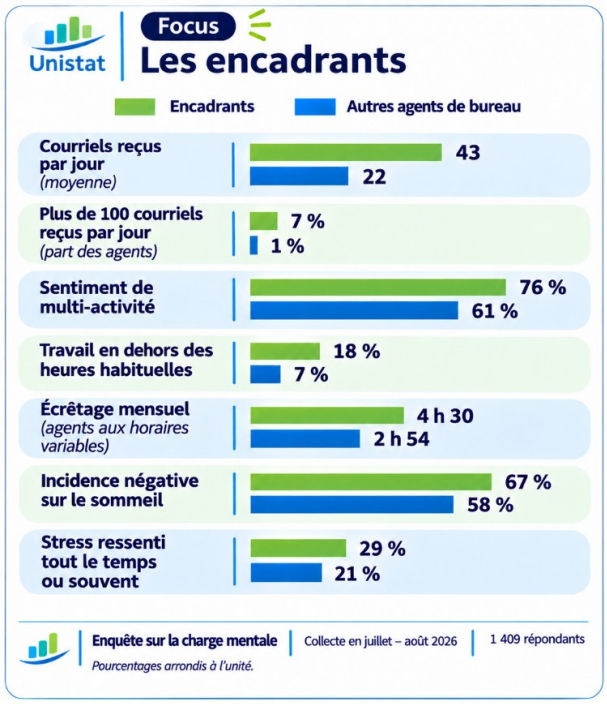
L'enquête de l'Unistat ne permet pas d'isoler ni de mesurer la contribution respective de ces différents facteurs. Elle invite néanmoins à approfondir la connaissance des déterminants professionnels, personnels, organisationnels et sociologiques de la charge mentale. Pour l'Unistat, l'enjeu n'est pas d'opposer les situations des femmes et des hommes, mais de mieux identifier les facteurs d'exposition à la charge mentale afin d'adapter les politiques de prévention des risques psychosociaux à la diversité des situations rencontrées par les agents.

Focus 2 – Les encadrants : une forte intensité et une fragmentation du travail

Les personnels d'encadrement se distinguent par une convergence particulièrement nette des indicateurs relatifs au temps de travail, à l'intensité des sollicitations et à la fragmentation de leur activité.

Parmi les encadrants soumis au régime des horaires variables, 59 % déclarent être écrêtés au moins une fois par mois, contre 29 % des non-encadrants. Le volume mensuel moyen écrêté, pour les agents concernés, atteint 4 h 30, contre 2 h 54 pour les non-encadrants.

Près des trois quarts des encadrants déclarent travailler au moins occasionnellement en dehors des horaires habituels de travail, contre 42 % des non-encadrants.



Ces indicateurs dessinent un environnement professionnel caractérisé par une forte densité de sollicitations, des changements fréquents d'activité et des contraintes temporelles importantes.

La réduction des moyens consacrés aux fonctions support constitue également un sujet de préoccupation spécifique : parmi les encadrants concernés par la multi-activité, 60 % considèrent cette évolution comme étant en partie responsable de l'accroissement du nombre de tâches, contre 46 % des non-encadrants.

Les répercussions ressenties sur la vie personnelle sont également plus importantes. Ainsi, 53 % des encadrants déclarent avoir déjà perçu une incidence négative du travail sur leur équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, contre 39 % des non-encadrants.

Pour autant, les encadrants ne présentent pas systématiquement des indicateurs plus dégradés en matière d'épuisement professionnel. La proportion de ceux ayant déjà bénéficié d'un arrêt de travail en lien avec un épuisement professionnel est notamment très proche de celle des non-encadrants.

Ils sont également moins nombreux à déclarer avoir déjà éprouvé des symptômes associés au *bore-out* ou au *brown-out*. L'intérêt des missions, la diversité des activités ou le degré d'autonomie pourraient constituer des pistes d'explication, que l'enquête ne permet toutefois pas de vérifier.

La situation des encadrants apparaît ainsi davantage caractérisée par une intensification et une fragmentation du travail que par une dégradation systématique de l'ensemble des indicateurs de ressenti professionnel.

Ces résultats renforcent la demande formulée par l'Unistat depuis de nombreuses années, d'une réflexion spécifique sur les conditions d'exercice des fonctions d'encadrement, en particulier de proximité : maîtrise des agendas, répartition des tâches, moyens consacrés aux fonctions support et capacité des encadrants à préserver du temps pour accompagner leurs équipes.
La prévention de la charge mentale des encadrants constitue également un enjeu collectif, compte tenu du rôle qu'ils jouent dans l'organisation du travail et la prévention des risques psychosociaux au sein de leurs équipes, l'accompagnement RH des agents qu'il leur est demandé d'effectuer.

Focus 3 – Les enquêtrices et enquêteurs : des contraintes temporelles et organisationnelles spécifiques

Les enquêtrices et enquêteurs auprès des ménages présentent un profil de charge mentale sensiblement différent de celui des agents de bureau.

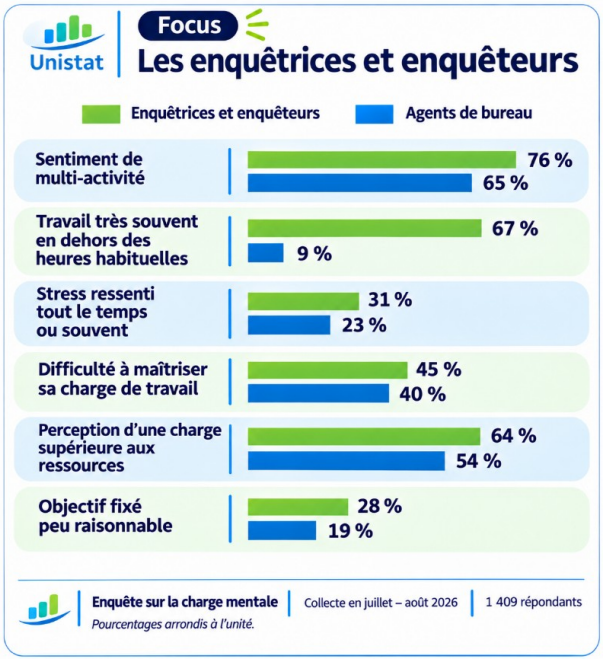
Leurs difficultés apparaissent moins liées à la pression de la messagerie électronique, aux réunions ou aux interruptions qu'aux contraintes temporelles, à l'organisation de leur activité et à la maîtrise de leur charge de travail.

Plusieurs indicateurs font apparaître des écarts particulièrement importants (voir illustration).

Ces résultats sont à rapprocher des caractéristiques propres aux métiers de la collecte, notamment de la nécessité d'adapter les horaires de travail aux disponibilités des personnes enquêtées et le fait de réaliser des enquêtes en face à face, dans des environnements parfois difficiles.

L'autonomie dans le travail et un certain isolement contribuent à la charge mentale des enquêtrices et des enquêteurs, nécessitant une grande souplesse et l'optimisation dans l'organisation pour éviter trop de temps interstitiels et l'inflation des distances kilométriques parcourues.

Le fait de se trouver régulièrement en situation d'échec face à des enquêtés de plus en plus difficiles à joindre et récalcitrants à répondre, en lien avec la pression des objectifs de taux de collecte ou de réussite à atteindre et l'incertitude parfois par rapport au renouvellement de leur contrat (CDD) constituent d'autres facteurs spécifiques.



Enfin, la charge émotionnelle est également inhérente au métier d'enquêteur : la collecte d'informations sensibles auprès de certains enquêtés a inévitablement une incidence sur la charge mentale.

L'enquête "sans domicile" conduite en 2026 a également pu ramener certaines enquêtrices et enquêteurs à leur propre situation de précarité actuelle ou passée (femmes seules avec enfant, temps partiel subi, précarité du contrat).

À l'inverse, les enquêtrices et enquêteurs sont nettement moins exposés à certaines formes de sollicitations caractéristiques du travail de bureau. Ils déclarent recevoir en moyenne 12 courriels par jour, contre 27 pour les agents de bureau. Seuls 13 % déclarent être souvent interrompus dans des conditions affectant leur travail, contre 42 % des agents de bureau.

Travail en dehors des heures « habituelles » de bureau : un indicateur à mettre en perspective au regard des spécificités du métier d'enquêteur

L'écart observé concernant le travail en dehors des horaires habituels doit être interprété au regard des spécificités du métier d'enquêteur, dont l'exercice nécessite d'adapter les horaires de travail aux disponibilités des personnes enquêtées, notamment en soirée ou le week-end.

Cet indicateur ne saurait donc être considéré, à lui seul, comme révélateur d'une surcharge de travail. Il conserve néanmoins toute sa pertinence dans l'appréciation de la charge mentale. En effet, le travail en horaires atypiques, même lorsqu'il constitue une composante habituelle du métier, peut complexifier l'articulation entre vie professionnelle et vie personnelle, notamment au regard des contraintes familiales, domestiques ou sociales. La charge mentale ne résulte pas uniquement du volume ou de l'intensité du travail, mais également des difficultés à concilier les différentes sphères de la vie quotidienne et les obligations qui leur sont associées.

Leurs indicateurs relatifs à l'épuisement professionnel ne sont pas non plus systématiquement plus dégradés. Ces agents sont notamment moins nombreux à déclarer s'être déjà vu prescrire un arrêt de travail en lien avec un épuisement professionnel (15 % contre 20 %).

La situation des enquêtrices et des enquêteurs illustre ainsi particulièrement bien le caractère multidimensionnel de la charge mentale : une moindre exposition aux sollicitations numériques et aux interruptions ne se traduit pas nécessairement par un niveau de stress moins élevé.

L'enquête montre que les particularités de leur métier doivent être prises en compte et que des solutions adaptées doivent leur être proposées. ■