

Résumé (Management Summary) sur le site [www.stress-info.ch](http://www.stress-info.ch)

## La santé psychique au travail Moins stressé, plus performant!

### Les données du problème et le projet de plate-forme internet

Le Secrétariat d'État à l'économie (seco) a publié en 2000 une étude qui montrait que les effets négatifs du *stress* sur la santé font perdre chaque année 4,2 milliards de francs à l'économie suisse. Suite à cette étude, les responsables du seco ont cherché à savoir par quels moyens on pourrait éviter ces pertes économiques consécutives au *stress dans le cadre du travail*. La Fédération suisse des psychologues (FSP) et le Secrétariat d'État à l'économie (seco) ont uni leurs efforts pour explorer les possibilités d'aider les chefs d'entreprise, leurs collaborateurs et leurs employés à diminuer ou à prévenir le stress au travail.

En collaboration avec des spécialistes de l'EPF de Zurich, de l'Université de Berne et de la Société suisse de médecine du travail, le seco et la FSP ont constitué un groupe de pilotage chargé d'examiner l'opportunité d'une plate-forme internet qui aurait pour but d'aider les travailleurs, les employeurs et les responsables du personnel à dépister le stress nocif pour la santé et à le prévenir ou y remédier.

Toutefois, avant de mettre en place cette plate-forme, l'étude de faisabilité a été confié à des experts afin de cerner plus précisément les besoins des employeurs, des responsables des ressources humaines et des employés, et d'examiner si l'investissement se justifie.

#### L'étude de faisabilité devait répondre notamment aux questions suivantes :

1. Le stress au travail est-il un sujet qui intéresse le public? Si oui, quels sont les utilisateurs potentiels de l'information et quels sont, dans ce domaine, les thèmes importants?
2. L'internet est-il un moyen adéquat pour transmettre ces informations au public?
3. De quels facteurs – incitatifs et dissuasifs – dépend l'utilisation d'une plate-forme internet portant sur le thème de la prévention et de la diminution du stress?
4. Une plate-forme internet visant à prévenir et diminuer le stress au travail est-elle un moyen qui convient aux petites et moyennes entreprises (PME)?

Le but de la plate-forme serait non seulement de rendre les informations pertinentes dans ce domaine accessibles aux collaborateurs des entreprises, mais également d'atteindre les cadres et les employeurs en leur indiquant ce qu'ils pourraient entreprendre, le cas échéant, pour rendre les postes de travail moins stressants et, en fin de compte, éviter de gaspiller des ressources.

Ce rapport est un condensé des résultats de l'étude, basée essentiellement sur les questionnaires établis et sur les 595 réponses en ligne reçues entre mai et août 2002. Les données recueillies ont été complétées par les interviews de 51 personnes interrogées de façon plus approfondie sur certains thèmes évoqués dans les questionnaires. Deux types de questionnaires ont été utilisés : l'un destiné aux employés, l'autre aux patrons, cadres et responsables du personnel.

Il convient ici de souligner le fait que l'enquête, bien qu'elle ait été réalisée avec des participants représentant la quasi-totalité de la Suisse, ne donne pas un reflet révélateur des diverses branches. Elle met plutôt en évidence le point de vue de personnes dont la majorité travaillent dans des entreprises offrant à leurs employés un bon accès à l'internet. Ceux et celles qui ont répondu seront donc, dans une large mesure, les utilisateurs probables de la plate-forme internet envisagée.

**40% des participants ont choisi la version du questionnaire destinée aux cadres, 60% celle adressée aux collaborateurs. 80% ont répondu en allemand, 17% en français et 3% en italien.**

L'un des objectifs de l'enquête était d'obtenir de la part des cadres des renseignements sur les conditions de travail et les ressources au sein de leur entreprise. Pour éviter que le questionnaire ne soit trop long, le groupe de travail a décidé de ne pas demander de données démographiques aux cadres, mais uniquement aux employés.

Ainsi, 45% des personnes interrogées étaient des femmes et 55% des hommes; 37% indiquaient comme niveau maximum de formation atteint la maturité ou un certificat équivalent (gymnase et propédeutique), et 60% déclaraient posséder un diplôme de formation supérieure (ETS, EPF, Université).

48% des participants travaillaient dans une PME (comptant au maximum 249 employés), et 52% dans une entreprise ou une organisation employant plus de 250 personnes.

Les personnes ayant répondu au questionnaire destiné aux cadres étaient notamment des professionnels de l'industrie chimique et pharmaceutique, des services publics et privés, de l'hôtellerie et de la restauration ainsi que de la branche de l'information et des télécommunications. Les branches suivantes étaient faiblement ou n'étaient pas du tout représentées : agriculture, mines, approvisionnement énergétique et hydraulique, construction et immobilier.

Quant aux employés, qui ont répondu à l'autre version du questionnaire, ils provenaient des secteurs suivants : branche de l'information et des télécommunications, recherche-développement, enseignement, services publics et privés, industrie chimique et pharmaceutique, banques et assurances.

Les branches suivantes étaient faiblement ou n'étaient pas du tout représentées : agriculture et sylviculture, exploitation minière, approvisionnement énergétique et hydraulique, construction et immobilier.

## Les principaux résultats de l'étude de faisabilité

### Le public s'intéresse à la question du stress au travail

Le public manifeste un réel intérêt pour la question du stress dans la vie professionnelle. Indépendamment du nombre élevé des participants qui ont répondu au questionnaire de leur propre gré et avec sérieux, en précisant leur situation de stress et leur intérêt pour ce sujet, les remarques et commentaires qui ont été formulés (par écrit ou oralement) lors des interviews mettent en évidence le caractère actuel du phénomène, tant sur le plan individuel que sur le plan social. Les médias suisses, ont, eux aussi, manifesté un vif intérêt pour le thème du stress au travail.

### L'internet, un canal d'information adéquat

Toutes les personnes interrogées ont mentionné différents points qu'elles jugent positifs dans l'information transmise par l'internet, celui-ci étant perçu comme un canal d'information très important qui peut être utilisé en combinaison avec les moyens plus classiques. Les postes de travail dotés de l'accès à l'internet sont en nombre suffisant. Parmi les cadres ayant répondu, 53% ont déclaré que tous leurs collaborateurs avaient accès à l'internet à leur poste de travail, tandis que 42% ont mentionné que quelques-uns de leurs employés seulement disposaient de cette possibilité. Seuls 5% ont indiqué qu'il n'y avait pas d'accès à l'internet aux postes de travail.

### Thèmes les plus importants

À la question des thèmes qui leur paraissent les plus importants dans le contexte du stress au travail, les participants à l'enquête ont essentiellement mentionné ceux-ci :

1. Comment peut-on agir sur les causes de stress?
2. Listes de contrôle et questionnaires permettant d'évaluer son degré personnel de stress.
3. Mesures d'ordre général visant à prévenir les effets délétères du stress.
4. Informations sur les effets physiologiques et psychologiques du stress (maux de tête, anxiété, dépression, troubles du sommeil etc.) et sur les moyens d'y remédier.
5. Conseils utiles et stratégies en matière de communication et de relations interpersonnelles sur le lieu de travail (tracasseries, surmenage, conflits etc.).
6. Équilibre entre vie professionnelle et vie privée.
7. Les causes principales du stress au travail.
8. Une organisation du travail et une sécurité professionnelle axées sur les besoins humains.

### **Facteurs influençant l'utilisation de la plate-forme**

24% des cadres ont mentionné que le stress professionnel a souvent, voire très souvent, une influence négative sur la qualité du travail. 50% des personnes interrogées éprouvent, de temps en temps du moins, un stress intense. Comment ces personnes utiliseraient-elles une plate-forme anti-stress? D'après leurs réponses, se procurer des informations sur ce thème serait un premier pas important.

32% des collaborateurs ont indiqué qu'ils souhaitaient disposer d'informations fiables sur le stress professionnel, mais qu'ils ne savaient pas où se les procurer.

Quelque 75% des interviewés utiliseraient une telle plate-forme en cas de nécessité plutôt que par intérêt général.

Pour la plupart des personnes interrogées, la question du respect de la sphère privée ne semble pas constituer d'obstacle. 50% des collaborateurs ont déclaré que, s'ils cherchaient des informations sur le stress professionnel à partir de leur poste de travail, ce serait avec une totale confiance à ce sujet, et 28% qu'ils ne seraient pas tout à fait sûrs que leur sphère privée soit respectée, mais que cela ne les empêcherait pas de consulter la plate-forme sur leur lieu de travail.

### **Un outil pour les petites et moyennes entreprises**

L'écho a été très positif de la part des PME. L'ampleur du phénomène du stress et la perte de qualité du travail qui lui est imputée sont ressenties de façon similaire dans les PME et dans les grandes entreprises. C'est surtout pour les PME qu'une plate-forme internet pourrait être une source très précieuse d'informations sur le stress au travail, car 43% des personnes interrogées employées par ces entreprises ont déclaré n'avoir aucune possibilité, dans le cadre professionnel, de perfectionner leurs connaissances à cet égard.

En revanche, parmi les employés de grandes entreprises qui ont participé à l'enquête, 29% seulement ont déclaré que leur entreprise ne leur offrait pas ce genre de possibilité.

Pour les responsables et les collaborateurs – en particulier des PME – n'ayant pas ou ayant difficilement accès à des cours de perfectionnement, une plate-forme internet serait une bonne solution, car elle leur permettrait de s'informer sur les cours proposés dans les différentes régions de Suisse; le site internet pourrait aussi offrir une formation en ligne.

### **Attitude générale et culture d'entreprise**

L'attitude qui domine dans l'entreprise à l'égard du stress détermine aussi, dans une certaine mesure, l'ampleur de ce que l'entreprise est prête à investir afin de prévenir le stress. 34% des participants à l'enquête ont déclaré que, dans leur entreprise, le stress était considéré comme un problème personnel, et 29% ont indiqué que le stress au travail était certes reconnu comme un phénomène réel, mais que personne ne savait très bien comment en parler ni comment le gérer.

## Conclusions et remarques finales

Le but de cette étude était d'examiner si l'internet peut être un moyen judicieux de rendre publiques et de diffuser les informations relatives au stress et à ses effets nocifs sur la santé. Au fur et à mesure du déroulement du projet, quelques *aspects très importants* de la question sont devenus patents et méritent d'être signalés.

### La notion de stress

Une forte minorité des participants – constituée essentiellement de personnes occupant des postes à responsabilité – avait tendance à considérer que le stress est une *bonne chose*. Ce point de vue tient en partie à une confusion conceptuelle : la notion de stress dans son acception scientifique (c.-à-d. le *stress nocif pour la santé*) a souvent été assimilée à l'idée positive de «défi», de «pression» ou de «beaucoup de travail», autrement dit à un «bon stress», ce que désigne aussi le néologisme «eustress». Le problème est que, lorsqu'un stress perdure sans diminuer d'intensité, il devient à la fois nocif pour la santé et dommageable à la productivité et n'a donc plus rien à voir avec un «défi positif», une «saine émulation» ou une «forte charge de travail».

### Les causes du stress

Si bien des personnes concernées sont peu sensibilisées à la problématique du stress professionnel, c'est que le stress ne résulte pas seulement d'une réaction individuelle à certaines situations de la vie professionnelle, mais également de certaines pratiques généralisées dans les entreprises. On accorde souvent trop peu d'attention au fait que, hormis les facteurs individuels, il en est d'autres qui jouent un rôle important dans la survenance du stress au travail et qui sont le fait de l'entreprise elle-même, comme les activités de gestion, les conditions de travail ou la culture d'entreprise.

### La prévention du stress

Il pourrait donc être indiqué de ne pas se borner à créer une plate-forme consacrée au thème du stress au travail, mais de sensibiliser les patrons et les responsables du personnel au fait que la prévention du stress ne se traduit pas finalement par un surcroît de dépenses, mais permet au contraire de faire des économies. Mettre en œuvre des mesures adéquates peut avoir plusieurs effets profitables : l'employeur profite d'un regain de productivité (moins d'absentéisme, de congés-maladie, d'erreurs et de fluctuations indésirables), et le travailleur voit sa situation s'améliorer (motivation et satisfaction accrues, moins de problèmes de santé).

### Le besoin d'information

Les résultats de l'avant-projet mettent en évidence un besoin important d'informations fiables au sein des entreprises. Ces informations devraient mentionner que la prévention du stress *n'est pas seulement* l'affaire de l'employé, mais qu'elle incombe également aux employeurs. Dans ce sens, l'information souhaitée doit renseigner sur la manière dont on peut aborder ce thème potentiellement délicat dans une optique constructive, et cela sans avoir à craindre de représailles ou de situations fâcheuses.

### Campagne de sensibilisation

Ce besoin d'information justifierait une campagne de sensibilisation. Celle-ci ne devrait pas nécessairement passer par l'internet, mais pourrait se déployer dans un cadre plus large, par exemple sous la forme de programmes de formation continue, de bulletins et de périodiques s'adressant aux patrons et aux responsables du personnel, ou encore de campagnes médiatiques portant sur le stress professionnel et les pratiques de management.

### Conclusion : profiter des chances qu'offre l'internet !

La meilleure solution pour éviter le stress au travail ne peut consister qu'en une approche intégrée, interdisciplinaire et coordonnée de la prévention, ce qui exige, de la part des employeurs, de leurs collaborateurs, des milieux politiques, des psychologues et des spécialistes de la médecine du travail, des efforts conjugués en vue d'améliorer durablement les conditions de travail. Dans cette optique, une plate-forme internet peut

fonctionner comme un instrument de diffusion de l'information, tant à destination du public que des employeurs et travailleurs. Elle peut mettre à la disposition de chacun – travailleur, employeur ou responsable du personnel – des ressources et des moyens lui permettant de constater son degré de stress ou celui de tierces personnes et de réagir à bon escient. Elle peut aussi servir de forum national pour l'échange d'idées et offrir un soutien à toutes les personnes désireuses de changements propres à prévenir ou réduire le stress au travail.

Les résultats de l'étude de faisabilité montrent qu'il vaut la peine de créer en Suisse une plate-forme internet pour diffuser les informations sur le stress au travail. Si l'on tient compte de tous les aspects évoqués, on en conclut que cette plate-forme a de fortes chances d'être visitée et consultée par un grand nombre de personnes concernées : patrons, employés, responsables des ressources humaines.

## Remerciements aux collaborateurs et aux entreprises

Les responsables du projet tiennent à remercier ici tous les patrons, les responsables du personnel, les collaborateurs et les experts qui ont pris le temps de leur faire part de leur point de vue, de leurs idées et de leurs attentes en ce qui concerne la réalisation d'une plate-forme internet consacrée à la prévention et à la réduction du stress.

L'étude de faisabilité a été placée sous la direction d'un groupe de pilotage composé de représentants de la FSP et du seco, à savoir : Brigitta Danuser, dr méd., prof. à l'École polytechnique fédérale (EPF), présidente de la Société Suisse de Médecine du Travail (SGARM), Zurich; Margaret Graf, M. Sc. NDS A+G, Secrétariat d'État à l'économie (seco), responsable suppl. du secteur Travail et santé, Zurich; lic.phil. Daniel Habegger, secrétaire général de la Fédération suisse des psychologues (FSP), Berne; dr Rudolf Knutti Secrétariat d'État à l'économie (seco), responsable du secteur Travail et santé, Zurich ; prof. Norbert Semmer, psychologue du travail, prof. à l'Université de Berne; prof. Ivars Udris, président de la Société suisse de psychologie du travail et de l'organisation, prof. à l'École polytechnique fédérale (EPF), Zurich.

L'étude de faisabilité a été cofinancé par le Secrétariat d'État à l'économie (seco) et par la Fédération suisse des psychologues (FSP).

L'enquête a été réalisée par :dr Shachi D. Shantinath, Département de psychologie de l'Université de Fribourg, responsable du projet, auteur et rédactrice du rapport. Assistants : Roger Schwizer, Theres Pulfer-Joss, Thomas Ledermann, Claudia Heldner, Nina Denzler, Urs Winter et Manuela Rensch, étudiants au Département de psychologie de l'Université de Fribourg. Les personnes suivantes ont collaboré à l'étude et à l'établissement du rapport : Gerd Wippich, Pixelmix GmbH, Bâle; Thomas Bruhin, Media Sonics, Bâle, et Reto Guldimann, Bâle.