

www.stress-info.ch

La santé psychique au travail

Moins stressé – plus performant!

Rapport sur l'étude de faisabilité
concernant l'utilisation de l'internet pour prévenir et réduire le
stress sur le lieu de travail

Sommaire

1	INTRODUCTION	5
1.1	Pourquoi utiliser l'internet?	6
1.2	Quels sont les objectifs de l'étude de faisabilité ?	6
2	METHODES.....	7
2.1	Les questionnaires en ligne.....	7
2.2	Les entretiens téléphoniques	8
2.3	Les participants à l'enquête en ligne	8
3	RESULTATS	9
3.1	Résultats des questionnaires.....	9
3.1.1	Répartition des participants en fonction de la langue.....	9
3.1.2	Répartition des employés en fonction du sexe	9
3.1.3	Niveau de formation des employés	9
3.1.4	Répartition des participants en fonction du secteur d'activité	10
3.1.5	Taille de l'entreprise	10
3.1.6	Description de la situation personnelle quant au stress au travail	11
3.1.7	Position de l'entreprise quant au stress au travail	11
3.1.8	Impact du stress sur la qualité du travail - réponses des cadres	12
3.1.9	Accès à une structure spécialisée au sein de l'entreprise - réponses des cadres	12
3.1.10	Accès à internet des employés - Réponses des cadres	12
3.1.11	Offre de formation continue sur le thème du stress professionnel - Réponses des employés	13
3.1.12	Accès des employés aux offres de formation continue sur le stress au travail- réponses des cadres ..	13
3.1.13	Confiance des employés sur le lieu de travail – Réponses des employés	14
3.1.14	Thèmes essentiels aux yeux des cadres (plusieurs réponses possibles)	14
3.1.15	Thèmes essentiels aux yeux des employés (plusieurs réponses possibles)	15
3.1.16	Thèmes essentiels aux yeux des employés et des responsables	16
3.1.17	Type de paiement souhaité - Réponses des employés.....	16
3.1.18	Type de paiement souhaité - Réponses des cadres.....	17
3.2	Résultats des entretiens.....	17
3.2.1	Participants – Suisse alémanique	17
3.2.2	Participants – Suisse romande.....	17
3.2.3	Evaluation de la fréquence d'utilisation de la plate-forme internet	18
3.2.4	Motifs d'utilisation (plusieurs réponses possibles)	18
3.2.5	Critères d'évaluation de la qualité de la plate-forme internet (plusieurs réponses possibles)	19
3.2.6	Habitudes quant à l'utilisation d'internet	19
3.2.7	Avantages d'internet (plusieurs réponses possibles).....	20
3.2.8	Influence du type d'organismes responsables sur la crédibilité	20
3.2.9	Recommandations d'utilisateurs potentiels (plusieurs réponses possibles)	21
4	DISCUSSION ET RECOMMANDATIONS POUR UNE PLATE-FORME INTERNET VISANT A PREVENIR ET A REDUIRE LE STRESS	22

4.1	Ad question 1:	22
4.1.1	Une plate-forme suscitant l'intérêt du public	22
4.1.2	Quels sont les utilisateurs potentiels?	23
4.1.3	Secteurs d'activité.....	23
4.1.4	Thèmes essentiels aux yeux des futurs utilisateurs	24
4.2	Ad question 2:	24
4.3	Ad question 3 :	25
4.3.1	L'Attitude personnelle – la recherche d'une solution à un problème	25
4.3.2	L'environnement.....	26
4.3.3	L'attitude vis-à-vis du stress professionnel.....	27
4.3.4	L'accès à des offres de formation sur le thème du « stress sur le lieu de travail » par le biais de l'employeur ou des associations professionnelles	29
4.3.5	La protection de la sphère privée sur le lieu de travail.....	30
4.3.6	Les considérations financières	30
4.4	Ad question 4 :	31
5	REMARQUES FINALES	33
5.1	Accès à l'internet dans notre société.....	33
5.2	Attitude vis-à-vis du stress.....	33
6	CONCLUSIONS	35
7	BIBLIOGRAPHIE	35
7.1	Fehler! Textmarke nicht definiert.	

Remerciements

Cette étude de faisabilité a été effectuée par Madame Shachi D. Shantinath, Département de psychologie de l'Université de Fribourg. Madame Shantinath, qui était responsable du projet, a rédigé le présent rapport.

Les travaux ont été menés en étroite collaboration avec un groupe de pilotage sous la direction du Secrétariat d'Etat à l'économie (seco) et de la Fédération suisse des psychologues (FSP). Le groupe de pilotage était composé des personnes suivantes:

Brigitta Danuser, docteur en médecine, Ecole polytechnique fédérale (EPF), présidente de la Société Suisse de Médecine du Travail SSMT, Zurich; Margaret Graf, M. Sc. NDS A+G, Secrétariat d'Etat à l'économie (seco), responsable suppléante du secteur Travail et santé, Zurich; Daniel Habegger, secrétaire général de la Fédération suisse des psychologues (FSP), Berne; Rudolf Knutti, Secrétariat d'Etat à l'économie (seco), responsable du secteur Travail et santé, Zurich ; Norbert Semmer, psychologue du travail, Université de Berne ; Ivars Udris, président de la Société suisse de la psychologie du travail et de l'organisation, Ecole polytechnique fédérale (EPF), Zurich.

L'avant-projet a été financé conjointement par le Secrétariat d'Etat à l'économie (seco) et par la Fédération suisse des psychologues (FSP).

Les personnes suivantes ont collaboré à l'étude et à l'établissement du rapport:

TED: Gerd Wippich, Pixelmix GmbH, Bâle, avec Thomas Bruhin, Media Sonics, Bâle et Reto Guldimann, Bâle.

Assistants: Roger Schwizer, Theres Pulfer-Joss, Thomas Ledermann, Claudia Heldner, Nina Denzler, Urs Winter et Manuela Rensch – étudiants du Département de psychologie de l'Université de Fribourg.

Travaux de rédaction: Madame Marcia Yudkin, Boston, USA (version anglaise)

Traduction allemande: Jean-Marc Friedli, Bâle

Personnes de contact:

Shachi D. Shantinath
Département de psychologie
Université de Fribourg
Rue Faucigny 2
CH-1700 Fribourg
Tél.: 026/300 76 63 / Fax: 026/300 9712
E-mail: shachi.shantinath@unifr.ch

Rudolf Knutti
seco – Secrétariat d'Etat à l'économie
Responsable du secteur Travail et santé
Stauffacherstr. 101
CH-8004 Zurich
Tél.: 043/322 21 14 / Fax: 043/322 21 19
E-mail: rudolf.knutti@seco.admin.ch

Daniel Habegger
Fédération suisse des psychologues (FSP)
Secrétaire général
Choisystrasse 11
Case postale
CH-3000 Berne 14
Tél.: 031/388 88 00 / Fax: 031/388 88 01
E-mail: fsp@psychologie.ch

1 INTRODUCTION

En 2000, le Secrétariat d'Etat à l'économie (seco) a publié une étude (Ramaciotti & Perriard, 2001) qui montrait que les effets négatifs du stress coûtaient chaque année quelque 4,2 milliards de francs à l'économie suisse. Au vu de ces résultats, la Fédération suisse des psychologues (FSP) et le seco ont décidé d'unir leurs forces pour examiner les possibilités d'aider les entreprises et leurs collaborateurs à réduire et à prévenir le stress au travail.

Un groupe de travail composé d'un médecin spécialiste de la médecine du travail de l'EPF de Zurich et de psychologues du travail de l'EPF de Zurich et de l'Université de Berne a donc été créé pour répondre à la question de l'opportunité d'utiliser *l'internet* pour dépister, prévenir et supprimer les cas de stress *pathogène* sur le lieu de travail. Dans une première étape, il a fallu déterminer, à l'aide d'une étude de faisabilité, à quels types de besoins des employés, des patrons et des responsables du personnel cette plate-forme internet pouvait répondre et quelles étaient les attentes de ces derniers.

Madame Shachi D. Shantinath a été chargée de ladite étude de faisabilité.

Le présent rapport expose les résultats de cette étude préalable; il est le résultat des efforts conjoints de tous les participants mentionnés plus haut.

Par **stress professionnel**, on entend « réaction émotionnelle et psychologique aux aspects défavorables et nocifs du travail, des conditions de travail ou de l'organisation du travail. Le stress est un état caractérisé par un niveau d'activité intense et par une charge psychique élevée. La personne concernée se sent en outre souvent incapable de faire face à la situation » (Commission européenne, Direction générale V, 1997) (traduction libre).

Contrairement à l'utilisation habituelle du mot « stress », celui-ci, dans son acception scientifique, ne signifie pas « défi », « beaucoup de travail » ou « pression » (on parle également d'« eustress » ou de « bon stress »), mais est synonyme d'effets négatifs pour la santé des personnes concernées et de coûts élevés pour les entreprises et l'économie. C'est pourquoi le stress professionnel et ses conséquences touchent aussi bien les employés que les responsables du personnel et les patrons.

1.1 POURQUOI UTILISER L'INTERNET?

En Suisse, on utilise d'ores et déjà beaucoup l'internet pour accéder à des informations sur la santé. L'internet est un canal d'information de plus en plus apprécié qui offre de nombreux avantages : comparé à d'autres méthodes d'accès à l'information, comme l'emprunt d'ouvrages ou la consultation d'un spécialiste¹ ou d'un conseiller, l'internet est à la fois rapide, peu coûteux et surtout, c'est un média que les gens n'hésitent pas à utiliser. Ainsi, les employés, les patrons et les responsables du personnel peuvent, d'un simple clic et sans quitter leur bureau, obtenir les informations souhaitées. L'internet offre en outre à ses utilisateurs un accès anonyme à l'information, ce qui peut s'avérer décisif lorsqu'il s'agit de thèmes délicats ou tabous, car il permet aux personnes concernées d'éviter des situations embarrassantes ou compromettantes. Pour les thèmes relevant de la santé ou du stress professionnel, cet aspect joue un rôle non négligeable.

Si une plate-forme internet touche de nombreuses personnes, elle peut devenir un outil de promotion de la santé et de prévention des maladies d'un rapport qualité/prix intéressant, notamment lorsqu'elle propose des modules interactifs à ses utilisateurs. Il peut s'agir par exemple de listes de contrôle permettant à chacun de déterminer son niveau de stress.

L'utilisation de l'internet à titre d'essai lors du dernier recensement de la population suisse ou pour les votations (en ville de Genève par exemple) a montré que la saisie de données en ligne ne cesse de gagner en importance. Ces exemples indiquent que la population est prête à utiliser davantage l'internet et qu'il pourrait constituer un outil adapté dans le cadre d'une campagne nationale de prévention et de réduction du stress.

1.2 QUELS SONT LES OBJECTIFS DE L'ETUDE DE FAISABILITE ?

L'étude de faisabilité devait apporter une réponse aux questions suivantes :

1. Le stress au travail est-il un sujet qui intéresse le public ? Si oui, quels sont les utilisateurs potentiels de la plate-forme internet destinée à prévenir et à réduire le stress et quels sont les thèmes importants?
2. L'internet est-il un moyen adéquat pour transmettre des informations sur la prévention et la réduction du stress?
3. De quels facteurs, incitatifs ou dissuasifs, dépend l'utilisation d'une telle plate-forme internet?
4. Une telle plate-forme internet constitue-t-elle un outil adapté pour les petites et les moyennes entreprises?

¹Pour faciliter la lecture du texte, en particulier dans les tableaux, le masculin générique est utilisé pour désigner les deux sexes.

2 METHODES

Afin de collecter les informations nécessaires à cette étude, nous avons combiné questionnaires en ligne et entretiens téléphoniques.

2.1 LES QUESTIONNAIRES EN LIGNE

Nous avons élaboré deux questionnaires en ligne: l'un était destiné aux employés (qui sont directement concernés), l'autre aux patrons et aux responsables du personnel.

Avant d'élaborer un questionnaire définitif, nous avons demandé à des patrons et à des responsables du personnel issus de différentes branches et d'entreprises de différente taille quels étaient les aspects qui leur paraissaient essentiels en matière de stress au travail. Leurs réponses ont été prises en compte lors de l'élaboration du questionnaire en ligne, de même que les recommandations du groupe de pilotage.

Des questionnaires-test ont ainsi été soumis à 80 employés et cadres travaillant dans des entreprises de différente taille et de différents secteurs réparties dans une région géographique allant de Berne à la Thurgovie et de Bâle à Brig.

L'un des principaux objectifs de l'étude était d'obtenir des informations sur les conditions de travail et l'attitude des patrons et des responsables du personnel. Les questionnaires destinés aux responsables du personnel contenaient par conséquent des questions supplémentaires. Durant la phase de test, nous avons pu constater que de nombreuses personnes interrogées souhaitaient un questionnaire aussi succinct que possible. Afin de contenir le questionnaire destiné aux patrons et aux responsables du personnel dans des limites raisonnables et donc d'augmenter la participation, celui-ci ne comportait aucune question démographique.

Du fait des moyens financiers limités dont nous disposions pour cet avant-projet, le test n'a eu lieu qu'en allemand. Les résultats ont toutefois également été pris en compte pour les questionnaires en français et en italien (aucune plainte ou remarque négative n'a été formulée au sujet de ces versions).

Les questionnaires ont été adaptés en fonction des réponses reçues avant d'être testés auprès de 20 autres personnes. Les questionnaires définitifs ont été mis sur le site www.stress-info.ch le 18 mai 2002. Ce rapport se fonde sur les questionnaires remplis entre le 18 mai 2002 et le 30 août 2002.

2.2 LES ENTRETIENS TELEPHONIQUES

L'un des objectifs de l'avant-projet était également de collecter les informations qu'il est difficile d'obtenir par le biais d'un questionnaire. Il s'agit notamment de questions portant sur l'utilisation d'une plate-forme internet pour les thèmes de la prévention et de la réduction du stress, de questions sur le sponsoring et la crédibilité d'une telle plate-forme et de questions portant sur les critères d'évaluation.

2.3 LES PARTICIPANTS A L'ENQUETE EN LIGNE

Les participants à l'enquête en ligne ont appris son existence par différents canaux: liens créés sur les sites de différentes associations professionnelles, communications insérées dans les circulaires d'associations professionnelles, articles de journaux, communiqués à la radio et réseau de relations privées et professionnelles des personnes ayant collaboré au projet.

Après que les participants ont répondu au questionnaire, on leur a demandé s'ils seraient prêts à participer à un entretien téléphonique. Les personnes intéressées ont été contactées par mail avant de participer à un entretien en français ou en allemand. Du fait des ressources limitées dont nous disposions et du nombre peu élevé de personnes ayant rempli la version italienne du questionnaire, nous avons renoncé à proposer des entretiens en italien.

3 RESULTATS

Les résultats de l'évaluation des questionnaires et des entretiens sont exposés ici sous forme de tableaux. Leur importance et leurs conséquences pour le projet de plate-forme internet visant à prévenir et à réduire le stress sont analysées dans la discussion.

3.1 RESULTATS DES QUESTIONNAIRES

3.1.1 REPARTITION DES PARTICIPANTS EN FONCTION DE LA LANGUE

Participants	Cadres	Employés	Total
Allemand	177	299	476 (80 %)
Français	52	50	102 (17 %)
Italien	6	11	17 (3 %)
Total	235 (40 %)	360 (60 %)	595 (100 %)

N = 595

3.1.2 REPARTITION DES EMPLOYES EN FONCTION DU SEXE

Sexe	%	Nombre
Féminin	45 %	151
Masculin	55 %	185
Total	100 %	336

N = 336

3.1.3 NIVEAU DE FORMATION DES EMPLOYES

Question:

Quel est votre degré de formation le plus avancé?

Formation	%
Ecole primaire	0 %
Cycle d'orientation	2 %
Apprentissage/Maturité professionnelle/Gymnase	37 %
Haute école spécialisée/Haute école/Université	61 %
Total	100 %

N = 337

3.1.4 REPARTITION DES PARTICIPANTS EN FONCTION DU SECTEUR D'ACTIVITE

Question:

Dans quel secteur d'activité se situe votre entreprise?

Secteur	Employés %	Cadres %
Santé publique, affaires sociales	17	29
Administration publique, défense, assurance obligatoire	22	15
Industries de transformation des biens, industries manufacturières, industries chimiques et pharmaceutiques	7	14
Autres services publics et privés, art, culture et religion	12	9
Hôtellerie et restauration	3	8
Enseignement	10	7
Informatique, recherche et développement	14	5
Transports et télécommunications	4	4
Banques, assurances et sociétés de crédit	6	3
Commerce et réparation de voitures et de biens de consommation	1	2
Approvisionnement en eau et en énergie	2	1
Immobilier, location	2	1
Construction et bâtiment	0	1
Agriculture, sylviculture et pêche	0	1
Industries extractives	0	0
Total	100	100

N = 339 employés N = 233 cadres (patrons et responsables du personnel)

3.1.5 TAILLE DE L'ENTREPRISE

Question:

Combien de personnes votre entreprise emploie-t-elle?

Nombre d'employés dans l'entreprise	Employés %	Cadres %
1 à 9	14	7
10 à 49	17	17
50 à 249	21	27
250 ou plus	48	49
Total	100	100

N = 336 employés N = 219 cadres (patrons et responsables du personnel)

3.1.6 DESCRIPTION DE LA SITUATION PERSONNELLE QUANT AU STRESS AU TRAVAIL

Question:

Le stress au travail est un phénomène répandu. Si vous faites le point sur votre situation personnelle, avez-vous souffert de stress professionnel au cours des six derniers mois?

Niveau de stress	Employés %	Cadres %
Oui, énormément	16	12
Oui, beaucoup	33	39
Oui, moyennement	37	35
Non, presque pas	12	12
Non, pas du tout	2	2
Total	100	100

N = 336 employés N = 220 cadres (patrons et responsables du personnel)

3.1.7 POSITION DE L'ENTREPRISE QUANT AU STRESS AU TRAVAIL

Question:

Comment décririez-vous la position de votre entreprise par rapport au stress sur le lieu de travail?

Position	Employés %	Cadres %
Il incombe aux employés seuls de gérer le problème du stress lié au travail.	37	26
Bien que les employés souffrent de stress au travail, ce sujet est peu ou n'est pas abordé avec les supérieurs.	30	28
L'entreprise et ses employés reconnaissent le problème du stress au travail et ont déjà pris au moins une fois des mesures pour lutter contre ce phénomène.	21	29
L'entreprise et ses employés reconnaissent le problème du stress au travail et prennent régulièrement des mesures visant à lutter contre ce phénomène.	3	11
Dans notre entreprise, presque personne ne souffre de stress.	3	2
Cette question ne me concerne pas étant donné que je suis établi à mon propre compte/que je travaille en indépendant.	6	4
Total	100	100

N = 329 collaborateurs N = 219 cadres (patrons et responsables du personnel)

3.1.8 IMPACT DU STRESS SUR LA QUALITE DU TRAVAIL - REPONSES DES CADRES

Question:

La quantité ou la qualité du travail fourni dans votre domaine de compétence est-elle affectée par le stress (à cause de maladies fréquentes, d'un manque de concentration ou d'un taux d'erreurs plus élevé par exemple)?

Impact du stress sur la qualité du travail	Cadres %
Non, jamais	2
Non, rarement	24
Oui, quelquefois	50
Oui, souvent	22
Oui, très souvent	2
Total	100

N = 219

3.1.9 ACCES A UNE STRUCTURE SPECIALISEE AU SEIN DE L'ENTREPRISE - REPONSES DES CADRES

Question:

Y a-t-il dans votre entreprise une personne ou une structure (par exemple lieu d'accueil, médecin du travail, psychologue) vers laquelle peuvent se tourner les employés souffrant de stress?

Structure spécialisée dans l'entreprise	Cadres %
Oui	30
Non	59
Je ne sais pas	11
Total	100

N = 219

3.1.10 ACCES A L'INTERNET DES EMPLOYES - REPONSES DES CADRES

Question:

Les employés de votre entreprise ont-ils accès à l'internet sur leur lieu de travail?

Accès à l'internet sur le lieu de travail	Cadres %
Oui, tous	53
Oui, une partie	42
Non	5
Total	100

N = 219

3.1.11 OFFRE DE FORMATION CONTINUE SUR LE THEME DU STRESS PROFESSIONNEL - REPONSES DES EMPLOYES

Question:

Quelles sont les offres de formation continue dont vous pouvez profiter pour vous informer sur le stress en milieu professionnel?

Type de formation	Employés %
Offres en relation avec le travail (par le biais de l'entreprise, du syndicat ou de l'association professionnelle par exemple)	21
Offres en dehors du travail (offres privées, université populaire, formation pour adultes par exemple)	29
Je voudrais m'informer, mais je ne sais pas où trouver les renseignements nécessaires	32
De telles offres ne m'intéressent pas	18
Total	100

N = 318

3.1.12 ACCES DES EMPLOYES AUX OFFRES DE FORMATION CONTINUE SUR LE STRESS AU TRAVAIL— REPONSES DES CADRES

Question:

Vos employés ont-ils accès à des cours de formation continue sur le stress au travail, par le biais de l'entreprise, du syndicat ou de l'association professionnelle?

Accès des employés à des offres de formation continue sur le stress professionnel	Cadres %
Oui	45
non	36
Je ne sais pas	19
Total	100

N = 219

3.1.13 CONFIANCE DES EMPLOYES SUR LE LIEU DE TRAVAIL – REPONSES DES EMPLOYES

Question:

Quelle importance revêtent pour vous la confiance et la protection de la sphère privée dans le cadre de l'utilisation du site internet consacré au stress sur le lieu de travail?

Confiance	Employés %
Je me servirais sans hésiter de ce site depuis mon lieu de travail.	50
Je me servirais de ce site même si je ne suis pas certain que personne n'a accès à mes données.	28
Je ne me servirais de ce site qu'à la maison, car je pense que ma sphère privée n'est pas préservée sur mon lieu de travail.	19
Cette question ne me concerne pas, étant donné que je n'ai pas accès à l'internet sur mon lieu de travail.	3
Total	100

N = 327

3.1.14 THEMES ESSENTIELS AUX YEUX DES CADRES (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Question:

Quels sont les thèmes qui, à votre avis, seraient utiles à vos employés?

Thème	Cadres %
Comment combattre les causes du stress?	63
Conseils et stratégies concernant les rapports humains sur le lieu de travail (mobbing, refus de la surcharge de travail, attitude face aux conflits, etc.)	48
Equilibre entre vie professionnelle et vie privée	51
Mesures de prévention générale contre les effets négatifs du stress	51
Listes de contrôle permettant d'évaluer la situation d'une entreprise en matière de stress au travail	50
Expérimentation d'un style de direction qui réduit le stress	49
Effets psychiques et physiques du stress (maux de tête, anxiété, état dépressif, troubles du sommeil, etc.) et solutions	47
Listes de contrôle et questionnaires visant à mesurer le niveau de stress individuel	47
Quelles sont les causes de stress professionnel les plus fréquentes?	46
Organisation du travail, sécurité et aménagement de la place de travail adaptés	46
Promotion globale de la santé dans l'entreprise	45
Exemples de programmes de prévention	40
Explications sur les différents styles de direction et les changements qu'ils apportent	40

Formation d'équipes, égalité entre hommes et femmes, intégration des employés d'origine étrangère	23
Horaires de travail ne nuisant pas à la santé (y compris pour le travail posté)	20
Attitude face aux changements technologiques	16
Rapports avec les personnes malades ou handicapées au travail	9
Salon de discussion sur internet (chat room): échanges anonymes avec d'autres personnes concernées	7
Thèmes importants pour les personnes travaillant à leur propre compte	6

N = 235 Nombre moyen de réponses par personne: 7,1

3.1.15 THEMES ESSENTIELS AUX YEUX DES EMPLOYES (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Question:

Cliquez sur tous les thèmes qui vous apporteraient un bénéfice personnel.

Thème	Employés %
Comment combattre les causes du stress?	79
Listes de contrôle et questionnaires visant à mesurer le niveau de stress individuel	
Effets psychiques et physiques du stress (maux de tête, anxiété, état dépressif, troubles du sommeil, etc.) et solutions	65
Mesure de prévention générale contre les effets négatifs du stress	63
Conseils et stratégies concernant les rapports humains sur le lieu de travail (mobbing, refus de la surcharge de travail, attitude face aux conflits, etc.)	63
Quelles sont les causes de stress professionnel les plus fréquentes?	61
Equilibre entre vie professionnelle et vie privée	59
Organisation du travail, sécurité et aménagement de la place de travail adaptés aux besoins	54
Exemples de programmes de prévention	47
Explications sur les différents styles de direction et les changements qu'ils apportent	46
Promotion globale de la santé dans l'entreprise	41
Formation d'équipes, égalité entre hommes et femmes, intégration des employés d'origine étrangère	31
Horaires de travail ne nuisant pas à la santé (y compris pour le travail posté)	26
Attitude face aux changements technologiques	19
Thèmes importants pour les personnes travaillant à leur propre compte	16
Salon de discussion sur l'internet (chat room): échanges anonymes avec d'autres personnes concernées par le sujet	15
Rapports avec les personnes malades ou handicapées au travail	13

N = 360 Nombre moyen de réponses par personne: 7,7

3.1.16 THEMES ESSENTIELS AUX YEUX DES EMPLOYES ET DES RESPONSABLES

Classement des réponses (points 3.1.14 et 3.1.15)

Classement	Thème	Cadres et employés %
1	Comment combattre les causes du stress?	73
2	Listes de contrôle et questionnaires visant à mesurer le niveau de stress individuel	59
3	Mesures de prévention générale contre les effets négatifs du stress	58
4	Effets psychiques et physiques du stress (maux de tête, anxiété, état dépressif, troubles du sommeil, etc.) et solutions	58
5	Conseils et stratégies concernant les rapports humains sur le lieu de travail (mobbing, refus de la surcharge de travail, attitude face aux conflits, etc.)	60
6	Equilibre entre vie professionnelle et vie privée	56
7	Quelles sont les causes de stress professionnel les plus fréquentes?	55
8	Rapports avec les personnes malades et handicapées en milieu professionnel	51

N= 595

3.1.17 TYPE DE PAIEMENT SOUHAITE - REPONSES DES EMPLOYES

Question:

Comment souhaiteriez-vous payer un service de consultation internet qui répondrait à vos questions concernant le stress lié au travail?

Type de paiement	Employés %
Paiement à la consultation (suivant les besoins)	27
Paiement d'un montant fixe par mois (abonnement)	3
Je ne ferais appel à un tel service que s'il était gratuit	69
Total	100

N = 332

3.1.18 TYPE DE PAIEMENT SOUHAITE - REPONSES DES CADRES

Question:

Comment votre entreprise souhaiterait-elle payer un service de consultation internet qui répondrait aux questions sur le stress des employés au travail?

Type de paiement	Cadres %
Paiement à la consultation (suivant les besoins)	19
Paiement d'un montant fixe par mois (abonnement)	11
Notre entreprise ne ferait appel à un tel service que s'il était gratuit.	50
Notre entreprise ne proposerait pas ce genre de services à ses employés.	20
Total	100

N = 192

3.2 RESULTATS DES ENTRETIENS

Nombre total de participants: 51

3.2.1 PARTICIPANTS – SUISSE ALEMANIQUE

Allemand	%	Nombre
Cadres (femmes)	22	9
Cadres (hommes)	19	8
Employés (femmes)	32	13
Employés (hommes)	27	11
Total	100	41

3.2.2 PARTICIPANTS – SUISSE ROMANDE

Français	%	Nombre
Cadres (femmes)	30	3
Cadres (hommes)	30	3
Employés (femmes)	20	2
Employés (hommes)	20	2

3.2.3 EVALUATION DE LA FREQUENCE D'UTILISATION DE LA PLATE-FORME INTERNET

Question:

Utiliseriez-vous souvent une plate-forme internet sur le thème de la prévention du stress?

Evaluation de la fréquence d'utilisation	%
Oui	10
Seulement en cas de besoin	78
Je ne sais pas	12
Total	100

N = 51

3.2.4 MOTIFS D'UTILISATION (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Question:

Quels seraient les motifs qui vous pousseraient à utiliser une telle plate-forme?

Motifs d'utilisation	%
Combattre le stress en général et pas seulement le stress professionnel	51
Acquérir de nouvelles connaissances	29
Pouvoir aider les autres	25
Combattre le stress en milieu professionnel	21
Faire de la prévention	11
Introduire des changements organisationnels	6
Bénéficier d'une offre interactive	6
Total	100

N = 51 Nombre moyen de réponses par personne: 1,5

3.2.5 CRITERES D'EVALUATION DE LA QUALITE DE LA PLATE-FORME INTERNET (PLUSIEURS REPNSES POSSIBLES)

Question:

Le mot « qualité » peut avoir plusieurs significations lorsqu'il s'agit d'évaluer une plate-forme internet. Que signifie pour vous qualité dans ce contexte et selon quels critères évalueriez-vous une telle plate-forme?

Critères d'évaluation de la qualité	%
Fonctionnalité:	
- Convivialité	63
- Rapidité (technique)	24
- Quantité d'informations	20
- Liens vers d'autres sites	20
- Compréhensibilité	16
Utilité	37
Contenu	31
Actualité	25
Design	22
Interactivité	12
Anonymat	8
Autres	5

N = 51 Nombre moyen de réponses par personne: 2,9

3.2.6 HABITUDES QUANT A L'UTILISATION DE L'INTERNET

Question:

Comment décririez-vous vos habitudes d'utilisation de l'internet?

Habitudes d'utilisation	%
J'utilise l'internet surtout pour communiquer (envoyer des e-mails)	10
Pour moi, l'internet est surtout une source d'informations (surfer)	6
J'utilise l'internet pour ces deux raisons	84
Total	

N = 51

3.2.7 AVANTAGES DE L'INTERNET (PLUSIEURS REPONSES POSSIBLES)

Question:

Si vous comparez l'internet avec d'autres outils traditionnels comme des ouvrages ou des séminaires spécialisés, quel est à votre avis l'avantage d'un programme de prévention du stress sur l'internet ?

Avantages	%
Accès facile	63
Rapidité/gain de temps	43
Actualité	25
Vastes possibilités	22
Interactivité	20
Recherche ciblée	12
Coût peu élevé	10
Convivialité/Attrait du site	10
Anonymat	8
Liens vers d'autres sources d'informations	2
Autres	8

N = 51 Nombre moyen de réponses par personne: 2,2

3.2.8 INFLUENCE DU TYPE D'ORGANISMES RESPONSABLES SUR LA CREDIBILITE

Question:

Pour vous, cela fait-il une différence que l'organisme responsable de la plate-forme soit un office fédéral, une université, une fondation ou une grande entreprise, comme une société pharmaceutique ou une banque?

Influence du type d'organisme responsable	%
Oui, clairement. Le type de sponsor joue un rôle important.	53
Non, pas du tout. Le type de sponsor n'a pas d'importance.	24
Avis mitigé. Le type de sponsor peut être important, cela dépend du thème concerné.	16
Je ne sais pas vraiment.	7
Total	100

N = 51

3.2.9 RECOMMANDATIONS D'UTILISATEURS POTENTIELS (PLUSIEURS RE-PONSES POSSIBLES)

Question:

Le groupe de travail aimerait compléter son projet avec les propositions des participants. Avez-vous des recommandations concernant cette plate-forme?

Recommandations	%
Utilité	41
Fonctionnalité (<i>rapidité, convivialité</i>)	33
Interactivité	22
Impact sur les comportements	18
Contenu	14
Vastes possibilités	14
Design	12
Anonymat	8
Publicité autour de la plate-forme	8
Coût peu élevé	4
Autres	24

N = 51 Nombre moyen de réponses par personne: 1,9

4 DISCUSSION ET RECOMMANDATIONS POUR UNE PLATE-FORME INTERNET VISANT A PREVENIR ET A REDUIRE LE STRESS

Sur la base de l'évaluation des questionnaires et des entretiens, il a été possible de répondre aux questions qui se posaient:

1. Le stress au travail est-il un sujet qui intéresse le public? Si oui, quels sont les utilisateurs potentiels de la plate-forme internet destinée à prévenir et à réduire le stress et quels sont les thèmes importants?
2. L'internet est-il un moyen adéquat pour transmettre des informations sur la prévention et la réduction du stress?
3. De quels facteurs, incitatifs ou dissuasifs, dépend l'utilisation d'une telle plate-forme internet?
4. Une telle plate-forme constitue-t-elle un outil adapté pour les petites et les moyennes entreprises?

4.1 AD QUESTION 1:

Le stress au travail est-il un sujet qui intéresse le public? Si oui, quels sont les utilisateurs potentiels de la plate-forme internet destinée à prévenir et à réduire le stress et quels sont les thèmes importants?

4.1.1 UNE PLATE-FORME SUSCITANT L'INTERET DU PUBLIC

Il est primordial de se poser cette question avant de continuer à investir dans une plate-forme de prévention et de réduction du stress. Oui, le public s'intéresse à ce sujet. Nous fondons cette affirmation (1) sur le nombre relativement élevé d'employés et de cadres (à savoir 360 employés et 265 patrons / responsables du personnel) qui ont répondu au questionnaire dans un laps de temps relativement court, (2) sur les encouragements reçus lors de l'élaboration du questionnaire et lors des entretiens téléphoniques, (3) sur le vif intérêt que les médias accordent à cette question.

Les personnes ayant participé à l'enquête devaient choisir dans une liste de thèmes liés au stress professionnel ceux qui leur paraissaient essentiels (chap. 3.1.16). Chaque participant a indiqué en moyenne sept thèmes, ce qui confirme bien que les patrons, les responsables du personnel et les employés participants s'intéressent vraiment à ce sujet.

4.1.2 QUELS SONT LES UTILISATEURS POTENTIELS?

Avant de débiter l'interprétation des résultats de l'étude de faisabilité, il faut souligner que les réponses sont celles d'un groupe d'utilisateurs potentiels de la plate-forme prévue et non celles d'un panel représentatif de la population active occupée de notre pays.

Etant donné qu'il s'agit d'un projet évaluant l'utilisation d'une technologie relativement récente pour résoudre des problèmes professionnels, on peut supposer que les personnes travaillant déjà plus ou moins intensivement avec cette technologie sont surreprésentées dans cette étude. Pour la même raison, on peut également partir du principe que les personnes ayant répondu au questionnaire sont des utilisateurs potentiels de cette plate-forme internet.

55% des employés ayant rempli le questionnaire sont des hommes et 45% des femmes (chap. 3.1.2). Leur niveau de formation est relativement élevé en comparaison avec le niveau moyen de formation en Suisse (chap. 3.1.3).

4.1.3 SECTEURS D'ACTIVITE

Les secteurs d'activité les plus représentés sont l'administration, la santé et les services sociaux (chap. 3.1.4). Viennent ensuite, pour ce qui concerne le questionnaire destiné aux patrons et aux responsables du personnel, les secteurs des industries chimiques et pharmaceutiques, les entreprises privées ou publiques de prestations de service, l'hôtellerie et la restauration et le secteur des technologies de l'information. Quant aux branches peu ou pas représentées, on peut citer l'agriculture, les industries extractives, les entreprises d'approvisionnement en énergie et en eau et le secteur de l'immobilier.

Les employés étaient eux aussi issus en premier lieu de l'administration, du secteur de la santé et des services sociaux, suivis par le secteur des technologies de l'information, la recherche et le développement, l'enseignement, les entreprises publiques et privées de prestations de service, les industries chimiques et pharmaceutiques ainsi que le secteur bancaire et des assurances. Les branches peu ou pas représentées sont les mêmes que dans le questionnaire destiné aux cadres.

Afin d'éviter les malentendus, nous tenons à souligner une nouvelle fois que la répartition des différentes catégories professionnelles dans cette enquête n'est pas représentative de la répartition à l'échelle nationale mais que l'étude permet plutôt de déterminer dans quelles branches l'accès à l'internet est le plus élevé. Les associations et les organisations professionnelles, qui ont réagi de manière positive à la demande de participation au questionnaire, étaient également fortement représentées. Si certaines entreprises se sont par ailleurs dé-

clarées prêtes à parler du questionnaire dans leur revue du personnel, d'autres ne l'ont fait que de mauvais gré, voire pas du tout.

4.1.4 THEMES ESSENTIELS AUX YEUX DES FUTURS UTILISATEURS

Les cadres et les employés ont qualifié d'intéressants les mêmes thèmes, à savoir (chap. 3.1.16) «Comment combattre les cause du stress ?», thème qui occupe le premier rang du classement et qui a été sélectionné par 73% des participants. En deuxième position, on trouve «Listes de contrôle et questionnaires visant à évaluer le niveau de stress individuel» (pour les employés) ou «Listes de contrôle permettant d'évaluer la situation d'une entreprise en matière de stress au travail» (pour les patrons et les responsables du personnel). Les thèmes suivants ont également suscité un vif intérêt: «Effets physiques et psychiques du stress», «Conseils et stratégies concernant les rapports humains sur le lieu de travail», «Mesures de prévention générale contre les effets négatifs du stress», «Equilibre entre vie professionnelle et vie privée» ainsi que «Organisation du travail, sécurité et aménagement de la place de travail adaptés».

4.2 AD QUESTION 2:

L'internet est-il un moyen adéquat pour transmettre des informations sur la prévention et la réduction du stress?

Sur la base des réponses reçues, il est possible de répondre par l'affirmative à cette question. Les raisons sont nombreuses: les avantages de l'internet déjà évoqués et confirmés par les réponses des participants, les habitudes d'utilisation de l'internet (chap. 3.2.6), les attentes des utilisateurs potentiels quant à plate-forme internet (chap. 3.2.9) et l'accès à l'internet sur le lieu de travail (chap. 3.1.10).

On a demandé aux participants de citer les avantages et les inconvénients d'une plate-forme internet visant à réduire et à prévenir le stress. Comme nous l'avons évoqué dans le paragraphe concernant l'évaluation, les participants ont établi une longue liste d'aspects qu'ils perçoivent comme des avantages (chap. 3.2.7).

De nombreux participants ont indiqué qu'ils considéraient l'internet comme un outil d'information sur le stress plus rapide et plus simple que d'autres sources plus classiques, tels les livres et les séminaires. Ils ont également évoqué la possibilité d'obtenir les informations souhaitées depuis leur domicile ou leur lieu de travail quelle que soit l'heure de la journée ainsi que la possibilité d'obtenir une offre interactive, de recevoir une réponse rapide (listes de contrôle par exemple) et de pouvoir adapter les thèmes à leurs besoins individuels.

L'internet s'avère également un moyen adapté pour ajouter de nouveaux modules à la palette d'offres existantes et pour compléter les programmes de formation et de perfectionnement disponibles.

Les réponses des patrons et des responsables du personnel nous ont également apporté deux informations supplémentaires concernant l'accès à l'internet: plus de la moitié d'entre eux ont signalé que les employés de leur entreprise avaient accès à l'internet et 42% ont indiqué qu'au moins une partie des employés avait accès à internet.

En résumé, on peut conclure que l'internet apparaît comme un instrument utile pour ce qui concerne les questions relevant du stress professionnel et qu'en Suisse, le nombre de personnes en mesure d'utiliser une telle plate-forme sur leur lieu de travail est très élevé.

4.3 AD QUESTION 3 :

De quels facteurs, incitatifs ou dissuasifs, dépend l'utilisation d'une plate-forme internet ?

4.3.1 L'ATTITUDE PERSONNELLE – LA RECHERCHE D'UNE SOLUTION A UN PROBLEME

C'est un fait reconnu que les personnes confrontées à un problème manifeste ont tendance à s'informer plus en détail sur le sujet. L'enquête comportait donc également des questions sur le stress au travail (chap. 3.1.6) et sur l'ampleur des effets négatifs du stress sur la qualité du travail (chap. 3.1.8). 50% des employés et 51% des patrons / des responsables du personnel ont indiqué qu'ils étaient « beaucoup », voire « énormément » touchés par le stress (chap. 3.1.6).

À titre de comparaison, rappelons que dans l'étude réalisée par le seco en 2000, 25% des personnes interrogées estimaient être fortement ou très fortement stressées, ce qui donne à penser que ce sont majoritairement des individus souffrant de stress qui ont répondu à l'enquête en ligne.

Quelque 24% des cadres ont indiqué que, dans leur entreprise, le stress entraîne « souvent », voire « très souvent », une dégradation de la qualité du travail. En outre, 50% des responsables du personnel ayant répondu à l'enquête estiment que c'est « quelquefois » le cas.

Les résultats montrent que la plupart des patrons / des responsables du personnel ayant répondu à l'enquête sont conscients du fait que le stress au travail a des répercussions né-

gatives sur les résultats de leur entreprise. Cette constatation permet de supposer que les patrons et les responsables du personnel accueilleraient eux aussi favorablement la plate-forme internet prévue.

Dans la première partie de l'entretien, les personnes étaient interrogées sur la fréquence à laquelle elles utiliseraient la plate-forme internet (chap. 3.2.3). 78% d'entre elles ont indiqué qu'elles y auraient recours pour répondre à un besoin ponctuel plutôt que sur une base régulière ou à titre de prévention. À un stade plus avancé de l'entretien, des questions ouvertes visaient à connaître les motifs d'utilisation de la plate-forme internet (chap. 3.2.4). Environ deux tiers des réponses peuvent être classées dans la catégorie « utilisateurs réactifs », c'est-à-dire que les utilisateurs rechercheraient des informations sur la gestion du stress au quotidien (vie privée et professionnelle), des informations à transmettre à des personnes souffrant de stress ou une réponse à des problèmes professionnels. Le tiers de réponses restant serait quant à lui à classer dans la catégorie « utilisateurs pro-actifs », à savoir que ces utilisateurs visiteraient le site web en quête d'informations sur la manière de prévenir le stress lié au travail, de mieux s'organiser et en vue d'étendre leurs connaissances générales.

Ces réponses aussi laissent supposer qu'un très grand nombre d'actifs utiliseraient une telle plate-forme internet. Nous sommes par ailleurs confortés dans notre interprétation par le fait que de nombreuses personnes ont fait spontanément des remarques encourageantes au sujet de cette initiative. Elles étaient d'avis qu'il s'agit d'une entreprise utile et louable et ont indiqué qu'elles auraient plaisir à visiter un site internet dédié au stress dès qu'il serait mis en service.

4.3.2 L'ENVIRONNEMENT

Attendu que l'environnement peut jouer un grand rôle dans l'utilisation effective de l'offre de gestion du stress, l'enquête comportait également des questions relatives à l'ampleur du phénomène (chap. 3.1.6) et à la manière dont le stress est perçu sur le lieu de travail (chap. 3.1.7). Nous voulions en outre savoir si les personnes interrogées étaient suffisamment en confiance sur leur lieu de travail pour consulter le site internet depuis leur poste (chap. 3.1.13).

Nous nous sommes également renseignés sur les ressources à la disposition des collaborateurs, comme l'existence d'une structure spécialisée au sein de l'entreprise (chap. 3.1.9) ou d'offres de formation dans le cadre professionnel (chap. 3.1.11 et 3.1.12), afin de déterminer les synergies potentielles entre la plate-forme internet et les mesures de promotion de la santé existant dans les entreprises.

L'un des résultats les plus frappants de cette étude est le contraste entre la manière dont les intéressés perçoivent le stress et l'attitude générale ainsi que les règles régnant sur leur lieu

de travail. Nombre des personnes interrogées déclarant un niveau de stress élevé sont disposées à participer à une enquête sur le stress professionnel, bien que leur environnement de travail tende généralement à leur faire comprendre que le stress est leur problème et qu'elles doivent le résoudre par leurs propres moyens. Souvent, le thème du « stress » n'est pas du tout abordé et les personnes qui en souffrent se retrouvent livrées à elles-mêmes.

Notre enquête corrobore cet état de fait : 27% des patrons / des responsables du personnel et 37% des employés ont indiqué que, dans leur entreprise, le stress professionnel est considéré comme étant l'affaire de chacun. 28% des cadres et 30% des collaborateurs ont quant à eux indiqué que même lorsque la direction a reconnu l'existence de stress, la hiérarchie n'abordait pas le sujet. Cette observation semble refléter l'opinion très répandue selon laquelle le stress est une forme de faiblesse et représente par conséquent un sujet tabou.

Les entretiens, menés pour l'élaboration du questionnaire, ont révélé que nombre de personnes occupant des postes de direction estiment manifestement que le stress professionnel est un thème auquel les collaborateurs qui se plaignent de leur situation et exagèrent la difficulté de leur travail accordent une importance démesurée.

Les opinions exposées ci-dessus sont également rapportées dans les médias, lorsque des personnalités des affaires ou des politiques s'expriment sur le stress professionnel, qu'ils considèrent comme un élément positif stimulant les performances et qui est l'affaire de chacun. Il est rare d'entendre que les patrons et les responsables du personnel ont aussi une part de responsabilité dans les situations de travail stressantes et qu'il est de leur devoir de contribuer à y remédier.

4.3.3 L'ATTITUDE VIS-A-VIS DU STRESS PROFESSIONNEL

29% des patrons / des responsables du personnel et 21 % des employés ont indiqué que le sujet du stress était abordé dans leur entreprise et que des mesures ont été prises au moins une fois pour combattre le phénomène (chap. 3.1.7). Par ailleurs, 11% des cadres et 3% des employés ont signalé que leur entreprise prenait *régulièrement* des mesures pour lutter contre le stress professionnel. Ces chiffres sont encourageants si l'on considère le coût économique qu'entraînent les effets nocifs du stress.

L'un des objectifs principaux de la présente étude de faisabilité était de déterminer s'il valait la peine de continuer à investir dans une plate-forme internet visant à diminuer et à prévenir le stress. L'étude a toutefois débouché sur d'autres constatations surprenantes : a priori, on s'attendait à ce que les personnes auxquelles l'employeur propose des méthodes de gestion du stress (chap. 3.1.7) se déclarent moins stressées que celles qui n'ont pas cette possibilité. Pourtant, s'agissant du stress professionnel, nous n'avons pas observé de différences entre ces deux groupes de personnes. Cela peut s'expliquer de deux manières : soit les

méthodes utilisées ne sont pas suffisamment efficaces, même si elles sont axées sur les sources de stress effectives, soit ces offres ciblent principalement le comportement sans chercher à combattre les causes du stress à proprement parler.

Afin d'évaluer les synergies potentielles entre le site internet envisagé et les ressources disponibles au sein des entreprises, on a demandé aux responsables du personnel s'il existait, dans leur établissement, une structure spécialisée (chap. 3.1.9). Bien que 30% des patrons / des responsables du personnel aient répondu à cette question par l'affirmative, nous n'avons pu établir de corrélation avec le niveau de stress indiqué par les personnes interrogées. Cette constatation aussi peut donner lieu à deux interprétations : soit les employés ne sont pas assez informés de l'existence de l'offre ou ne l'utilisent pas, soit les services du personnel sont effectivement dotés de spécialistes ayant une formation en psychologie, mais leurs connaissances et leurs compétences ne sont pas mises à contribution pour des programmes de diminution du stress.

Le fait que 58% des patrons / des responsables du personnel aient signalé que leur entreprise ne disposait pas de ressources pour gérer ou prévenir le stress vient renforcer la constatation que, de manière générale, il y a un déficit de structures spécialisées dans la prévention du stress. Pour les employés dont les entreprises ne sont pas dotées de tels services, la plate-forme internet pourrait constituer une première source d'information (listes de contrôle pour analyser les situations problématiques, articles informatifs, banques de données comportant les adresses de spécialistes, accès à des services de conseil en ligne, etc.). Une plate-forme internet permet de mettre à disposition une sélection de services et d'informations de manière centralisée, ce qui s'avère particulièrement intéressant pour les PME, qui n'ont pas les moyens d'engager du personnel spécialisé.

Autre constatation intéressante : 11% des patrons / des responsables du personnel ont affirmé qu'ils ne savaient pas si les services d'un spécialiste étaient offerts au sein de leur société, ce qui semble indiquer que de telles offres existent dans de nombreuses entreprises, mais que le personnel n'y a pas recours.

4.3.4 L'ACCES A DES OFFRES DE FORMATION SUR LE THEME DU « STRESS SUR LE LIEU DE TRAVAIL » PAR LE BIAIS DE L'EMPLOYEUR OU DES ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

On a demandé aux participants si leur employeur ou leur association professionnelle leur offrait la possibilité de suivre une formation continue sur le thème du stress professionnel. 45% des patrons / des responsables du personnel ont répondu que les employés avaient accès à des informations sur le stress professionnel sur leur lieu de travail et 36% ont répondu que ce n'était pas le cas dans leur entreprise (chap. 3.1.12). Seuls 21% des employés ont indiqué qu'ils avaient reçu des informations sur le stress professionnel dans le cadre de leur activité professionnelle (chap. 3.1.11). 32% ont répondu qu'ils seraient intéressés, mais qu'ils ne savaient pas où se procurer les renseignements nécessaires.

Les deux groupes (patrons / responsables du personnel et employés) sont des utilisateurs potentiels de la plate-forme internet prévue même s'ils en feraient un usage différent.

Pour les personnes qui suivent d'ores et déjà une formation continue sur la gestion du stress proposée par leur employeur ou leur association professionnelle, la plate-forme internet pourrait constituer un centre virtuel qui leur permettrait d'approfondir les connaissances acquises durant les cours. La plate-forme pourrait leur servir à mesurer leurs progrès, par le biais de listes de contrôle par exemple. Si elle est bien conçue, une plate-forme internet visant à diminuer et à prévenir le stress pourrait aussi être employée pour tester les connaissances acquises au cours des formations.

Pour ceux (et ils sont nombreux) qui n'ont pas accès à une formation continue permanente par le biais de leur travail, la plate-forme internet pourrait constituer une source d'informations qui les aiderait à prévenir et à diminuer le stress sur le lieu de travail. Outre des informations relatives à des articles sur le stress professionnel, le site pourrait proposer des renseignements sur des organismes locaux, des programmes de formation, des spécialistes et d'autres ressources. À long terme, la plate-forme internet pourrait même offrir une formation en ligne afin de répondre au besoin de programmes de formation.

L'analyse des données relatives à la formation continue révèle que les personnes ayant accès à des cours de perfectionnement affichent en moyenne un niveau de stress professionnel légèrement inférieur aux autres. Cette constatation pourrait motiver un examen approfondi pour savoir si la seule offre de programmes de formation suffit en soi à réduire le stress en permettant aux employés de mieux gérer les facteurs stressants.

4.3.5 LA PROTECTION DE LA SPHERE PRIVEE SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Certaines remarques faites par les personnes interrogées lors des entretiens précédant l'enquête en ligne donnent une idée du type de problèmes auxquels seraient confrontés les employés s'ils utilisaient une plate-forme internet ayant pour but de réduire ou de prévenir le stress, par exemple: « J'hésiterais à utiliser un programme d'évaluation du stress depuis mon poste de travail parce que je ne voudrais pas que quelqu'un, surtout mon chef, puisse voir mes résultats. Ils pourraient s'en servir contre moi lors de mon évaluation personnelle ou de l'évaluation de mes prestations. Comment pourrais-je être sûr que personne ne m'observe pendant le test – et ne puisse prendre connaissance de mes résultats ? ».

Si 19% des employés ont répondu qu'ils n'utiliseraient une telle plate-forme internet que depuis chez eux, 50% ont indiqué qu'ils avaient une entière confiance dans la protection de leur sphère privée sur leur lieu de travail et qu'ils utiliseraient la plate-forme depuis leur poste sans la moindre hésitation (chap. 3.1.13). 28% des employés ont signalé qu'ils utiliseraient la plate-forme internet depuis leur travail bien qu'ils aient des doutes concernant la protection de leur sphère privée. Ces résultats permettent de conclure que la majorité des utilisateurs potentiels se procureraient les informations voulues depuis leur poste de travail, même s'ils ne sont pas tous convaincus que leur sphère privée est respectée.

Il est important que les employés qui accèderaient au site internet depuis leur travail se renseignent au préalable sur la position de leur employeur au sujet de la protection de la sphère privée des employés. Même si la loi le lui interdit, il subsiste souvent un doute sur le fait que l'employeur ne contrôle pas au moins périodiquement le comportement internet de ses employés.

4.3.6 LES CONSIDERATIONS FINANCIERES

La majorité des personnes interrogées a déclaré qu'elle serait sans doute plus encline à utiliser une plate-forme internet du type envisagé si elle était gratuite (chap. 3.1.17 et 3.1.18).

Certains employeurs ont toutefois indiqué qu'ils seraient prêts à payer pour les offres internet s'ils décidaient de mettre à disposition des prestations sur mesure. De même, certains employés ont indiqué qu'ils seraient disposés à payer pour avoir accès à des prestations personnalisées. Le questionnaire prévoyait deux types de paiement : 27% des employés et 19% des patrons / des responsables du personnel se sont déclarés prêts à rétribuer des services ou des informations en cas de besoin avéré, et 11% des patrons / des responsables du personnel se sont même déclarés prêts à payer un abonnement mensuel pour les informations ou les services qu'offrirait la plate-forme internet. Il n'en reste pas moins que, durant la

phase de lancement de la plate-forme, un accès gratuit permettrait de gagner un maximum d'utilisateurs.

20% des patrons / des responsables du personnel ont signalé qu'ils ne mettraient pas d'offres de ce type à la disposition de leurs employés même si elles étaient gratuites. On peut imaginer qu'ils estiment une telle aide superflue ou stérile. Il se peut aussi que leur réponse soit le reflet de la culture d'entreprise de leur société, à savoir que les questions relatives au stress ou la communication d'informations relatives à la santé via l'internet sont considérées comme relevant de la sphère privée.

Quelles que soient ses motivations, ces personnes ne sont pas très nombreuses et ne doivent pas nous empêcher de concrétiser cette idée de plate-forme internet ayant pour but de prévenir le stress et de le minimiser. Malgré tout, le nombre de patrons / de responsables du personnel plutôt hostiles à une telle plate-forme internet souligne la nécessité d'offrir à tous les intéressés un accès direct et gratuit, afin qu'ils puissent l'utiliser depuis leur domicile, et pas seulement depuis leur place de travail. Un accès libre permettrait en effet aux employés de s'informer à titre privé, indépendamment de ce qu'en pense leur employeur.

4.4 AD QUESTION 4 :

Une plate-forme internet visant à prévenir et à diminuer le stress au travail constitue-t-elle un outil adapté aux petites et moyennes entreprises (PME) ?

L'un des objectifs de l'étude de faisabilité était de prendre en compte les besoins des PME. Le tableau reflétant la répartition des personnes interrogées selon la taille de l'entreprise à laquelle elles appartiennent (chap. 3.1.5) montre que cet objectif a été pleinement atteint puisque 52% d'entre elles travaillent dans des PME, c'est-à-dire dans des entreprises comptant moins de 250 employés.

Protéger la santé de ses collaborateurs est un défi de taille pour une PME qui, contrairement aux grandes entreprises, dispose souvent de moins de moyens à allouer aux projets concernant la santé et le bien-être.

Les résultats de l'enquête révèlent que le degré de stress et les effets nocifs du stress professionnel sur la qualité du travail ont un niveau comparable quelle que soit la taille de l'entreprise, et ce bien que les PME sont moins bien armées que les grandes entreprises pour parer à ce type de problème.

La moitié des 595 personnes interrogées – employés et patrons / responsables du personnel – travaillait dans une PME, ce qui prouve que pour la majorité des PME, accéder à des informations sur le stress professionnel par le biais de l'internet ne poserait pas de problème

technique ou organisationnel. Une étude du seco sur l'utilisation de l'internet corrobore cette conclusion (Sieber, 2002).

Outre les informations accessibles à tous concernant la prévention du stress et la gestion du stress sur le lieu de travail, il serait envisageable de mettre au point des programmes adaptés aux besoins d'une entreprise ou d'une branche.

Si l'on compare les réponses des employés de PME et des employés de grandes entreprises, il ressort que la première catégorie a moins de possibilités de formation continue sur le thème du stress professionnel que la seconde. On a également constaté que les employés de PME ne savaient souvent pas où se procurer les informations relatives à une formation continue sur ce thème.

La plate-forme internet pourrait également servir à signaler les offres de formation et éventuellement proposer directement une formation en ligne.

5 REMARQUES FINALES

5.1 ACCES A L'INTERNET DANS NOTRE SOCIETE

D'aucuns prétendent, à juste titre, qu'une offre d'informations par le biais de l'internet ne peut s'adresser ni à tous les milieux socio-économiques, ni à toutes les professions. Nous abondons dans leur sens. Tout le monde n'a pas accès à cette technologie relativement récente. Nous sommes toutefois persuadés que le taux d'utilisation de l'internet ne cesse d'augmenter et qu'à terme, ce média s'imposera tout naturellement dans tous les cercles de la population.

Attendu qu'il s'agit d'un projet reposant sur l'internet, il n'est pas surprenant que nombre des personnes interrogées témoignent d'un niveau de formation élevé. En effet, les personnes au bénéfice d'un niveau de formation élevé sont les premières à avoir accès aux innovations et à s'en approprier l'usage. À mesure que le cercle des utilisateurs de cette technologie s'élargit, la question du niveau de formation perd en importance. L'évolution de l'utilisation de l'internet est comparable à celle du téléphone. Au début, lorsqu'il s'agissait d'une nouveauté, seules les personnes ayant un certain revenu pouvaient l'utiliser. Avec le temps, le téléphone s'est imposé dans tous les cercles de la population. Nous sommes d'avis que l'utilisation de l'internet suivra le même schéma et que pour la majorité des personnes, il deviendra un moyen de communication tout à fait banal.

5.2 ATTITUDE VIS-A-VIS DU STRESS

Le but de cette étude était d'examiner si l'internet pouvait être un moyen judicieux de diffuser des informations relatives aux effets nocifs du stress. Au cours du présent projet, certains aspects sont devenus patents et méritent d'être signalés.

Une forte minorité des participants – essentiellement des personnes occupant des postes à responsabilité – était d'avis que le stress est une bonne chose. Ce point de vue pourrait tenir en partie au fait que de nombreuses personnes confondent les notions de « défi » et de « pression » (que l'on désigne parfois par le terme « eustress » signifiant « stress positif ») avec celle de stress, même lorsque ce dernier perdure sans diminuer d'intensité et qu'il nuit alors à la fois à la santé et à la productivité.

Ce qui fait défaut à de nombreuses personnes dans leur appréhension du terme « stress professionnel », c'est la prise de conscience que le stress ne résulte pas seulement d'une réaction individuelle à certaines situations de la vie professionnelle, mais qu'il peut aussi être

la conséquence de certaines pratiques généralisées au sein de l'entreprise. 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 pathogène au travail et qui sont le fait de l'entreprise elle-même, les pratiques de conduite du personnel, les conditions de travail ou la culture d'entreprise par exemple.

Il serait donc judicieux de ne pas se limiter à mettre sur pied la plate-forme internet sur le thème du stress sur le lieu de travail mais de réfléchir parallèlement à la manière de modifier la culture d'entreprise de sorte que les informations offertes sur le site internet soient mieux utilisées au sein de l'entreprise.

Il pourrait s'agir là de la première étape d'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 par le biais de programmes de formation continue, de bulletins et de périodiques s'adressant aux responsables, ou encore de campagnes médiatiques exposant clairement la corrélation entre les pratiques de management et le stress professionnel.

6 CONCLUSIONS

Le nombre et le type de réponses que nous avons reçues lors de la réalisation du présent projet nous permettent d'affirmer que le public manifeste un réel intérêt pour la question du stress dans la vie professionnelle. Nous avons également constaté que les employés de PME s'intéressent fortement à l'internet en tant que source d'information sur le stress professionnel. Nous avons aussi perçu comme un encouragement le nombre de responsables ayant pris part à cette enquête, car ils sont souvent dans une position leur permettant d'agir sur les causes de stress pathogène au sein de leur entreprise.

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, 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 servir d'instrument de diffusion de l'information, tant à destination du public que des employeurs. Elle peut mettre à la disposition des particuliers et des entreprises des ressources et des moyens leur permettant de déterminer leur degré de stress et de réagir à bon escient. Elle peut aussi servir de forum national (voire international) pour l'échange d'idées et offrir un soutien à toutes les personnes désireuses de réduire le stress au travail.

L'enquête a mis en évidence un besoin d'information important. Les résultats de l'étude de faisabilité montrent clairement que, vu le grand intérêt témoigné, il serait tout à fait judicieux et utile de mettre au point une plate-forme internet visant à communiquer des informations sur le stress professionnel en Suisse.

Le seco, la FSP et d'autres organisations œuvrent actuellement de concert pour engager la réalisation de la plate-forme internet. www.stress-info.ch devrait être inauguré courant 2004.

7 BIBLIOGRAPHIE

Ramaciotti, D. & Perriard, J. (2001). Les coûts du stress en Suisse. seco, www.seco.admin.ch → News – Actualités → Publications → Études

Sieber, P., Einsatz und Nutzung des internets in kleinen und mittleren Unternehmen in der Schweiz (en allemand uniquement), seco, (2002), Berne. Cf. www.pascal-sieber.ch