

Stress lié au travail

Ludivine GALLE

Doctorante en psychologie sociale
appliquée

galle.ludivine@free.fr

Mal-être, souffrance... stress lié au travail.

- Avant toute chose, identifier la problématique pour envisager un plan d'action.
 - Recueillir et croiser les données dont vous disposez.
 - Faire appel aux différents acteurs de la vie de l'entreprise (CHSCT, psychologue du travail, syndicats...)

Formation en « gestion du stress »

- Quelle prévention ?

La prévention primaire (causes du stress)

La prévention secondaire (la perception du stress)

La prévention tertiaire (?!) (conséquence du stress)

Formation en « gestion du stress »

- Que propose ses formations ?
- Qui réalise ses formations ?
- Quelle efficacité ?
- Quel impact sur l'employé ?

Comment évaluer le stress lié au travail ?

- Les indicateurs disponibles immédiatement.
 - Absentéisme
 - Turn-over
 - Postes non pourvus
 - Grèves, conflits et violence sur le lieu de travail, plaintes
 - Accidents du travail et arrêts maladies...
- Les questionnaires.

Un questionnaire, oui mais... lequel?

- Posez-vous les bonnes questions :
 - Qu'est-ce que je veux évaluer ?
 - Que vais-je en faire ?
 - Puis-je créer mon questionnaire ?
 - Le questionnaire a-t-il été validé ?
 - Ai-je le manuel d'utilisation?

Un questionnaire, oui... mais lequel?

- Les questionnaires validés dont je dispose :
 - Le JCB (Job Content Questionnaire) de Karasek
 - Le WOCCQ (Working Condition and Control Questionnaire)
 - SATIN de l'INRS
 - Questionnaire orienté bien-être
 - NASA-TLX (charge mentale)

Le bien-être au travail dans le projet de vie global de l'établissement

- Le mal-être au travail à un réel coût pour l'entreprise.
- Il faut anticiper les effets néfastes :
 - de l'incertitude
 - de la résistance au changement
- Sensibiliser la direction à l'intérêt :
 - de la communication
 - des principes de justice organisationnelle.

Stress lié au travail, ce n'est pas la panacée !

- Bien identifier et distinguer le stress lié au travail et celui lié à la sphère privée.
- Approfondir les informations par le biais d'entretiens.
- Faire appel aux bons partenaires.

Bibliographie :

- Grosjean V., Kop J.L., Formet-Robert N., Parmentier C. (2007) SATIN. *Un questionnaire d'évaluation de la santé au travail pour la prévention, le diagnostic et l'intervention. Manuel d'utilisation.* Note scientifique et technique, NS 272, INRS.
- Hansez, I. (2001) *La validation du WOCCQ: vers un modèle structural du stress et de l'activité de travail.* Thèse de doctorat de l'université de Liège, Liège.
- Niedhammer, I., Chastang, J.F., Gendrey, L., David, S. et al (2006) Propriétés psychométriques de la version française des échelles de la demande psychologique de la latitude décisionnelle et du soutien social du « Job Content Questionnaire » de Karasek : résultats de l'enquête nationale SUMER. *Santé Publique*, 3 (18), 413-427.
- Robert, N. et Grosjean, V. (2006). *Développement d'un questionnaire orienté bien-être. Pour un dialogue renforcé Médecine du travail-Ressources humaines.* Note scientifique et technique, NS 260, INRS.

- Marie Claude AYENSA
- Médiation Coaching Formation
- La frégate A avenue du général de Gaulle
- 13700 Marignane
- Tel 90 04 46