

Travail et santé : quel stress pour qui ?

Le « stress », cette expression passe-partout que l'on emploie quotidiennement pour décrire divers maux, que recouvre-t-elle au juste ? Sommes-nous tous égaux face à ce mal des temps modernes ? Quelles sont les influences de la conjoncture et des conditions de travail sur le niveau de stress ? Existe-t-il des différences liées à l'appartenance socio-professionnelle ?

Une étude menée auprès de six entreprises fribourgeoises du secteur secondaire met en lumière les clivages au niveau de la perception du stress entre les cadres/dirigeants et les ouvriers/employés. Les personnes interrogées ont été invitées à s'exprimer sur le sujet en expliquant comment elles ressentaient « leur » stress et « leur » rapport à la santé dans le cadre de leur travail. Les ouvriers et les employés définissent le stress avant tout par les atteintes corporelles qui lui sont liées (fatigue physique, douleurs musculaires, etc.). Cela est à mettre en relation avec le fait que le corps constitue leur principal outil de travail. Par contre, les cadres et les dirigeants décrivent le stress par des pressions psychologiques (troubles du sommeil, états nerveux, etc.). Cette catégorie de professionnels souligne que le stress peut également s'avérer positif : dans une certaine mesure, les pressions subies contribuent à améliorer leurs performances. Ceux-ci considèrent généralement que le stress négatif est imputable à des faiblesses individuelles ou à des problèmes d'ordre privés (divorce, décès, etc.).

Une question de « culture professionnelle »

Pour la totalité des personnes interrogées, la conjoncture de même que les nouvelles formes d'organisation des entreprises sont les principales causes de stress. En effet, la généralisation d'une organisation du travail en flux tendus et la diminution du personnel affecté à une tâche entraînent fréquemment des délais plus courts et l'obligation de travailler dans l'urgence. Les ouvriers associent principalement le stress à des situations de délais non respectés et à la sous-évaluation du temps de travail. Les cadres et les chefs d'entreprise ont plutôt tendance à minimiser le stress lié à l'organisation et à la façon dont il se répercute aux divers échelons de la production.

Ces décalages quant aux définitions et causes du stress trouvent en partie leur explication dans les différences de représentation du travail et de « culture professionnelle ». Ainsi, ouvriers et cadres disent s'investir différemment dans leur travail. Pour les premiers, leur emploi représente avant tout une source de revenu et un lieu de socialisation. Et alors que les cadres disent qu'il leur est demandé de puiser dans leurs ressources psychologiques afin d'en faire bénéficier l'entreprise, les ouvriers ne « vendent » que leur force de travail physique. Force de travail qu'ils dissocient de la notion de stress : par exemple, les conséquences de la fatigue physique, tels les accidents de travail, ne sont pas perçus comme découlant de leur stress. Les ouvriers ont intégré les accidents comme un élément de leur travail. Le risque, et notamment le risque de l'accident, fait partie de leur « culture professionnelle ».

Comment y remédier ?

Les personnes interrogées ont également été invitées à émettre des propositions visant à diminuer le stress dans leur activité professionnelle. Une organisation du travail adaptée a été citée comme un facteur pouvant influencer de manière importante le niveau de stress des collaborateurs. Cependant, la perception de ce qu'est une bonne organisation du travail varie grandement en fonction du poste et de l'échelon hiérarchique. En effet, pour les patrons, une bonne organisation doit permettre de satisfaire aux demandes des clients ainsi qu'aux exigences de rentabilité. Pour les exécutants, l'organisation du travail est jugée convenable lorsque les cadences sont soutenables et relativement régulières. Pour permettre les ajustements nécessaires, une bonne communication est donc essentielle. La qualité du dialogue entre les différentes catégories socio-professionnelles est reconnue par tous comme primordiale. Le fait de se sentir écouté est important pour les ouvriers, même lorsqu'ils savent qu'il ne sera pas toujours possible à l'entreprise de répondre à leurs préoccupations. D'ailleurs, les programmes visant à améliorer les conditions de travail par le dialogue et la formation mis en place par les entreprises sont salués comme des efforts bienvenus, même lorsqu'ils ne visent pas explicitement la diminution du stress.

Ces quelques résultats illustrent les enjeux et les difficultés de la mise en place d'actions de santé publique dans les entreprises privées. Qu'il s'agisse de prévention ou de directives de santé, il est important de prendre en compte les différentes perceptions de la santé et du stress émanant des individus. Il faudrait donc apporter des réponses politiques et médicales plus spécifiques et plus en phase avec les réalités sociales.

Recherche-action effectuée en 2003 à la demande de la Fondation Charlotte Olivier (synthèse des résultats disponibles sur le site : www.fcho.ch) dans le cadre de la formation à la Chaire francophone de TS de l'Université de Fribourg

[Diane Baechler, Stéphanie Emery, Karina Kristensen](#)

[Fribourg février 2004](#)