

Travail – Stress – Bien-être

Analyses de la check-list de stressnostress.ch :
« Signaux, causes et conséquences du stress »

Rapport général sur les résultats obtenus suite au sondage
effectué auprès de différentes entreprises suisse-romandes
d'août 2008 à avril 2009

Céline Janevski (MSc)
Rachel Schneck (cand. MSc)
Dr. Wolfgang Kälin

Juillet 2009

Table des matières

1. Introduction	1
2. Objectifs de la recherche	3
3. La recherche	5
3.1 La collecte des données.....	5
3.2 Les instruments	7
4. Résultats	9
4.1 Explications concernant les résultats	11
4.2 La check-list de stressnostress.ch	12
4.2.1 Les signaux de stress	12
4.2.2 Les causes du stress	15
4.2.3 Les conséquences du stress	16
4.2.4 Résumé des résultats des diverses échelles de la check-list de stressnostress.ch	19
4.3 Vérification des échelles employées.....	20
4.3.1 Les stressseurs	20
4.3.2 Les ressources	26
4.3.3 Le bien-être et les atteintes au bien-être.....	29
4.3.4 Résultats utilisés pour la vérification des échelles employées	34
4.4 Liens entre les stressseurs, les ressources et le bien-être	34
4.4.1 Les méthodes statistiques.....	35
4.4.2 Les stressseurs et le bien-être	36
4.4.3 Les ressources et le bien-être.....	38
5. Conclusions	41

1. Introduction

Qu'est-ce que le stress?	Le stress est un état de déséquilibre entre les exigences, respectivement les attentes auxquelles nous sommes confrontés et les possibilités d'action, respectivement les ressources dont nous disposons dans certaines situations. Le stress survient lorsque ce déséquilibre devient majeur et que la personne le ressent comme accablant.
Conséquences dues au stress	<p>A court terme, le stress provoque des réactions à différents niveaux :</p> <ol style="list-style-type: none">1) Des ressentiments négatifs (par ex. la colère et la rage, mais aussi la peur et l'insécurité).2) Des réactions physiologiques (par ex. augmentation du taux d'hormones de stress, d'adrénaline et de cortisol).3) Des comportements modifiés (par ex. des comportements nuisibles à la santé comme une réduction de l'activité physique ou une prise de repas irrégulière ; l'utilisation de stratégies de routine ou encore l'évitement de la résolution de problèmes complexes). <p>À long terme, le stress peut altérer le niveau du bien-être, comme par ex. une diminution de la satisfaction au travail, une confiance en soi amoindrie et une hausse de l'atteinte psychique (par ex. dépression, burnout). Des maladies peuvent être également diagnostiquées par un médecin (par ex. des problèmes cardiaques, des troubles digestifs, de l'hypertension artérielle).</p>
Stresseurs (ou facteurs de stress) et Ressources	De nombreux facteurs influencent la perception du stress et les symptômes qui en résultent. D'une part la nature et l'ampleur des stresseurs (par ex. le manque de temps, les conflits) et d'autre part, les ressources (par ex. la reconnaissance, l'aide sociale) et les caractéristiques individuelles (par ex. les stratégies pour vaincre le stress, ses propres capacités).

Les stressseurs ne mènent pas automatiquement à des problèmes mais ils augmentent la *probabilité* que se développent des symptômes de stress. En règle générale, il ne s'agit pas d'une situation de stress isolée car cette dernière est souvent bien maîtrisée. Le stress devient une source de problème quand il est chronique, c'est-à-dire quand il dure longtemps.

**Les coûts dus
au stress**

Un communiqué de presse du Secrétariat d'Etat à l'économie (seco, 12 Septembre 2000) indique, qu'en Suisse, le stress cause un coût direct¹ de 4,2 milliards de francs par année.

Ceci démontre clairement que le stress est un sujet important, à prendre de plus en plus au sérieux. Il faut prendre en considération ses effets négatifs sur le bien-être d'un individu et son environnement (famille, amis), mais également les coûts élevés pour les entreprises (par ex. les absences répétées), ainsi que pour l'ensemble de l'économie.

**Association
« stressno-
stress.ch »**

L'association stressnostress.ch traite cette problématique. Elle offre de l'information sur le stress au travail et une sensibilisation aux chefs, cadres, responsables du personnel et aux collaborateurs.

L'approche internet de l'association et son site www.stressnostress.ch offre gratuitement, pour toutes personnes concernées et intéressées, des informations sur la prévention et la réduction du stress.

Les deux nouvelles check-lists, en allemand et en français, sur les signaux et les conséquences dues au stress sont également offertes sur le site. Celles-ci permettent d'une part aux employés de juger leur situation personnelle de stress et d'autre part, aux dirigeants d'évaluer le niveau de stress dans leur entreprise. Les résultats donnent la possibilité de planifier et de mettre en place des mesures visant à réduire et/ou à prévenir le stress.

¹ Les coûts directs comprennent les salaires pour les absences au travail, les coûts dus aux pertes de production, les coûts dus aux soins médicaux et à l'automédication.

2. Objectifs de la recherche

Objectifs de la recherche :

- L'aspect scientifique

La recherche a pour but deux objectifs :

1) Du point de vue scientifique, l'objectif de cette recherche consiste à vérifier si la check-list est également utilisable auprès de la population active romande et de déceler si d'éventuelles mises au point sont nécessaires.

- En pratique

2) L'utilité pratique de ce travail, constitué sur la base du nouvel échantillon de référence, consiste à créer un feedback en ligne automatique et immédiat pour les individus ayant remplis la check-list. En effet, jusqu'à présent, le feedback est proposé sur demande et les résultats de la check-list sont communiqués par un entretien téléphonique.²

Les résultats de la check-list, remplie jusqu'ici par l'intermédiaire du site internet www.stressnostress.ch, démontrent que l'échantillon online souffre d'une pression et d'une atteinte du bien-être nettement plus élevées que la population. Il est possible de justifier ce résultat de la manière suivante : ce sont principalement les personnes ayant besoin d'aide qui consultent le site internet www.stressnostress.ch et complètent la check-list pour connaître leur situation personnelle.

- Entreprises

En outre, cette recherche effectuée sur la population active suisse romande permet de donner un feedback aux participant(e)s de cette étude, ainsi qu'aux entreprises participantes à l'enquête.

Ce dernier point faisant l'objet de ce rapport.

² Plus de 40% des personnes ayant rempli la check-list demandent un entretien pour un feedback.

3. La recherche

3.1 La collecte des données

Les données de base	Les données utilisées pour ce travail ont été récoltées auprès de la population active suisse de langue française, ayant un taux d'occupation d'au moins 30%.
Le recrutement	<p>Les responsables des ressources humaines de différents secteurs ont été contactés par téléphone ou par e-mail pour leur demander de participer à cette recherche avec leurs collaborateurs (ou une partie d'entre eux). L'objectif étant d'obtenir un échantillon de référence le plus grand possible, regroupant un grand nombre de petits échantillons provenant de diverses professions et niveaux hiérarchiques. Leurs employés ont reçu un e-mail d'information après approbation du responsable des RH. Ce mail concernait les préoccupations et les raisons de cette recherche ainsi que le lien internet direct pour remplir le questionnaire.</p> <p>Selon les besoins, les responsables avaient également la possibilité de demander des questionnaires de format livret papier (y compris des enveloppes-réponses affranchies), qui ont été par la suite distribués aux collaborateurs. Après un certain délai écoulé et avec l'accord des responsables du personnel, les employés ont reçu un courrier de rappel.</p>
Collecte des données	La collecte des données s'est faite – comme cela a déjà été mentionné – sous forme électronique ou sous forme papier. Pour la collecte électronique des données, une page internet a été créée. Cette page fut accessible à la population de référence par un lien caché. Les données ont été enregistrées sur un serveur accessible à l'équipe de recherche grâce à un mot de passe.

Les questionnaires de format livret correspondent exactement au contenu de la version électronique. Ils ont été utilisés comme alternative pour les personnes n'ayant pas accès à internet, ne voulant pas répondre par ce biais ou n'ayant pas l'habitude de travailler avec un ordinateur.

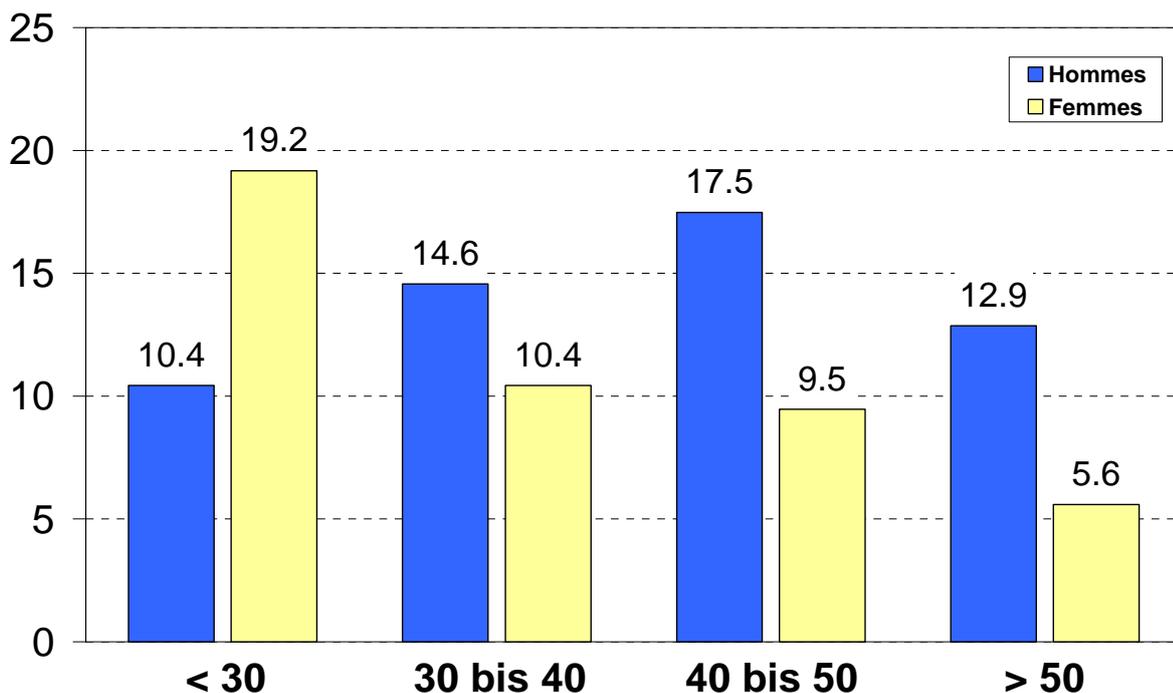
Les sondages ont démarré en août 2008 et se sont terminés en avril 2009.

Echantillon

Au total, 17 entreprises privées et publiques de différents secteurs ont participé à la recherche, ainsi que des individus provenant de diverses autres entreprises dont ils n'ont pas mentionnée l'identité.

Au total, 429 personnes ont répondu au sondage, dont 184 femmes (44.7%) et 228 hommes (55.3%). La moyenne d'âge des participant(e)s est de 38.3 ans, la variation moyenne (écart-type) est de 11.4 ans, la personne la plus jeune ayant 15 ans et la personne la plus âgée 64 ans.

Distribution de l'âge échantillon de référence total en %



3.2 Les instruments

Les différents instruments, utilisés dans le cadre de cette enquête sur le stress et le bien-être, sont décrits ci-dessous.



Le questionnaire « élargi »³ comprend au total 186 questions sur les ressources, les stressseurs au travail, les caractéristiques de la personnalité, le bien-être et la personne elle-même. Afin de garder une vue d'ensemble, seuls les concepts pertinents pour ce rapport sont décrits ci-dessous.

Check-list
« stressno-
stress.ch »:
- Signaux

La check-list de stressnostress.ch est divisée en trois parties :

- Causes

1) Dans la première partie, *les signaux de stress* sont déterminés à l'aide de quatre domaines : « le niveau corporel » (par ex. les troubles du sommeil), « le niveau psychique/émotionnel » (par ex. la dépression), « le niveau psychologique » (par ex. la mémoire) et « le niveau comportemental » (par ex. ne plus aller travailler).

- Conséquences

2) La seconde partie comprend les *causes du stress*. Elles sont subdivisées dans les domaines suivants : « causes professionnelles » (par ex. la quantité accablante de travail) et les « causes privées/causes générales » (par ex. les problèmes financiers).

3) Dans la troisième partie du questionnaire se trouvent les *conséquences* perçues dues au stress. Il a été mesuré :

a) dans quelle mesure la personne prenant part au questionnaire est momentanément affectée par le stress.

³ Pour valider la check-list de stressnostress.ch, des échelles supplémentaires mesurant les stressseurs et/ou le bien-être ont été ajoutées au questionnaire.

- b) dans quels domaines de la vie (professionnel ou privé) le stress se répercute.
- c) l'importance accordée par la personne aux mesures visant à réduire le stress.

**Echelles
supplémentaires**

Pour vérifier l'utilité de la nouvelle check-list, des échelles supplémentaires ont été employées, dont la précision et la force ont été confirmées à plusieurs reprises dans le passé.

Ces échelles sont brièvement présentées dans le chapitre « résultats ».

4. Résultats

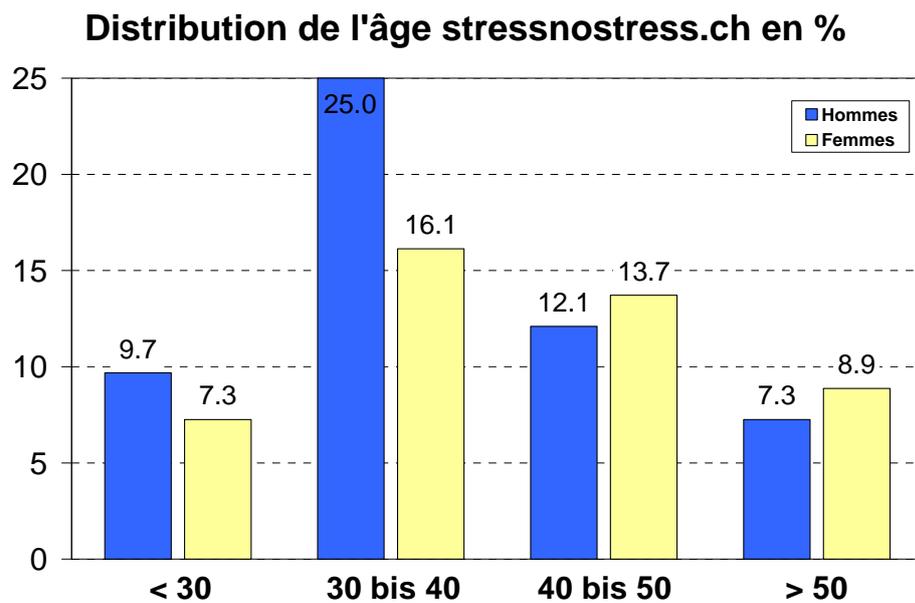
Les résultats sont divisés en trois parties.

- 1) La première partie concerne les échelles de la check-list de stressnostress.ch : les valeurs moyennes sont présentées pour l'échantillon de référence (échantillon constitué par les employés des entreprises suisse romandes participantes) et – comme moyen de comparaison – pour l'échantillon de stressnostress.ch (échantillon constitué par les personnes ayant rempli la check-list en ligne sur le site internet stressnostress.ch).
- 2) La deuxième partie porte sur la vérification des échelles supplémentaires.
- 3) La troisième partie présente une sélection de liens entre les stressseurs, les ressources et le bien-être. Ces liens ont pour but d'aider à la compréhension des mécanismes engendrés par le stress.

Échantillon :	Afin que les conclusions tirées des résultats de cette étude soient pertinentes, il est nécessaire de les comparer avec des résultats d'études similaires.
- stressno- stress.ch	1) Dans la première partie, les valeurs moyennes des échelles de l'échantillon (n = 125) de stressnostress.ch (échantillon provenant du site internet) sont donc utilisées pour la comparaison. Il s'agit de 67 hommes et 57 femmes (une personne n'a pas mentionné son sexe), qui ont rempli en ligne la check-list originale de stressnostress.ch (57 questions).
- Benchmark	2) Dans la deuxième partie, les valeurs moyennes des échelles d'une autre étude similaire (n = 239) ont été utilisées à titre comparatif. Cette étude a été réalisée dans un autre projet de recherche de l'Institut de Psychologie de l'Université de Berne et de l'Université de Neuchâtel et sera qualifié de « Benchmark » dans ce rapport.

Cet échantillon est composé de 119 hommes et 119 femmes (une personne n'a pas mentionné son sexe) provenant de différents métiers.

Concernant la distribution de l'âge, cet échantillon est relativement homogène et présente un âge moyen de 31.2 ans (écart-type = 3.2 ans).



Âge et sexe

Les trois échantillons se différencient dans la distribution de l'âge et du sexe. Dans l'échantillon de référence (cf. p. 6 : distribution de l'âge échantillon de référence), les jeunes femmes de moins de 30 ans sont surreprésentées alors que, à partir de 30 ans, ce sont les hommes qui le sont. A l'inverse, dans l'échantillon de stressnostress.ch, les hommes sont plus nombreux dans les moins de 30 ans et surreprésentés dans le groupe des 30-40 ans. Les femmes en revanche sont plus nombreuses à partir de 40 ans. Pour l'échantillon du Benchmark, (comme explicité plus haut), l'échantillon est plus homogène concernant l'âge étant donné que $\frac{2}{3}$ des personnes sont âgées entre 28 et 34.5 ans.

4.1 Explications concernant les résultats

L'encadré ci-dessous explique brièvement comment il faut comprendre les illustrations représentant les résultats.

Les différences peuvent être systématiques, c'est à dire « authentiques ». Mais elles peuvent être également dues au hasard. Une différence est (statistiquement) significative si elle se trouve en dehors de la zone de hasard.

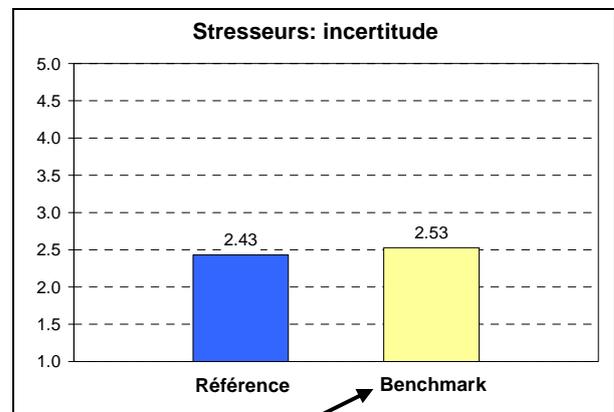
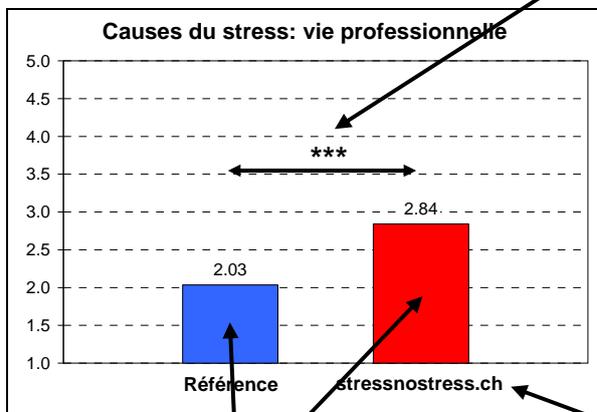
←***→ : Les étoiles signifient que, en fonction d'un critère statistique, la moyenne de cet échantillon se différencie fortement de la moyenne de l'autre échantillon.

*** = 0.1% Niveau de significativité ($p < .001$)

** = 1% Niveau de significativité ($p < .01$)

* = 5% Niveau de significativité ($p < .05$)

Un niveau de significativité de 0.1% signifie que, par ex., seules 0.1% des relations entre échantillons seraient dues au hasard.



Ces valeurs (moyennes) montrent comment un critère spécifique se manifeste *en moyenne* chez les participant(e)s d'un échantillon.

Echantillons comparatifs en Suisse :

stressnostress.ch

- Métiers mixtes
- 125 participant(e)s
- 67 Hommes / 57 Femmes

Benchmark

- Métiers mixtes
- 239 participant(e)s
- Âge moyen: 31 ans (Etendue : 27-57 ans)
- 119 Hommes / 119 Femmes

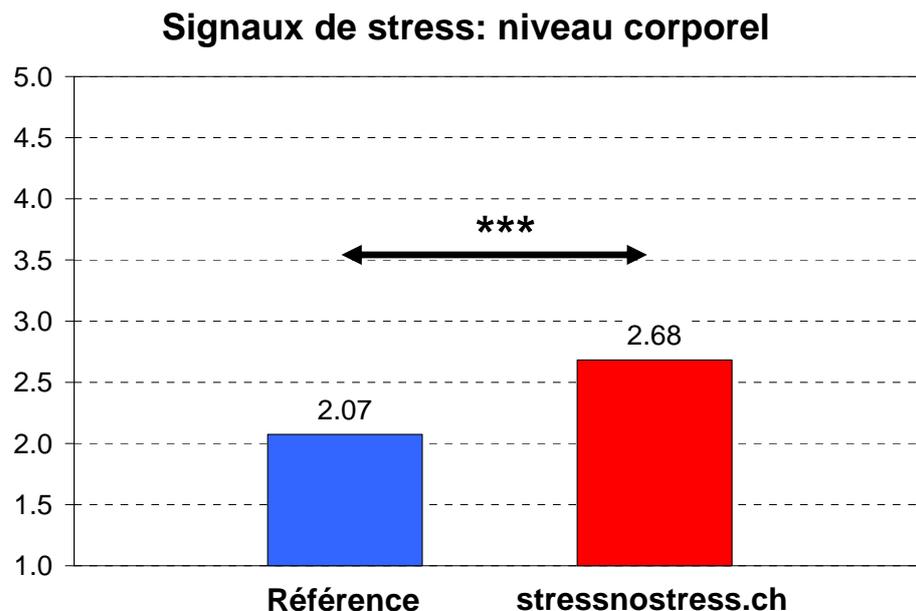
4.2 La check-list de stressnostress.ch

Résultats de la check-list

Les valeurs moyennes des échelles de la check-list de stressnostress.ch sont illustrées ci-dessous. Les illustrations mettent en parallèle les valeurs moyennes des échelles de l'échantillon de référence de la population de langue française active avec l'échantillon de stressnostress.ch de langue française.⁴

4.2.1 Les signaux de stress

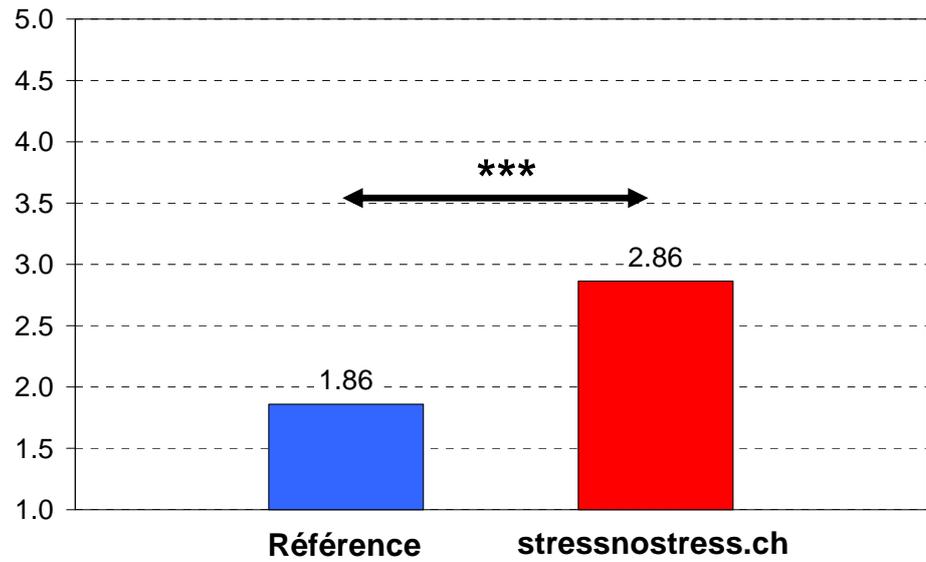
Niveau corporel



⁴ Il faut noter que l'influence des variables « sexe », « âge » et « formation », dans les comparaisons de moyennes présentées, ont été contrôlées. Il s'agit donc de moyennes corrigées, qui montrent les valeurs « réelles » des échantillons, indépendamment du sexe, de l'âge et de la formation.

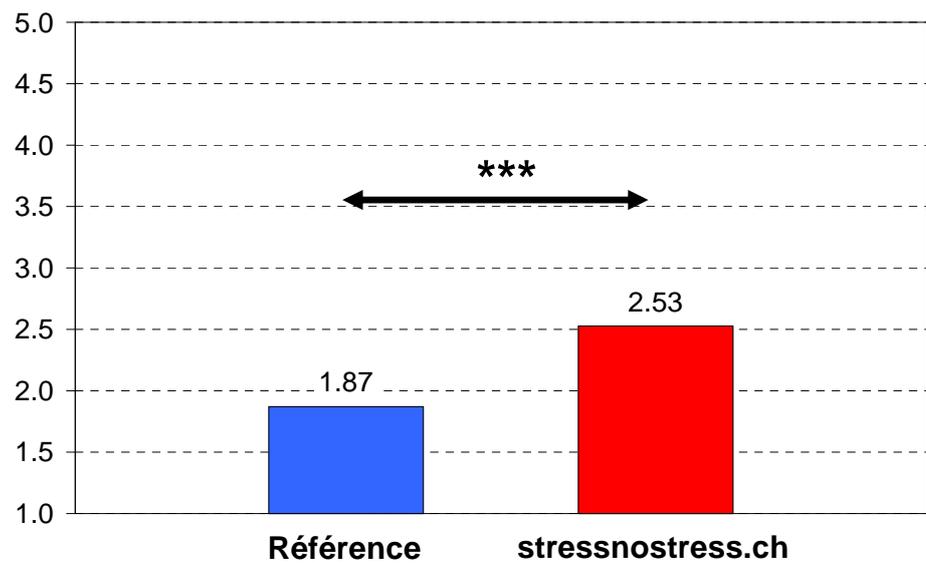
Niveau psychi-
que/émotionnel

Signaux de stress: niveau psychique/émotionnel

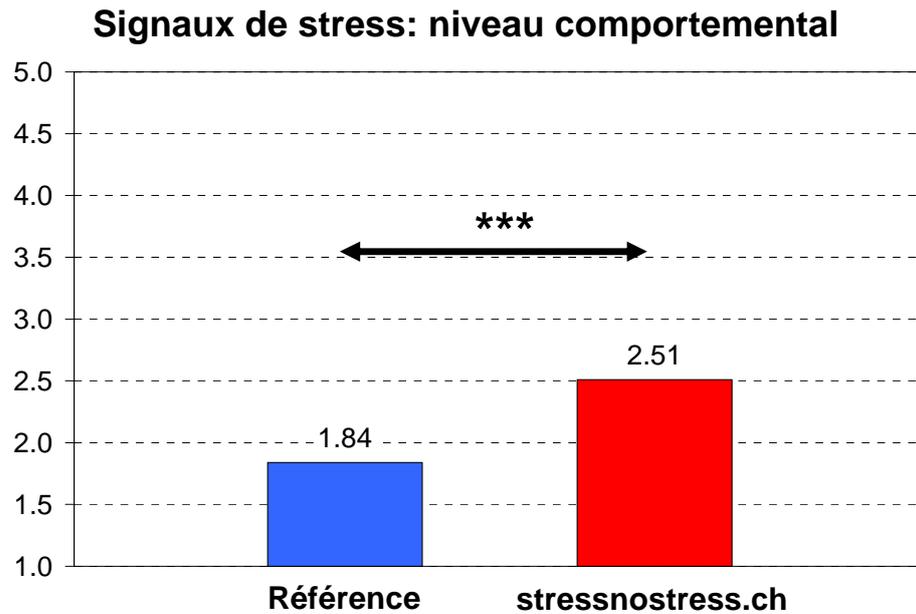


Niveau
psychologique

Signaux de stress: niveau psychologique



Niveau
comportemental



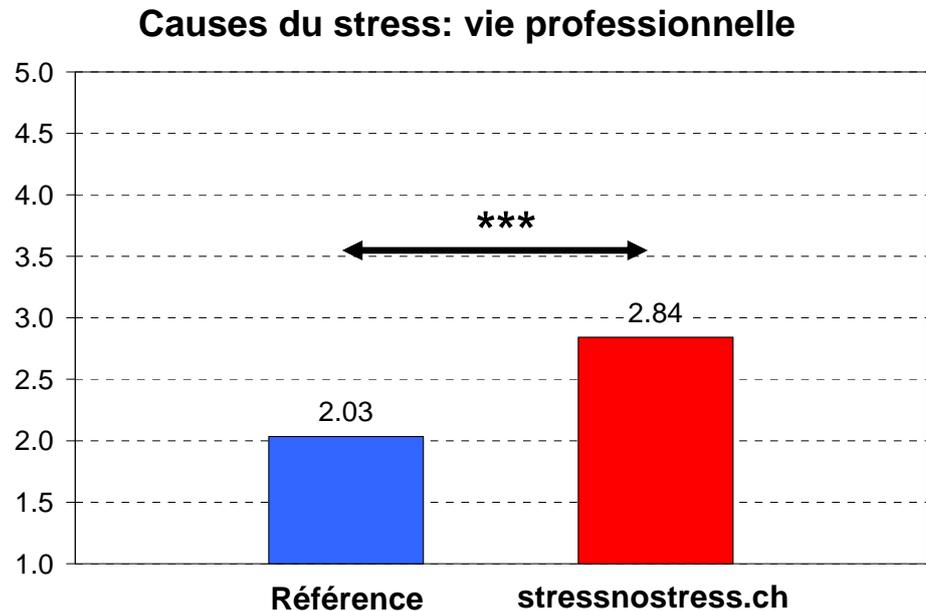
Résultats
des signaux
de stress

Les valeurs moyennes des échelles concernant les quatre signaux de stress sont représentées dans les graphiques ci-dessus (p. 12-14). Les valeurs moyennes de l'échantillon de référence sont comprises entre 1.84 et 2.07. Les valeurs moyennes de l'échantillon de stressnostress.ch se situent entre 2.51 et 2.86.

Dans l'ensemble, sur les quatre niveaux de signaux de stress, les participant(e)s de l'échantillon de référence montrent significativement ($p < .001$) moins d'atteintes au bien-être (physique, psychique/émotionnel, intellectuel et comportemental) que les participant(e)s de l'échantillon de stressnostress.ch.

4.2.2 Les causes du stress

Vie
professionnelle



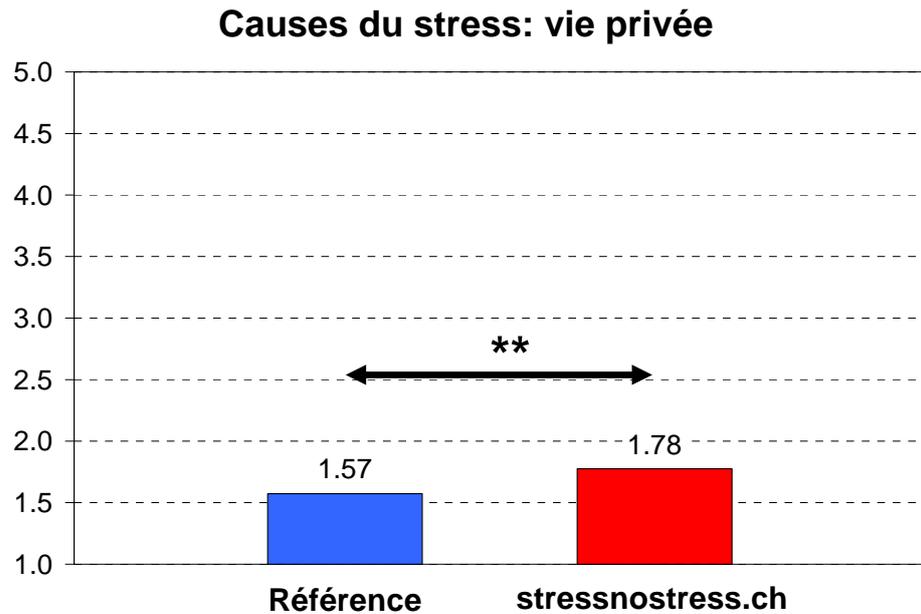
Concernant les causes du stress professionnel, les participant(e)s de l'échantillon de référence (M = 2.03) ressentent significativement ($p < .001$) moins de stressseurs que les participant(e)s de l'échantillon de stressnostress.ch (M = 2.84).

Causes
principales
du stress
professionnel

Si l'on considère l'ordre des principales causes de stress professionnel (par opposition à la valeur moyenne des différences), il y a de grandes concordances entre les deux échantillons.

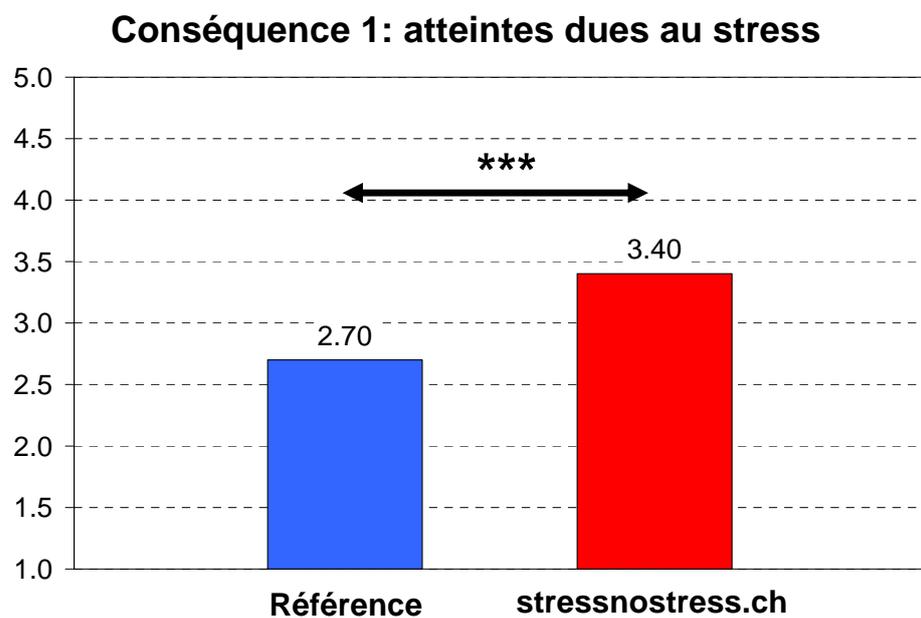
- 1) les interruptions de l'activité sont les causes de stress les plus fréquentes et sont suivies par
- 2) l'absence d'un véritable feedback (absence de reconnaissance et manque de critiques constructives) (cause en 5^e position dans la population de référence),
- 3) les tensions et les conflits en suspens,
- 4) le manque d'influence sur le développement personnel (en 6^e position dans la population de référence) et
- 5) le manque de soutien lorsque le besoin en est ressenti (en 9^e position dans la population de référence).

Vie privée



Concernant les causes du stress privé, les participant(e)s de l'échantillon de référence ($M = 1.57$) montrent également une moyenne significativement ($p < .01$) moins haute que les participant(e)s de l'échantillon de stressnostress.ch ($M = 1.78$).

4.2.3 Les conséquences du stress

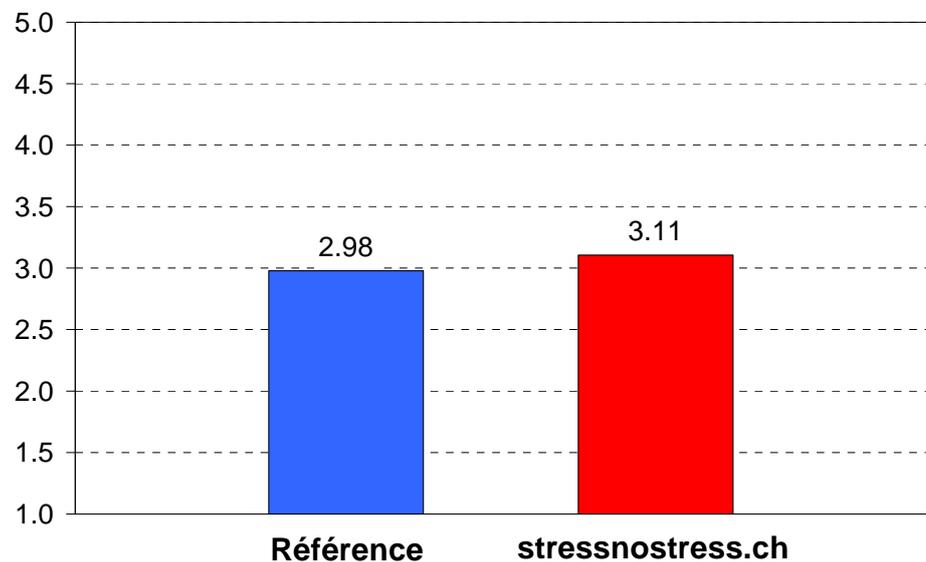
Atteintes dues
au stress

La première mesure de conséquence du stress établit à quel point la vie est touchée par un stress éprouvant (cf. illustration du bas p. 16).

L'illustration montre que les participant(e)s de l'échantillon de référence ($M = 2.70$) sont significativement ($p < .001$) moins touchés par un stress éprouvant que les participant(e)s de l'échantillon de stressnostress.ch ($M = 3.40$).

**Vie privée vs.
vie profession-
nelle**

Conséquence 2: vie privée vs. vie professionnelle



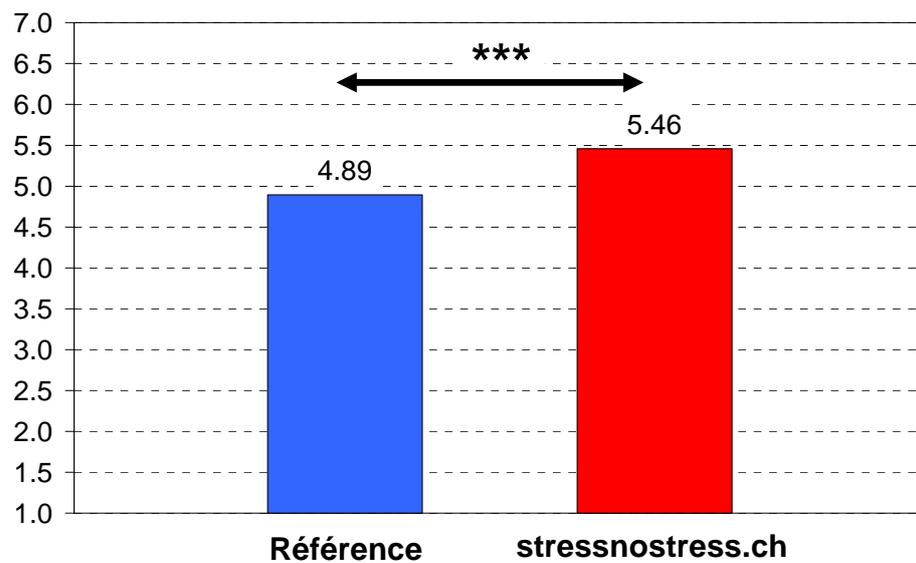
La deuxième conséquence du stress mesure si les effets négatifs du stress sont éprouvés davantage dans la vie privée ou dans la vie professionnelle.⁵

L'illustration montre que les deux échantillons ne se différencient pas significativement l'un de l'autre. Les effets négatifs du stress sont donc ressentis de la même manière dans la vie privée et professionnelle.

⁵ Possibilités de réponses à la conséquence 2 : (1) exclusivement dans ma vie privée, (2) davantage dans ma vie privée, (3) aussi forts dans la vie privée que professionnelle, (4) davantage dans ma vie professionnelle, (5) exclusivement dans ma vie professionnelle.

Mesures visant
à diminuer
le stress

Conséquence 3: mesures visant à diminuer le stress



La troisième conséquence du stress identifie à quel point les mesures visant à diminuer le stress sont considérées comme importantes pour la personne.

L'illustration montre que les participant(e)s de l'échantillon de stressnostress.ch ($M = 5.46$) considèrent les mesures visant à diminuer le stress comme significativement ($p < .001$) plus importantes que les participant(e)s de l'échantillon de référence ($M = 4.89$).

4.2.4 Résumé des résultats des diverses échelles de la check-list de stressnostress.ch

**Résultats :
les causes et
les signaux
du stress**

Dans l'ensemble, l'échantillon de référence de langue française de la population active suisse diffère de manière hautement significative ($p < .001$) pour les causes et les signaux de stress professionnel de l'échantillon de stressnostress.ch.

Les participant(e)s de l'échantillon de référence montrent non seulement moins de stressseurs professionnels et privés mais également nettement moins d'atteintes du bien-être physique, psychique, intellectuel et comportemental que les participant(e)s de l'échantillon de stressnostress.ch.

Ces résultats confirment ce qui était prévu : les deux échantillons diffèrent largement dans l'ensemble des caractéristiques recueillies.

**Résultats :
conséquences
du stress**

Les résultats aux différentes mesures de conséquence du stress soulignent également les différences mentionnées plus haut entre les deux échantillons. L'échantillon de stressnostress.ch est d'une part significativement ($p < .001$) plus affecté par le stress négatif et d'autre part, il juge les mesures visant à diminuer le stress comme plus importantes ($p < .001$) que les participant(e)s de l'échantillon de référence.

Par contre, il n'y a pas de différences significatives pour la seconde mesure de conséquence du stress ; les stressseurs influencent de manière égale la vie privée et la vie professionnelle.

4.3 Vérification des échelles employées

Autres échelles Dans les illustrations suivantes, les moyennes des échelles de l'échantillon de référence (n = 419) vont être mises en parallèle avec l'échantillon du Benchmark (n = 239) décrit aux pages 9 et 10 de ce rapport.

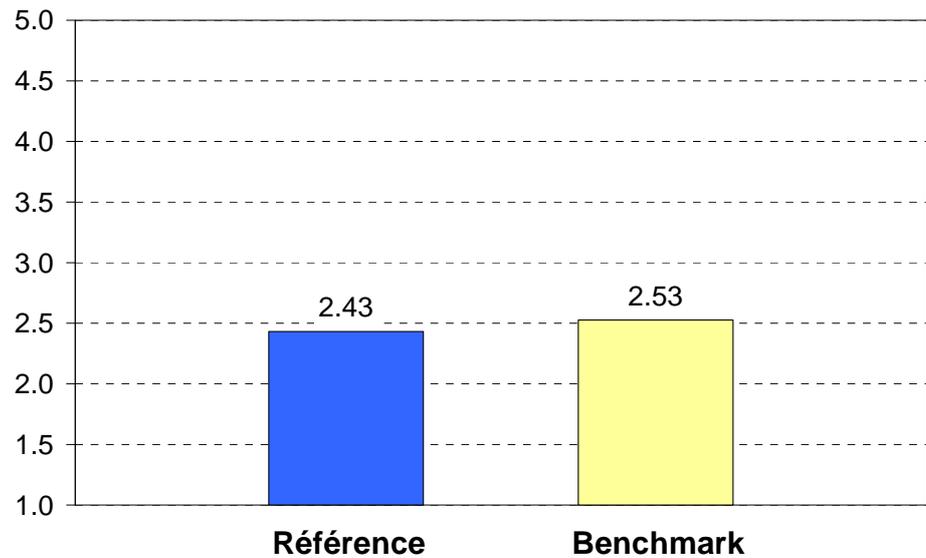
4.3.1 Les stressseurs

Qu'est-ce que sont les stressseurs? Les stressseurs (ou facteurs de stress) se définissent comme des critères émanant des tâches et de l'environnement de travail ainsi que de la culture d'entreprise. Ces éléments augmentent la probabilité de vivre une réaction due au stress. Il est donc souhaitable de récolter des valeurs basses aux échelles mesurant les stressseurs.

Les stressseurs peuvent être divisés en deux groupes : les stressseurs *liés au travail* et les stressseurs *sociaux*. Le premier groupe de stressseurs est directement lié aux tâches professionnelles comme par ex. la nécessité d'une concentration exigeante. Les stressseurs sociaux, quant à eux, proviennent d'un manque de fair-play ou d'une présence de conflits.

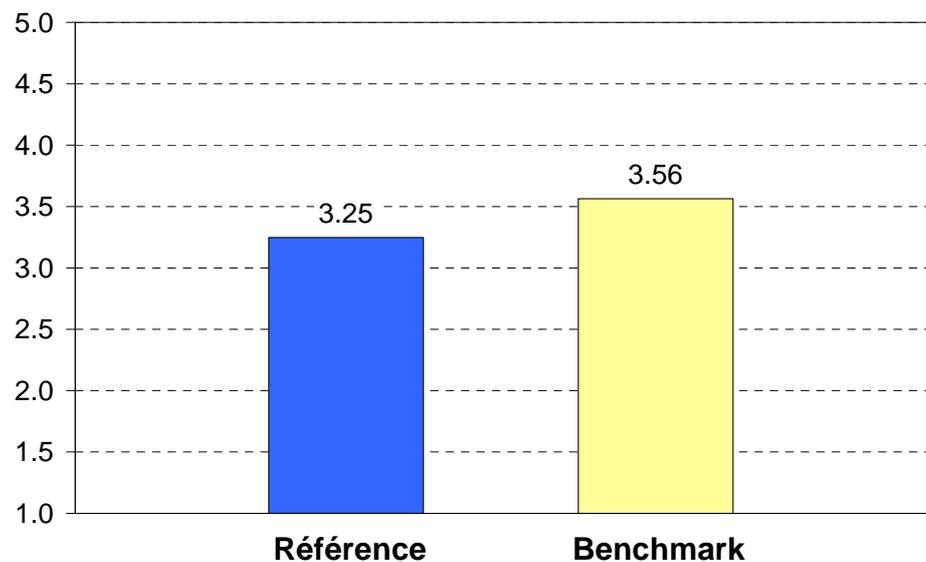
L'incertitude L'incertitude se réfère à des instructions contradictoires/ambiguës ou sur le manque de feedback. Elle peut être une source de confusion en ce qui concerne la compréhension de son rôle au travail ou de l'exécution des tâches. Elle peut également avoir une influence frustrante sur les personnes concernées.

L'incertitude ressentie par l'échantillon de référence est légèrement plus basse que celle de l'échantillon du Benchmark (cf. illustration p. 21).

Stresseurs: incertitude**Les interruptions du travail**

Le travail peut être interrompu pour diverses raisons : contretemps, machine ne fonctionnant plus, informations manquantes ou encore besoin de jongler entre différentes tâches. A cause de ces interruptions du travail, les buts ne peuvent souvent pas être atteints.

L'échantillon de référence montre relativement moins d'interruptions du travail que l'échantillon du Benchmark.

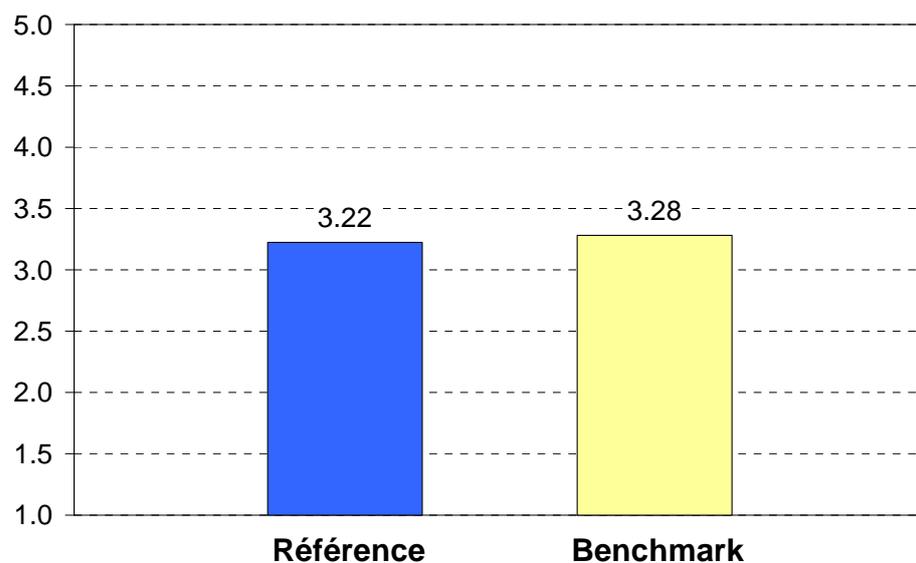
Stresseurs: interruptions du travail

La concentration requise

L'échelle concernant la concentration requise vise à identifier dans quelle mesure la concentration et l'attention sont nécessaires au travail. Les aspects suivants ont été traités dans le questionnaire : le nombre d'informations auxquelles les personnes doivent prêter attention ou garder en tête, le degré de complexité de ces informations et la durée pendant laquelle la personne se doit d'être vigilante afin de réagir à tout moment. Une demande de concentration élevée peut être vécue comme un surmenage.

La concentration requise est moins prononcée pour l'échantillon de référence que pour le Benchmark.

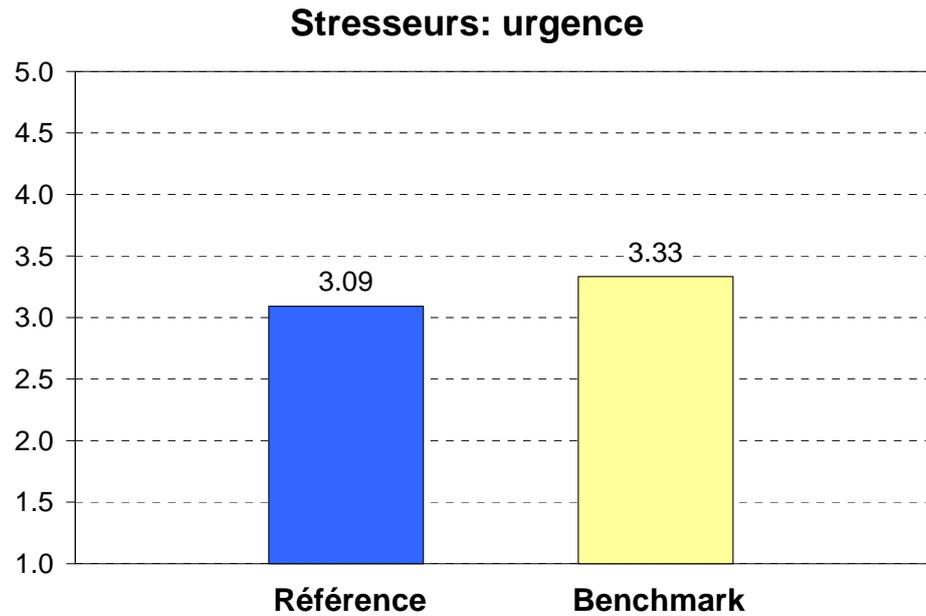
Stresseurs: concentration requise



La pression temporelle (ou urgence)

La pression temporelle (ou urgence) apparaît souvent lorsque la cadence du travail est très exigeante. Il peut en résulter un retour tardif à la maison ou le fait de devoir manquer ses pauses. Les pressions temporelles ont augmenté durant ces dernières décennies. Une pression temporelle répétée peut devenir accablante.

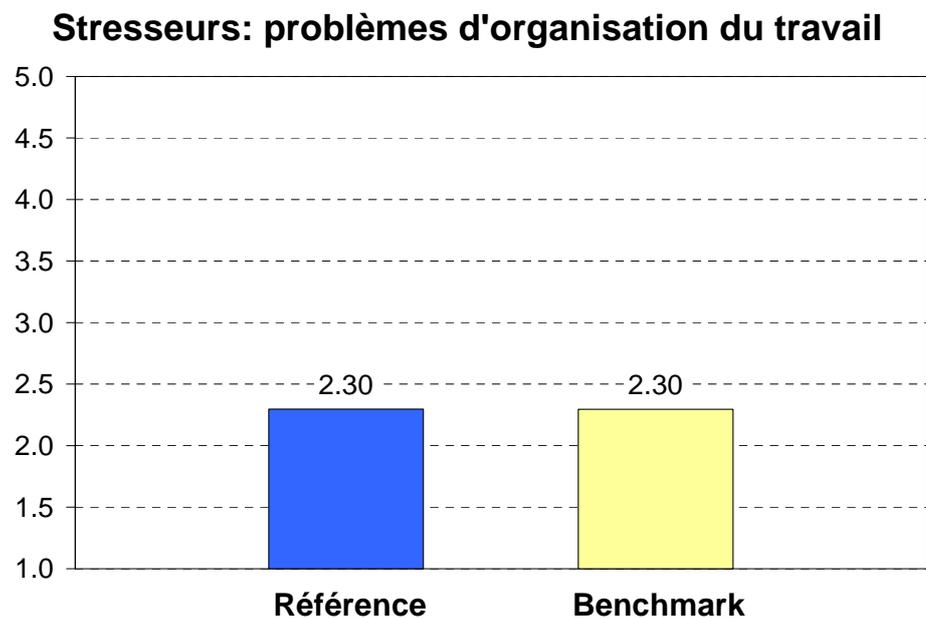
L'échantillon de référence a obtenu des valeurs légèrement plus basses sur cette échelle que l'échantillon du Benchmark.



**Problèmes
D'organisation
du travail**

Une organisation non optimale au travail peut poser par exemple des problèmes tels que des documents incomplets ou obsolètes, une mauvaise transmission de l'information ou une place de travail en désordre. Des problèmes organisationnels trop élevés peuvent devenir accablants.

Les deux échantillons sont également peu touchés par des problèmes liés à l'organisation du travail.

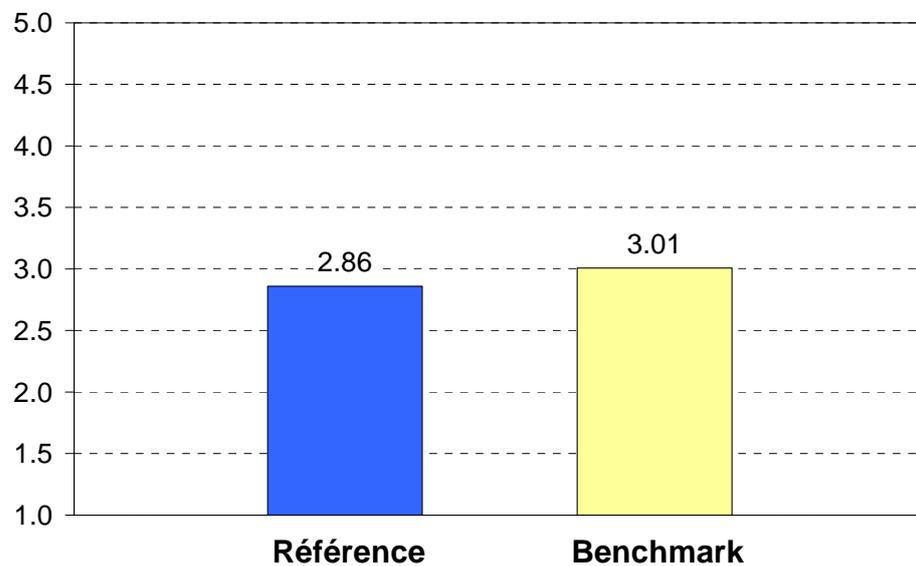


Index général des stressseurs liés au travail

Les 5 domaines présentés ci-dessus peuvent être englobés dans l'échelle générale « stressseurs liés au travail ». Lorsque que nous parlons de stressseurs liés au travail, cela implique *toujours l'effet commun de ces 5 stressseurs*.

La moyenne de l'échelle générale des stressseurs liés au travail de l'échantillon de référence est, comme pour les échelles prises séparément, légèrement plus basse que pour l'échantillon du Benchmark.

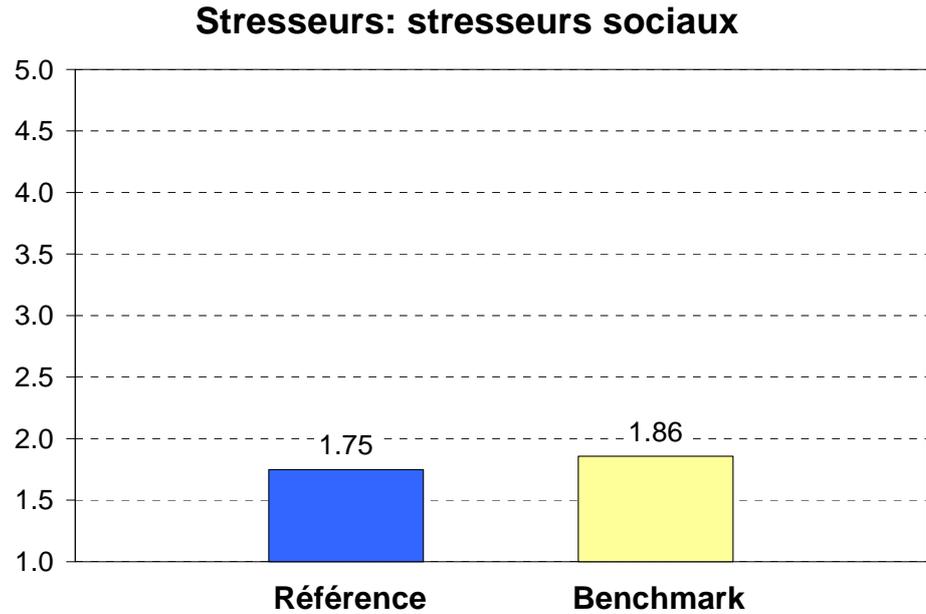
Stresseurs: stressseurs liés au travail total (Index)



Les stressseurs sociaux

Les stressseurs sociaux sont des facteurs qui touchent les situations sociales au travail. Les conflits entre collègues ou avec la hiérarchie, une distribution des tâches inéquitables ou une mauvaise ambiance de travail en sont des exemples. Des problèmes interpersonnels fréquents peuvent avoir un effet accablant.

L'échantillon de référence montre moins de stressseurs sociaux que l'échantillon du Benchmark (cf. illustration p. 25).



Les résultats des stresseurs

L'échantillon de référence présente des valeurs légèrement plus basses concernant les stresseurs liés au travail ($2.30 \leq M \leq 3.25$) que celui du Benchmark ($2.30 \leq M \leq 3.56$). Cela s'applique non seulement aux cinq stresseurs pris individuellement mais également à l'index général des stresseurs liés au travail (cf. illustrations p. 21-24).

Cela s'applique également pour les stresseurs sociaux, qui sont légèrement plus faibles dans l'échantillon de référence que dans l'échantillon du Benchmark.

Dans l'ensemble, les différences de moyennes des deux échantillons se situent entre des valeurs de 0.00 et 0.31, ce qui est relativement bas. Ceci démontre que l'échantillon de référence ressemble davantage à celui du Benchmark qu'à celui de stressnostress.ch.

4.3.2 Les ressources

Que sont les ressources?

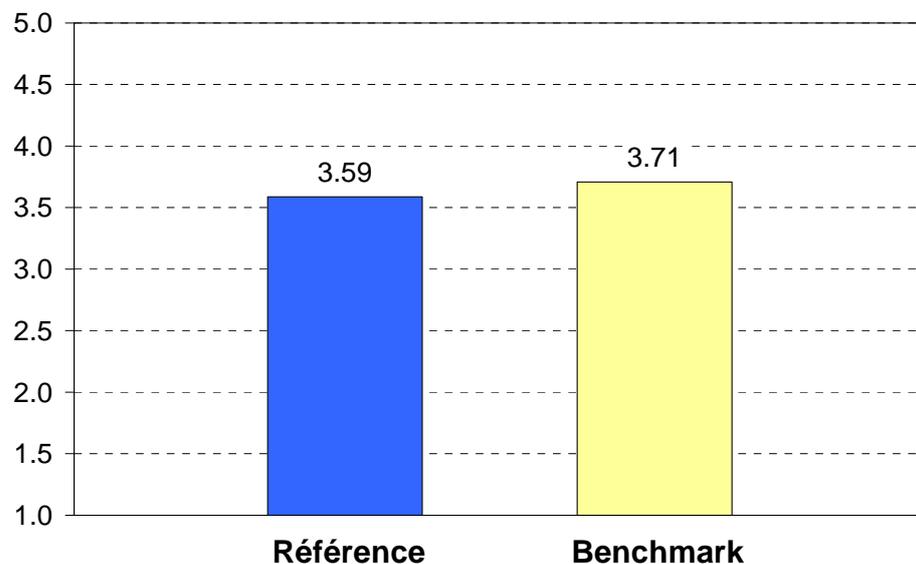
Les ressources sont des conditions de travail favorables (des ressources *situationnelles*) ou une force venant de la personne (des ressources *personnelles*), qui peuvent aider à diminuer l'effet négatif des stressseurs sur le bien-être. Il est donc souhaitable de récolter des valeurs plus élevées à l'échelle portant sur les ressources.

La gestion liée aux procédures

La gestion liée aux procédures est l'une des ressources les plus importantes au travail. Il a été demandé comment se caractérise l'autonomie relative à la prise de décision concernant l'ordre des procédures de travail et les démarches.

Le Benchmark montre des valeurs un peu plus élevées.

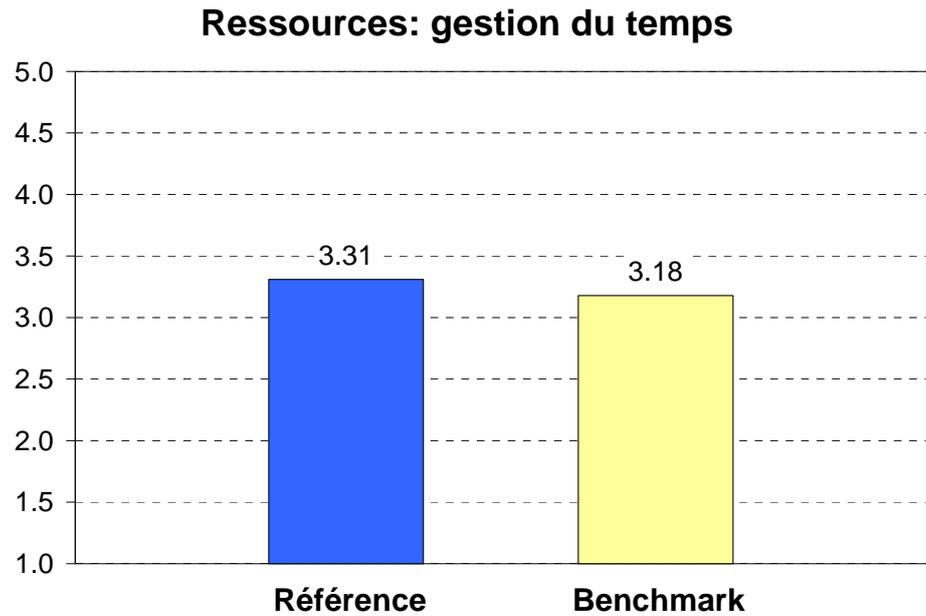
Ressources: gestion liée aux procédures



La gestion du temps

La gestion du temps permet de planifier soi-même sa journée de travail. Des valeurs élevées signifient qu'on peut choisir soi-même quand les tâches doivent être effectuées.

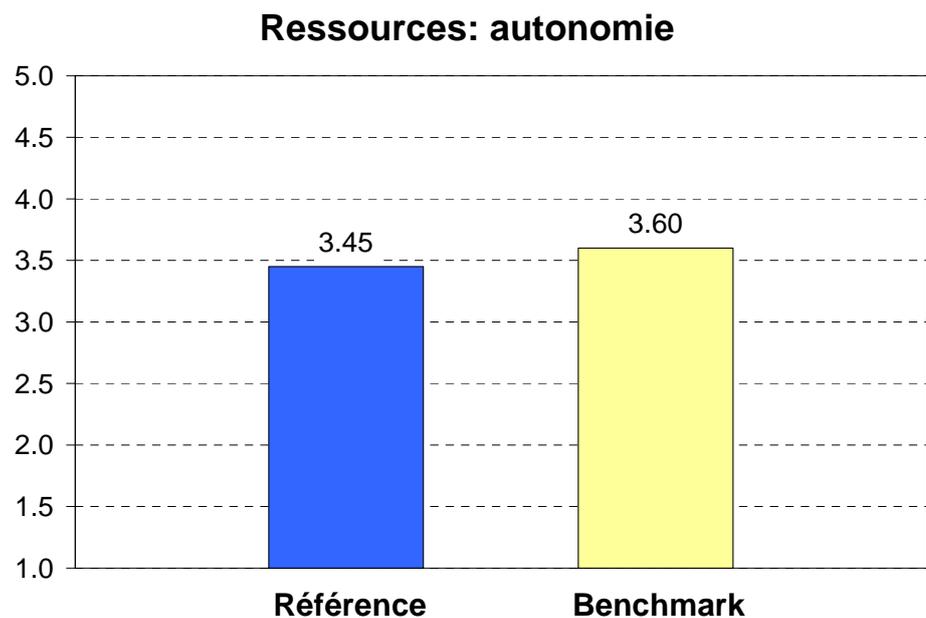
L'échantillon de référence montre une gestion du temps un peu plus élevée que le Benchmark (cf. illustration p. 27).

**L'autonomie**

Les deux échelles présentées ci-dessus « gestion liée aux procédures » et « gestion du temps » peuvent se résumer par une même échelle générale nommée « autonomie ».

Une autonomie assez élevée peut aider à diminuer le stress.

Le Benchmark montre des valeurs d'autonomie légèrement plus élevées.



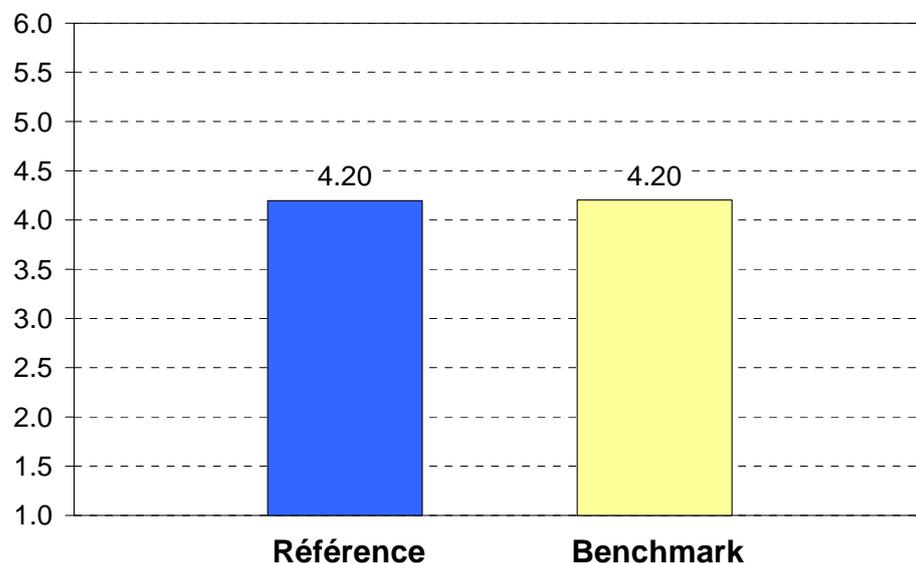
L'efficacité personnelle

« L'efficacité personnelle » (une ressource *personnelle*) décrit une caractéristique que possède une personne, qui pense pouvoir influencer sa vie et qui a confiance en ses capacités pour trouver une solution dans des situations difficiles ou abstraites.

L'efficacité personnelle perçue combat le stress, car on est persuadé de pouvoir vaincre une situation difficile.

Le Benchmark et l'échantillon de référence montrent des valeurs élevées concernant l'efficacité personnelle.

Ressources: efficacité personnelle



Résultats des ressources

A l'exception des échelles « gestion du temps » et « efficacité personnelle », l'échantillon de référence montre des moyennes légèrement plus basses ($3.31 \leq M \leq 4.20$) concernant les ressources (cf. illustrations p. 26-28) que l'échantillon du Benchmark ($3.18 \leq M \leq 4.20$).

Les différences de moyennes entre les deux échantillons se situent entre 0.00 et 0.15, ce qui est relativement bas.

Les résultats obtenus par les deux échantillons sont donc relativement semblables.

4.3.3 Le bien-être et les atteintes au bien-être

Qu'est-ce que le bien-être?

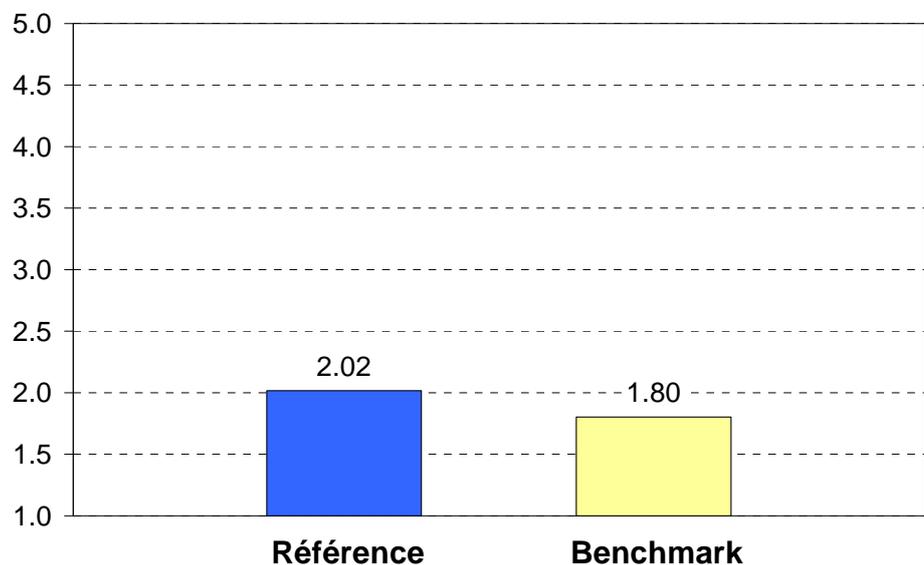
Le terme de bien-être sous-entend qu'un individu évalue sa situation telle qu'il la vit sur le plan de l'attitude générale (cognitif) et sur le plan émotionnel (affectif).

Nous pouvons faire une distinction entre une composante *positive* (bien-être) et une composante *négative* (atteinte au bien-être).

Autres atteintes physiques

L'échelle « autres atteintes physiques » mesure les atteintes corporelles dues au stress, comme par ex. les maux de tête, les sensations de vertige, les palpitations, les problèmes de concentrations, qui n'ont pas été mesurées par l'échelle « niveau corporel » (check-list de stressnostress.ch).

Atteintes au bien-être: autres atteintes physiques



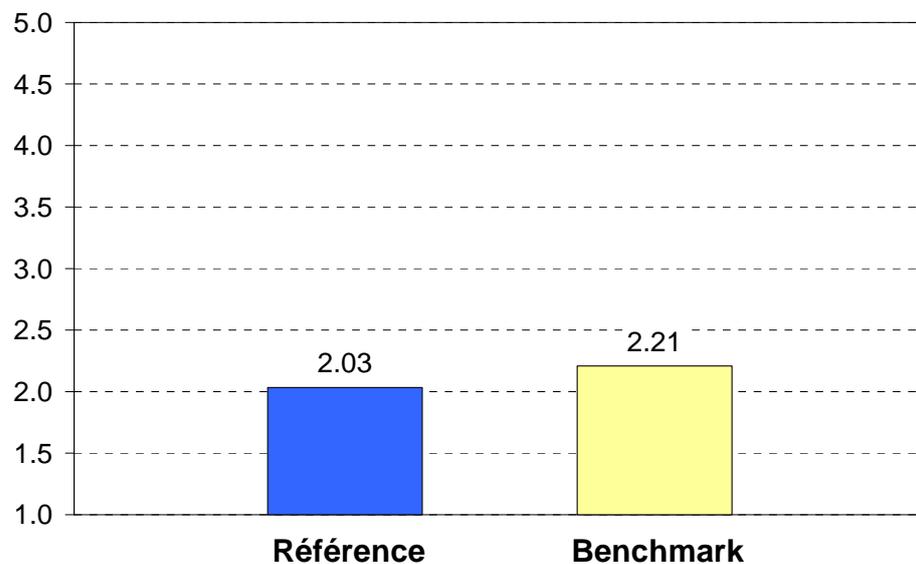
Résultats

Les deux échantillons obtiennent des moyennes de 2.02 (référence) respectivement 1.80 (Benchmark), ce qui correspond à des valeurs basses.

La tendance à la dépression

Les personnes déprimées ont souvent une vision négative d'elles-mêmes, elles évaluent de manière négative leur environnement et ont une vision négative de leur avenir. Leur situation est également accompagnée d'une passivité importante et ces personnes ont le sentiment de ne pas pouvoir contrôler leur vie.

Atteintes au bien-être: tendance à la dépression

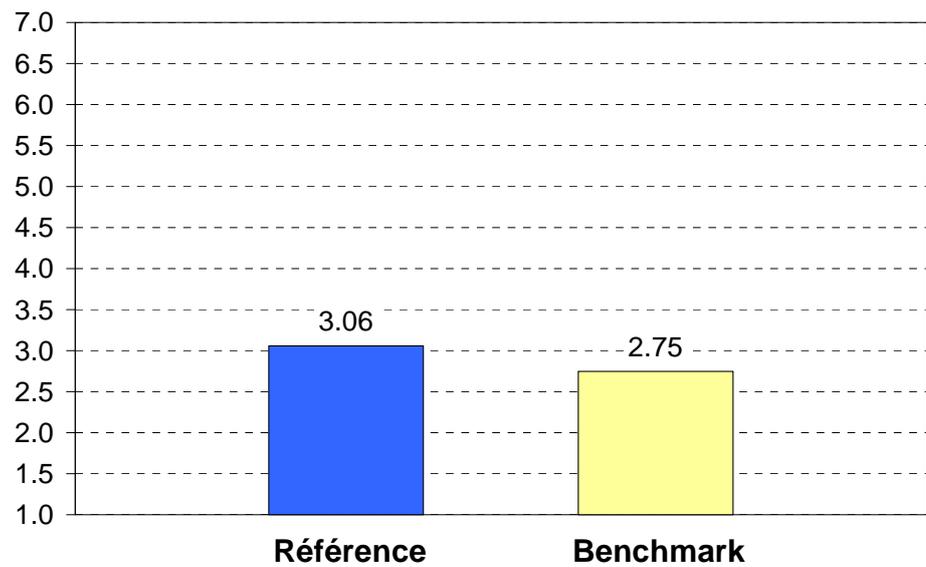


Résultats

L'échantillon de référence ($M = 2.03$) et du Benchmark ($M = 2.21$) obtiennent des moyennes basses sur l'échelle de la tendance à la dépression.

L'irritabilité

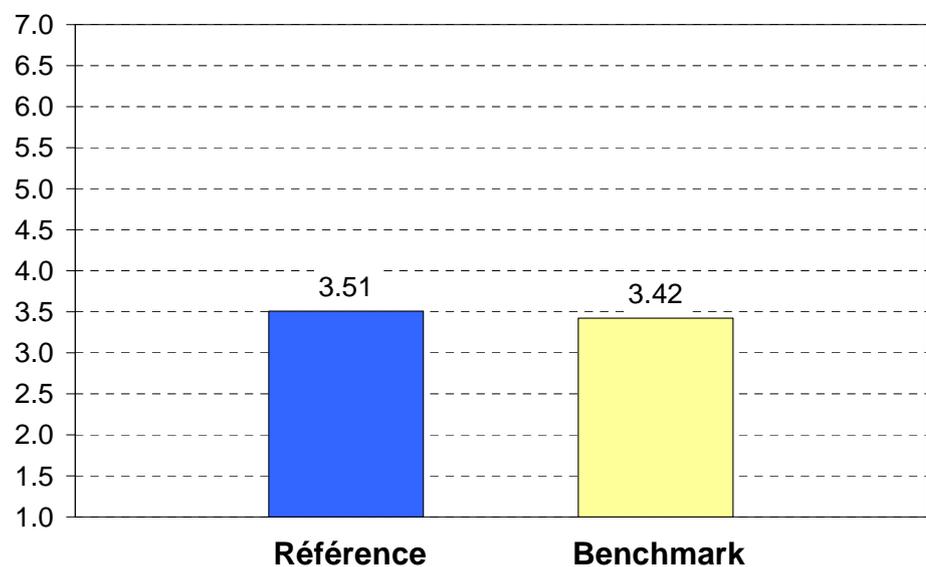
L'irritabilité permet de savoir dans quelle mesure une personne réagit de manière irritée dans son travail. Ce phénomène peut-être expliqué par un surmenage émotionnel et mental.

Atteintes au bien-être: irritabilité**Résultats**

L'échantillon de référence obtient une moyenne relativement basse de 3.06 sur l'échelle de l'irritabilité. La moyenne de l'échantillon du Benchmark est encore plus basse avec une valeur de 2.75.

L'accablement

L'accablement concerne le fait qu'une personne ait des difficultés à décrocher et se détendre après le travail. Ce phénomène est un signe distinct pour reconnaître un surmenage dû au travail.

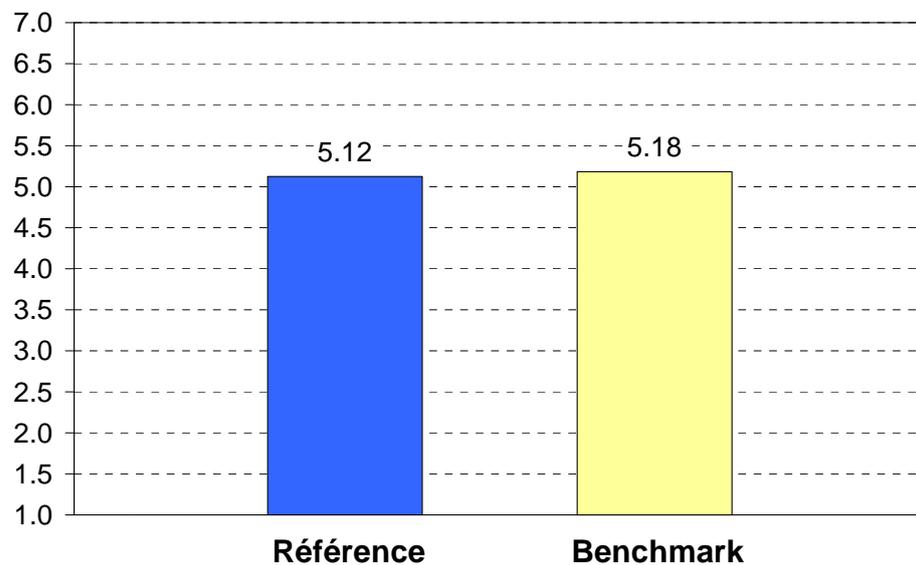
Atteintes au bien-être: accablement

Résultats

Les deux échantillons obtiennent des moyennes relativement semblables, de 3.51 respectivement 3.42, c'est-à-dire des valeurs plutôt basses sur l'échelle de l'accablement. Comme pour l'irritabilité (cf. illustration du haut sur p. 31), la moyenne d'accablement est légèrement plus basse pour l'échantillon du Benchmark.

La satisfaction professionnelle

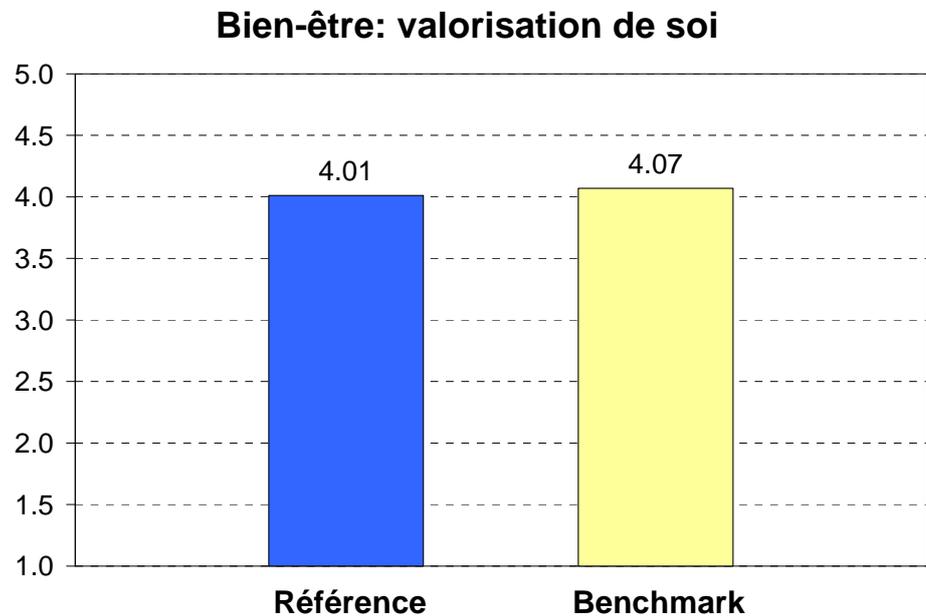
La satisfaction professionnelle concerne la satisfaction d'une personne avec sa situation au travail.

Bien-être: satisfaction professionnelle**Résultats**

Les deux échantillons obtiennent des valeurs assez élevées de satisfaction professionnelle, ce qui indique que leur situation au travail a été évalué de manière positive. La moyenne de l'échantillon du Benchmark est d'ailleurs un peu plus élevée que celle de l'échantillon de référence.

La valorisation de soi

La valorisation de soi concerne l'image qu'a une personne d'elle-même, de ses capacités et de son caractère. Ce sentiment est lié à la valeur attribuée à sa propre vie.

**Résultats**

Les deux échantillons obtiennent des valeurs relativement élevées sur l'échelle de la valorisation de soi, ce qui indique un bien-être certain. Comme pour la satisfaction professionnelle, l'échantillon de référence ($M = 4.01$) présente une valeur très légèrement plus basse que l'échantillon du Benchmark ($M = 4.07$).

4.3.4 Résultats utilisé pour la vérification des échelles employées

Résultats des échelles supplémentaires

L'échantillon de référence de la population francophone et active suisse et l'échantillon du Benchmark montrent – comme prévu – des moyennes basses jusqu'à moyennes pour les échelles des stressseurs et des moyennes plus élevées pour celles des ressources. De façon similaire, les deux échantillons obtiennent des moyennes plutôt basses sur l'échelle de l'atteinte au bien-être et des moyennes plus élevées sur l'échelle du bien-être.

Dans l'ensemble, il n'existe que relativement peu de différences entre les deux échantillons.

4.4 Liens entre les stressseurs, les ressources et le bien-être

Les liens

Dans la partie précédente du rapport, nous avons abordé ces sujets séparément. A présent, nous allons examiner les liens que ces critères ont les uns envers les autres.

Quelques évaluations spécifiques parmi les données récoltées vont être utilisées à titre d'exemple afin d'éclaircir ces relations dans le processus de stress.

Nous allons tout d'abord vous montrer brièvement comment vérifier ces liens et expliquer leurs significations.

4.4.1 Les méthodes statistiques

Les corrélations Les corrélations sont une méthode statistique utilisée pour mesurer des liens. Une corrélation (abréviation : r) exprime la force d'une relation entre deux caractéristiques (par ex. la relation entre les stressseurs de tâche et la satisfaction professionnelle) sous forme d'un nombre. La valeur d'une corrélation se situe entre -1 et +1.

Exemples de corrélations

Voici trois exemples pour explication :

$r = +1$: Il s'agit d'un lien positif parfait entre deux caractéristiques (par ex. plus la pression est élevée, plus c'est accablant).

$r = -1$: Il s'agit d'un lien négatif parfait entre deux caractéristiques (par ex. plus la pression est élevée, plus la satisfaction professionnelle est basse).

$r = 0$: Il n'y a aucune relation entre les deux caractéristiques.

Significations des relations

La plupart des relations entre stressseurs, ressources et bien-être rapportées dans des études antérieures, se situent entre (+/-) .25 et .40. Une corrélation entre -.20 et .20 exprime un lien faible. Une corrélation entre +/- .20 et +/- .50 exprime un lien moyen. Une corrélation à partir +/- .50 exprime un lien fort.

Comme dans la première partie de ce rapport, nous allons également vérifier si les liens trouvés sont statistiquement significatifs. C'est-à-dire, si leur cause est soit systématique, soit due au hasard. Seuls les liens significatifs vont être abordés ci-dessous.

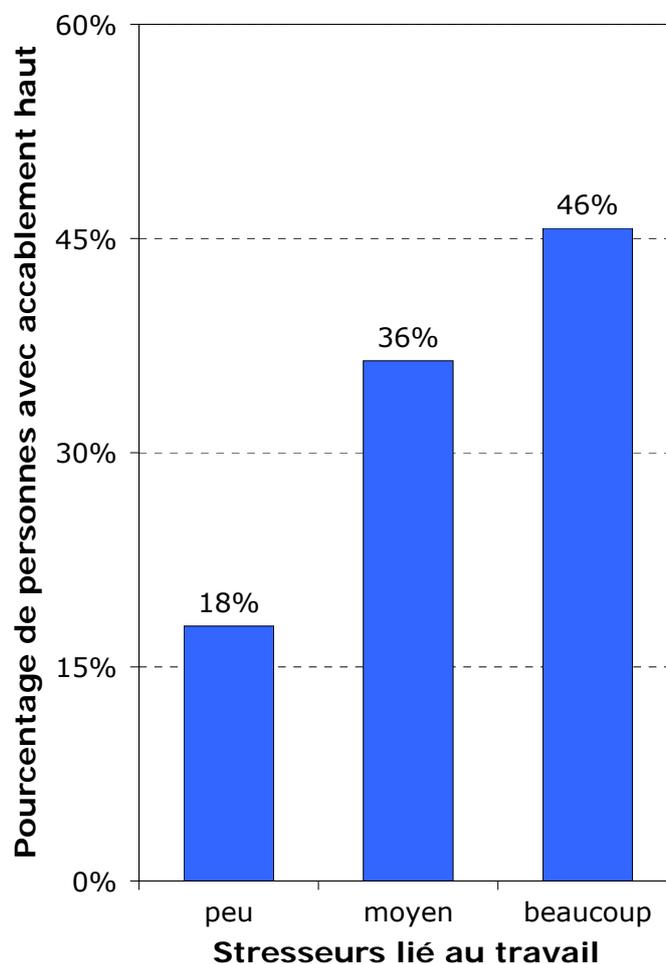
4.4.2 Les stressseurs et le bien-être

Stresseurs et bien-être

A l'aide de stressseurs et de caractéristiques du bien-être sélectionnés, nous allons montrer quels peuvent être les effets des stressseurs sur notre bien-être.

Des situations fréquentes et stressantes peuvent être considérées comme des facteurs à risque. Ils augmentent en conséquence le risque de plaintes relatives au bien-être ou le fait d'adopter une attitude négative envers son travail.

Stresseurs liés au travail et l'accablement



46% des participant(e)s qui présentent de nombreux stressseurs professionnels⁶ ressentent de l'accablement et

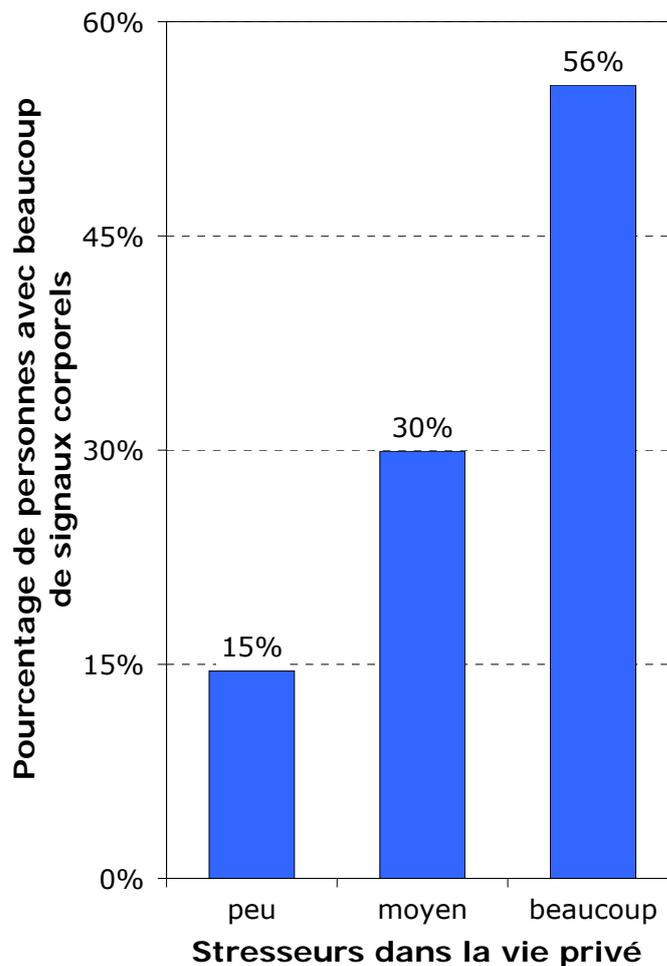
⁶ Notice de statistiques: les trois groupements pour les stressseurs liés au travail (peu, moyen, beaucoup) ont été formés pour correspondre au tiers le plus bas, moyen et le plus haut de l'échantillon de référence total (n = 419). Pour l'accablement, seul le group du tiers supérieur (fort accablement) a été pris.

n'arrivent que difficilement à se détacher de leur travail. Cette situation est représentée différemment chez les personnes étant peu exposées aux stressseurs professionnels. Parmi elles, seuls 18% se sentent accablées. 36% des personnes exposées à un taux moyen de stressseurs professionnels se sentent hautement accablées au travail.

En d'autres termes, l'illustration de la page précédente (p. 36) montre qu'une personne exposée à de nombreux stressseurs professionnels peut se détacher deux fois et demi moins bien de son travail qu'une personne exposée à peu de stressseurs professionnels.

La force de cette relation équivaut à une corrélation de $r = .35$ ($p < .001$).

**Stresseurs
privés et
signaux
corporels**



Les stressseurs privés sont souvent associés à des signaux corporels (maux de tête, douleurs dorsales, trouble du sommeil, etc.) (cf. illustration p. 37).

Lorsqu'il est mis en relation avec des personnes souffrant de « signaux corporels », le groupe de personnes étant peu exposé aux stressseurs privés augmente de 15% ; le groupe étant moyennement exposé aux stressseurs privés augmente de 30% ; le groupe étant hautement exposé aux stressseurs privés augmente de 56%.

Ainsi, le groupe le plus accablé souffre presque quatre fois plus de « signaux corporels » que le groupe ayant le nombre le plus bas de stressseurs privés.

La force de cette relation correspond à une corrélation de $r = .40$ ($p < .001$).

4.4.3 Les ressources et le bien-être

Les ressources et le bien-être

Pour souligner l'importance des ressources dans le processus du stress, nous allons présenter le lien entre l'autonomie (le contrôle au travail) et la satisfaction professionnelle.

Les ressources et le bien-être ont une corrélation positive. C'est-à-dire que les ressources peuvent atténuer l'effet des stressseurs négatifs sur le bien-être. Les ressources sont donc un facteur favorable au bien-être.

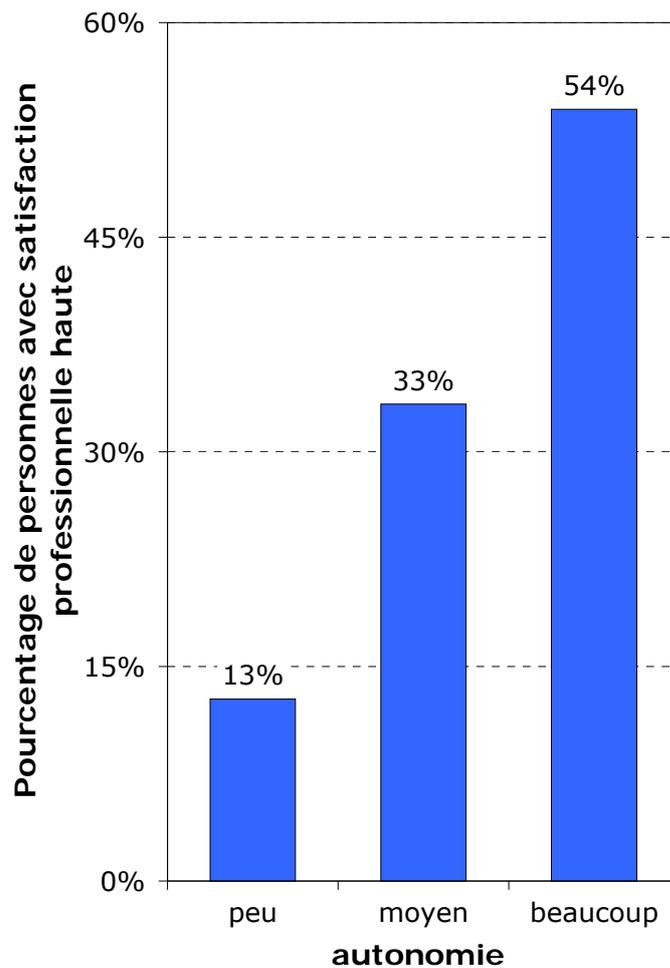
L'autonomie et la satisfaction professionnelle

55% des participant(e)s profitant d'une autonomie élevée au travail sont hautement satisfaits avec leur place de travail (cf. illustration p. 39). En revanche, seuls 13% des participant(e)s ayant une autonomie basse sont hautement satisfaits au travail. Entre ces deux groupes, le groupe possédant une autonomie moyenne est

hautement satisfait au travail dans 33% des cas.

En conséquence, les personnes jouissant d'une autonomie élevée ont quatre fois plus de chance d'être hautement satisfaites au travail que les personnes ayant peu d'autonomie.

La force de cette relation correspond à une corrélation de $r = .38$ ($p < .001$).



Résultats concernant les liens

Les trois illustrations montrent clairement à quel point les stresseurs, respectivement les ressources, sont liés aux variables du bien-être. Ces exemples ne sont pas exhaustifs. D'autres liens tout aussi forts entre des caractéristiques du bien-être et d'autres stressors, respectivement d'autres ressources, auraient également pu être représentés ici.

5. Conclusions

Résumé des résultats

Conformément à de précédentes études, les résultats de cette enquête montrent que les stressseurs se manifestent peu à moyennement dans l'échantillon francophone de la population active suisse. Les ressources apparaissent quant à elles de manière élevée (en-dessus de la moyenne théorique).

Les résultats du bien-être correspondent également à ceux fréquemment trouvés. Les caractéristiques du bien-être sont élevées et celles de l'atteinte du bien-être sont basses.

Les stressseurs, les ressources et le bien-être

Les relations entre stressseurs, ressources et bien-être trouvées dans l'ensemble de l'échantillon de référence prouvent largement que de bonnes conditions de travail (peu de stressseurs professionnels et beaucoup d'autonomie) sont liées à un meilleur bien-être et moins d'atteintes. Nous trouvons les mêmes liens pour les stressseurs privés.

Il serait donc profitable, non seulement pour les personnes concernées, mais également pour les entreprises de créer de bonnes conditions de travail afin d'augmenter le bien-être des employés.

A titre d'exemple, il a été prouvé que de bonnes conditions de travail maintiennent un taux bas d'absentéisme et de licenciement et augmentent la motivation et la satisfaction des employés.

Comparaison entre échantillon de référence et Benchmark

La similitude entre l'échantillon de référence et le Benchmark suppose que les nouvelles données récoltées illustrent bien la population francophone suisse.

Check-list	<p>Ce point est particulièrement important pour la nouvelle check-list développée par stressnostress.ch. En effet, aucune donnée concernant les questions de la check-list n'avait été récoltée jusqu'ici, hormis les personnes ayant répondu à cette check-list via le site internet de stressnostress.ch.</p> <p>Etant donné que l'échantillon de stressnostress.ch obtient des résultats moins bons aux signaux et causes du stress que l'échantillon de référence, les résultats de stressnostress.ch sont par conséquent – comme supposé par l'étude – inappropriés pour représenter la base de comparaison pour la création du feedback online, respectivement pour l'évaluation du niveau de stress et du bien-être de la population. L'échantillon online de stressnostress.ch a peut-être été plus accablé par le stress et ceci expliquerait les valeurs élevées d'accablement et d'atteintes au bien-être.</p>
L'échantillon de référence	<p>Les résultats montrent clairement que la collecte d'un échantillon de la population suisse active était essentielle. Tout d'abord, le nouvel échantillon permet de remanier délicatement la check-list. Il fournit également les valeurs comparatives nécessaires pour créer le feedback online tant attendu.</p>
Procédure supplémentaire	<p>Cette étude peut donc démontrer l'utilité de la check-list comme instrument d'analyse du stress. Elle permet, en tant que référence de base et grâce aux résultats de la check-list sur le stress, l'automatisation du feedback online.</p> <p>En conséquence, cette étude contribue à accroître l'attractivité du site internet de stressnostress.ch. Parallèlement, elle permettra aux visiteurs du site de recevoir des résultats immédiats quant à leur niveau de stress.</p>

Contact pour questions concernant le rapport

Céline Janevski (Msc)
Université de Neuchâtel
Institut de Psychologie
du travail et des organisations

Rue de la Maladière 23
2000 Neuchâtel

Téléphone : 032/718.13.98

E-Mail : celine.janevski@unine.ch

Dr. Wolfgang Kälin
Université de Berne
Institut de Psychologie

Unitobler, Muesmattstr. 45
3000 Berne 9

Téléphone : 031/631.40.13

E-Mail : wolfgang.kaelin@psy.unibe.ch

Nous remercions tous les participant(e)s pour leur contribution à cette étude.