

Le stress au travail : entre savoirs scientifiques et débat social

Philippe Davezies

Publié dans Performances. Stratégies et facteur humain, n°1, 2001, 4 -7.

Mots clé : stress.

Les sondages régulièrement publiés dans la presse en témoignent. Du haut en bas de la hiérarchie, les salariés affirment que le niveau de stress au travail a augmenté au cours des deux dernières décennies. Ce sentiment est conforté par les alertes des professionnels de la santé au travail et des chercheurs. Et pourtant, le terme « stress » reste extrêmement flou. Il conduit, de ce fait, aux interprétations et aux réponses les plus diverses. En réalité, il revêt une signification très différente selon qu'il est utilisé comme mode d'expression de la souffrance au sein de l'entreprise ou comme concept scientifique dans le domaine de la recherche. Les difficultés dans la pratique sont liées à la confusion entre ces deux niveaux de signification et à l'ensemble des jeux qu'elle autorise. Il importe donc de les distinguer.

I - La demande « stress ».

Dans l'entreprise, le terme « stress » est particulièrement commode pour exprimer de façon synthétique les difficultés, la souffrance au travail et ses conséquences en matière de santé. Il est, dans cette fonction, relativement interchangeable avec une série d'autres expressions telles que surcharge, surmenage, usure, intensification, harcèlement, souffrance... Mais le vocable « stress » possède plusieurs avantages. Il est tout d'abord beaucoup moins chargé émotionnellement que le terme de souffrance. Parler de souffrance dans un CHSCT choque alors qu'il est relativement admis de parler de stress. Ce caractère relativement consensuel indique que les différents protagonistes trouvent un intérêt à son usage.

Du côté du personnel ou de ses représentants, le terme est suffisamment englobant pour permettre de poser un problème, voire de porter une accusation, sans s'avancer sur son contenu. En disant « stress », on dit tout, depuis la mondialisation

jusqu'aux troubles du sommeil. Une expression d 'une telle généralité est difficile à contredire.

Mais le « stress » présente aussi, du point de vue de la direction, un double avantage. Tout d'abord, en disant trop, le terme s'expose à ne dire à peu près rien. Son potentiel de déstabilisation est donc très limité. D'autre part, dans la mesure où il est associé à des contenus scientifiques dont aucun des interlocuteurs dans l'entreprise ne possède la maîtrise, il permet d'orienter l'action du côté de l'élucidation savante et surtout de l'évaluation quantitative.

Le principal intérêt pratique de ce terme tient donc probablement au fait qu'il renvoie la question hors du champ maîtrisé par les acteurs locaux et qu'il permet ainsi d'alerter ou de prendre acte de l'existence d'un problème sans avoir à soutenir le débat social qu'il impliquerait.

Au plan pratique, le terme « stress » véhicule donc un double contenu : d'une part, toujours, une dimension d'authentique demande et, d'autre part, l'expression d'une incapacité à en spécifier publiquement le contenu.

Si la question n'est pas enterrée, elle est, le plus souvent, renvoyée aux professionnels de la santé au travail. Ceux-ci vont s'appuyer, pour construire une réponse, sur la littérature scientifique. Intervient alors un autre univers de signification qu'il nous faut décrire pour comprendre les méandres du processus de prise en charge de cette demande.

II - Le stress comme concept scientifique.

Le concept de stress est utilisé dans trois domaines distincts : la biologie, la psychologie et l'épidémiologie. Il a dans chacun de ces champs disciplinaires une signification particulière.

a – Le stress des biologistes

Le stress est à l'origine un concept biologique. Il apparaît dans les années 30 à la suite des travaux de Cannon et surtout de Selye. Les travaux de ce dernier portent

sur les réactions mises en oeuvre par l'organisme en face de toute agression. Ces réactions mobilisent deux grands types de médiateurs.

- Les catécholamines (adrénaline et noradrénaline), libérées par la médullosurrénale et le système nerveux sympathique, mettent l'organisme en état d'alerte. L'augmentation de la fréquence cardiaque et de la tension artérielle, l'approfondissement de la respiration et la dilatation des bronches, la libération de glucose dans le sang, le déplacement de la masse sanguine vers les muscles et le cerveau préparent l'organisme à l'affrontement ou à la fuite. Ce régime de fonctionnement mobilise les réserves en glucose alors que celles-ci sont limitées. D'où la mise en oeuvre d'un deuxième type de médiateurs.

- les glucocorticoïdes (cortisol), sécrétés par la corticosurrénale, permettent de reconstituer et de maintenir les réserves en sucre à partir des lipides et des protéines.

Ces réactions sollicitent fortement l'organisme. Elles sont responsables, à terme, de manifestations pathologiques : affections cardio-vasculaires (troubles fonctionnels, hypertension artérielle, athérosclérose et pathologie coronarienne), affections de l'appareil digestif (troubles fonctionnels, ulcères gastro-duodénaux), perturbations du système immunologique susceptibles de réduire la résistance aux infections et de favoriser la survenue de cancers.

Pour intéressants qu'ils soient, ces résultats ne sont pas, en tant que tels, directement transposables à l'entreprise. Ils sont obtenus sur des animaux, dans des conditions qui relèvent plus de la torture que des contraintes du travail. Un point s'avère, de plus, particulièrement gênant pour le professionnel de la santé au travail. Il souhaite vivement obtenir des renseignements sur les caractéristiques de la situation qui sont à l'origine du stress. Or les travaux des biologistes traitent du stress comme d'une réaction non spécifique de l'organisme et n'accordent aucune attention au stresser. Il y aurait donc lieu d'être déçu. Et pourtant, dès le stade des expérimentations animales, se manifeste un phénomène très intéressant. L'expérimentateur va remarquer que l'animal ne répond pas simplement par des réactions biologiques mais aussi par des réactions comportementales, et que celles-ci

peuvent le protéger contre les effets du stress. L'expérience la plus frappante est celle de Jay Weiss dans les années 70. Deux rats fixés côte à côte dans leur cage reçoivent des décharges électriques, mais l'un d'eux peut interrompre la décharge ou éviter son apparition en tournant une roue. Ce faisant, il se protège ainsi que son compagnon branché sur le même circuit. Il est de plus informé par un signal sonore lorsqu'il a réussi à bloquer une décharge. Dans cette expérience, les deux rats reçoivent exactement les mêmes chocs électriques. Leur situation en matière de stress est cependant très différente. L'un a une possibilité de contrôle sur la situation alors que le deuxième est dans une position de passivité du même type que celle du passager avant d'une voiture. À l'issue de l'expérience, les rats qui ont subi la situation présentent des ulcérations gastriques alors que les rats qui étaient en position active sont comparables aux rats témoins qui n'ont reçu aucune décharge électrique (Dantzer, 1984).

Il s'agit là d'un résultat important qui devrait conduire à mettre en question une problématique préventive uniquement préoccupée de l'ajustement expert des « facteurs de stress ». Dès le stade des expérimentations animales, « ce ne sont [] pas les caractéristiques physiques de la situation agressive qui sont importantes, mais la possibilité qu'a le sujet de la modifier par son comportement (Dantzer, 1996)».

Les travaux des biologistes débouchent, ici, sur ceux des psychologues.

b - Le stress des psychologues

Les psychologues vont prolonger les expérimentations animales en montrant que la réponse émotionnelle est en grande partie liée à l'évaluation que le sujet fait de la situation et qu'elle dépend, en cela, de processus cognitifs socialement influencés (Schachter S., 1962). Avec le développement des théories cognitives du stress, émerge une nouvelle conception dans laquelle le stress dépend moins des conditions objectives que de la perception qu'a le sujet de l'équilibre ou du déséquilibre entre les exigences auxquelles il est soumis et les ressources qu'il peut mobiliser (;

Lazarus R., 1980). Le stress est donc médiatisé par les processus émotionnels, cognitifs et sociaux. Il dépend de la façon de faire face à la situation (ce que les Anglo-Saxons appellent le « coping »).

A partir de là, un courant de recherche va s'attacher à rechercher des profils de personnalité qui prédisposent aux effets négatifs du stress (pattern, locus de contrôle, style cognitif...). Le profil le plus connu est « le pattern A » caractérisé par une tendance à l'engagement, à la compétition, à l'impatience et à l'hostilité qui est considéré comme un facteur de risque de pathologie coronarienne. Cependant, après plusieurs décennies de recherche, ces typologies restent controversées (Hemingway H., 1999) et c'est principalement dans le domaine de l'étude par l'épidémiologie des dimensions psychosociales du stress professionnel qu'ont été produits les résultats les plus solides.

c – Le stress professionnel des épidémiologistes.

Jusqu'au début des années quatre-vingt, la recherche sur le stress professionnel est très déroutante. Chaque équipe produit son modèle de stress. De très nombreuses caractéristiques du travail sont incriminées : surcharge, pression temporelle, mauvaises conditions de travail, excès ou insuffisance de responsabilité, ambiguïté et conflits de rôle, incertitudes sur l'avenir, promotion excessive ou insuffisante, absence de participation aux décisions, etc. La liste s'allonge au fil des publications sans pour autant améliorer la compréhension du phénomène.

L'émergence, dans les années 80, du modèle de stress professionnel mis au point par Karasek et Theorell change la situation. Les efforts de recherche, jusque là dispersés, vont se rassembler autour d'une même architecture conceptuelle. Il s'ensuivra une rapide évolution des connaissances sur les relations entre santé et dimensions psychosociales du travail.

Dans sa forme initiale, ce modèle, actuellement dominant dans la littérature internationale, aborde le stress professionnel à travers deux composantes seulement.

La première composante concerne les exigences du travail. Celles-ci sont évaluées en terme de quantité, de complexité et de contrainte de temps. Cependant, - c'est là un acquis important - le niveau d'exigence ainsi défini ne suffit pas pour expliquer les effets du travail sur le comportement et sur la santé. Ces effets dépendent du degré d'autonomie dont dispose le travailleur - c'est la deuxième composante du modèle. L'autonomie recouvre ici deux dimensions : la capacité à peser sur les décisions et la possibilité de choisir les modes opératoires et d'en expérimenter de nouveaux.

Pour Karasek, la contrainte professionnelle produit une excitation, un déséquilibre. A partir de là, si le sujet dispose d'une autonomie suffisante, l'énergie mobilisée peut trouver une issue dans la recherche de réponses adéquates, contribuant ainsi à la construction de compétences, au développement du sujet et à la préservation de sa santé. A l'inverse, si cette énergie ne trouve pas d'espace d'expression positive dans le sens du développement et de la santé, elle se manifeste par des perturbations des régulations physiologiques de l'organisme qui ouvrent la voie aux pathologies.

Les travaux de Karasek vont montrer que l'association de fortes exigences et d'une faible autonomie, qui caractérise, pour lui, la situation de stress, s'accompagne d'une augmentation très nette des maladies cardiovasculaires, des signes de souffrance psychique et des manifestations dépressives (Karasek, 1990, Stanfeld S.A., 1999). Le lien avec les pathologies ostéoarticulaires (lombalgies, troubles musculo-squelettiques) a aussi été établi (Bongers, 1993 ; Houtman, 1994 ; Ariens, 2001.)

Ce modèle à deux composantes va connaître une évolution dans les années 90.

La multiplication des recherches menées à partir de ce cadre conceptuel va encore relativiser l'importance du niveau d'exigence en montrant que, des deux composantes, l'autonomie est celle qui possède le plus grand pouvoir de prévisions des répercussions en terme de santé (Bosma H., 1997 ; Neidhammer, 1998).

D'autre part, Karasek et Theorell vont ajouter une troisième dimension au modèle : le soutien technique et émotionnel que le salarié peut recevoir de ses collègues et de son encadrement. Il apparaît qu'indépendamment des deux autres dimensions, l'absence de soutien social, accroît la fréquence des manifestations de souffrance psychique, des maladies cardiovasculaires et des pathologies

ostéoarticulaires. L'isolement apparaît ainsi comme un facteur de morbidité et de mortalité.

Nous nous trouvons donc, à la fin des années 90 avec un modèle de stress professionnel qui retrouve, pour l'être humain au travail, les résultats fondamentaux obtenus, dans les années 70, sur l'animal : ce n'est pas au premier chef le niveau de contrainte qui fait le stress, c'est la perte du pouvoir d'agir. Pouvoir d'agir qui est exprimé, dans le modèle, par l'autonomie et par le soutien social.

Parallèlement à ces travaux, a émergé un autre modèle qui vient compléter le modèle de Karasek. Il s'agit du modèle "efforts-récompenses" de Siegrist. Il ne s'agit plus simplement, comme dans le modèle de Karasek, de la contrainte et des moyens d'y faire face, mais de la rétribution que le salarié reçoit en compensation de ses efforts. Cette rétribution est évaluée à travers trois composantes : l'estime, le statut et les gratifications monétaires. Le sentiment d'absence de réciprocité lié au déficit de ces éléments de reconnaissance accroît de façon importante la probabilité de survenue de pathologies cardiovasculaires (Neidhammer, 1998 ; Peter R, 2000) ainsi que de manifestations dépressives (Stanfeld S.A., 1999 ; Tsutsumi A, 2001).

Une revue de la littérature permet donc de donner un contenu relativement solide à la notion de stress professionnel. L'utilisation de ces connaissances lors du retour sur le terrain pose néanmoins problème.

III – Des connaissances scientifiques à la prise en charge dans l'entreprise

Les directions d'entreprise apprécient particulièrement les retombées des théories cognitives du stress. Si, comme le disent les psychologues, le stress est dû à l'évaluation de sa situation par le sujet, il n'y a qu'à changer sa façon de voir. Le mot d'ordre est alors « tout est dans la tête ». Quantités de méthodes sont proposées qui vont de la littérature de gare (respirez par le ventre, anticipez, pensez positivement...) aux interventions savantes. Ces dernières mêlent l'hygiène de vie, les techniques d'auto évaluation, la relaxation et la restructuration cognitive. Toutes ces méthodes de gestion du stress ont en commun de renvoyer la responsabilité au

comportement et à la personnalité des salariés. Elles font peu de cas des dimensions du stress psychosocial mises en évidence par l'épidémiologie. Elles sont, de plus, une importante voie de pénétration des sectes à l'intérieur des entreprises.

Le plus souvent, la réponse des professionnels de la santé au travail s'inscrit plutôt dans la continuité des recherches épidémiologiques. Elle consiste alors à mettre en oeuvre une enquête par questionnaire inspirée par ces travaux. Une telle investigation comporte de nombreuses difficultés. En règle générale, entre le moment où une enquête par questionnaire est décidée et la production des résultats, il se passe, au bas mot, un à deux ans. Au bout de cette épreuve, dans le meilleur des cas, les résultats sont conformes à ceux de la littérature scientifique. Mais les enquêteurs prennent conscience, à ce moment, qu'ils ont utilisé des méthodes d'analyse orientées vers la production de résultats dont les critères de validité sont l'abstraction et la décontextualisation. Les résultats sont, éventuellement, conformes aux critères traditionnels de publication dans les revues professionnelles, mais ils donnent, de la situation, une vision dont le grain est beaucoup trop grossier pour offrir des perspectives d'action. En effet, les exigences de l'action ne sont pas celles de la production de connaissances.

Aller au-delà impliquerait d'opérer un mouvement de recontextualisation. Pour cela, il faudrait, d'une façon d'une autre, se retourner vers les demandeurs et tenter de savoir quel était, en fait, leur problème. On peut alors légitimement s'interroger. N'est-on pas revenu au point de départ ? Ne s'est-on pas trompé de direction en considérant que la question visait l'élucidation du stress en tant que concept scientifique ? Ne s'agissait-il pas plutôt d'un appel à l'ouverture d'une réflexion et d'un débat sur les problèmes concrets du travail ?

L'ensemble de ces difficultés tient donc aux liens complexes qu'entretiennent les deux niveaux d'analyse. Au niveau scientifique, l'épidémiologie fournit de précieuses connaissances. Elle permet de proposer des cadres conceptuels qui aident à penser.

Mais nous sommes là dans le domaine de la production de connaissances et de la réflexion générale.

L'action à visée transformatrice dans l'entreprise impose d'autres approches. Il s'agit d'analyser, en situation et avec les agents concernés, les contradictions dans lesquelles ceux-ci se trouvent piégés et de comprendre, avec eux, les liens entre souffrance et organisation du travail dans une perspective de transformation de celle-ci. Il s'agit, non pas de court-circuiter le débat social, mais au contraire de contribuer à reconstruire, les capacités individuelles et collectives de pensée, de débat, et d'action.

En somme, les recherches épidémiologiques sur le stress mettent l'accent sur la reconnaissance des capacités individuelles et collectives des acteurs à agir sur leur situation et à peser sur son évolution. Les chercheurs anglo-saxons lient le stress professionnel et ses conséquences sur la santé à l'absence de démocratie dans l'entreprise (Marmot, 1989 ; Karasek et Théorell, 1990 ; Bosma H., 1997). Et pourtant, les outils d'analyse mis au point par ces chercheurs sont réutilisés, dans le cadre de l'entreprise, précisément pour tenter d'échapper aux exigences du débat social sur les conditions concrètes du travail... Il y a là un paradoxe dont il importe de sortir en situant mieux les apports respectifs des différents modes d'approche des questions de santé au travail.

Références :

Ariens GA., van Mechelen W., Bongers PM., Bouter LM. van der Wal G., 2001, Psychosocial risk factors for neck pain : a systematic review. *American Journal of Industrial Medicine*, 39(2) : 180-93.

Bongers PM., de Winter CR., Kompier MAJ, Hildebrand V H., 1993 , Psychosocial factors at work and musculoskeletal disease. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 19 : 297-312.

Bosma H., Marmot M., Hemingway H., Nicholson A., Brunner E., Stansfeld S., 1997, Low job control and risk of coronary disease in Whitehall II (prospective cohort) Study. *British Medical Journal*, 22, 314 : 558-65.

Dantzer R., 1984, Psychobiologie des émotions. In Delacour J., *Neurobiologie des comportements*, Hermann.

Dantzer R. , 1996, Stress, *Encyclopaedia Universalis*.

Houtman IL, Bongers PM, Smudlers PG, Kompier MA., 1994, Psychosocial stressors at work and musculoskeletal problems. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 20(2) : 139-145.

Karasek R., Thorell T., 1990, *Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*. New York, Basic Books.

Lazarus RS., Coyne JC., 1980, Cognitive style, stress perception and coping. *Handbook on Stress and Anxiety* (I Kutash et al.) . Jossey-Bass Publishers : 145-158.

Marmot M.G., 1989, Why are the Japanese living longer ? *British Medical Journal*, 299 : 1547-51.

Neidhammer I., Siegrist J., 1998, Facteur psychosociaux au travail et maladies cardio-vasculaires : l'apport du modèle du Déséquilibre Efforts-Récompenses. *Revue d'Epidémiologie et de Santé Publique*, 46 : 398-410.

Peter R., Siegrist J., 2000, Psychosocial work environment and the risk of coronary heart disease. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 73 (Suppl.) : S41-S45.

Schachter S., Singer JE., 1962, Cognitive, social and physiological determinants of emotional states. *Psychological Review*, 69 : 379-399.

Stanfeld S.A., Fuhrer R., Shipley M.J., Marmot M.G., 1999, Work characteristics predict psychiatric disorders : prospective results from Whitehall II Study. *Occupational And Environmental Medicine*, 56 : 302-307.

Tsutsumi A., Kayaba K., Theorell T., Siegrist J., 2001, Association between job stress and depression among Japanese employees threatened by job loss in a comparison between job-stress models. *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 25(4) : 376-381.

