

STRESS ET RISQUES PSYCHOSOCIAUX



Romain CRISTOFINI
Directeur général de
Capital Santé
- Bernard Julhiet Group

Les principaux enseignements livrés par le 1^{er} Baromètre du Bien-être au travail (*) des français sont de tonalité contrastée. Certains sont inquiétants, d'autres encourageants. Mais la maturité des salariés et la nécessité d'agir sur le sujet sont sans équivoque. Le bien-être au travail n'est pas un « effet de mode » : il correspond à une évolution sociologique

de fond et nécessite une nouvelle grille de lecture des besoins des individus.

Un sujet mature pour les salariés, des attentes également

Premier enseignement du Baromètre : le bien-être au travail n'est pas un sujet de « confort » réservé aux col-blancs : qu'il s'agisse des cadres, des agents de maîtrise, des employés ou des ouvriers, il correspond à des attentes fortes et très concrètes : 88% des personnes interrogées jugent le sujet du bien-être au travail important. Ce qui ne les empêche pas d'être matures sur le sujet, jugé prioritaire pour seulement 27% d'entre eux (37% au sein des entreprises de plus de 500 personnes). Le sujet est directement lié à leur productivité : 42% estiment que leur performance est affectée par le manque de bien-être. Et lorsqu'on les interroge sur les actions à mettre en œuvre, on est, là aussi, loin d'exigences irréalistes ou farfelues :

- Avoir une meilleure visibilité professionnelle (cité par 41% des personnes interrogées),
- Améliorer le confort de votre poste de travail ou les espaces de détente (32%)
- Dégager du temps d'équipe pour discuter des améliorations à apporter au travail, réduire le stress et les conflits (30%)
- Avoir un supérieur hiérarchique mieux formé et à l'écoute (29%)

Source : baromètre Bernard Julhiet Group – La Tribune – IPSOS

Un niveau de bien-être satisfaisant mais qui se dégrade, des risques humains prégnants

Le niveau de bien-être au travail est jugé satisfaisant par 64% des personnes interrogées. Ceci est en soi une bonne nouvelle. Mais il semble s'être dégradé depuis 6 mois pour près d'un salarié sur deux (59% dans les entreprises de plus de 500 personnes). Le risque psychosocial demeure omniprésent car un tiers des salariés estiment que leur travail peut provoquer de graves problèmes psychologiques (de type burn-out ou dépression). Plus grave encore, une majorité d'entre eux (54%) ne saurait pas vers qui se tourner pour avoir de l'aide...

Les actions pour lutter contre le stress semblent efficaces

Aux yeux des salariés, les efforts des entreprises pour lutter contre les

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL : TOUT, SAUF UN EFFET DE MODE !

risques psychosociaux et promouvoir le bien-être au travail sont encore largement insuffisants. Un an après le plan d'urgence sur le stress lancé par le Ministère du travail, seules 21% des personnes interrogées ont le sentiment que leur entreprise en fait davantage pour lutter contre le stress.

Bien qu'encore récente et insuffisante, l'action des entreprises pionnières semble pourtant être efficace aux yeux des individus en bénéficiant. 86% des salariés des entreprises qui ont pris des mesures sont satisfaits de leur niveau de bien-être (contre 64% en moyenne). Leur niveau de stress perçu est également sensiblement plus faible (46% l'estiment élevé contre 62% en moyenne). Cette tendance représente là aussi une (bonne) surprise en soi : malgré le peu de recul sur les investissements réalisés par les entreprises depuis 1 an, les effets semblent être déjà ressentis par les salariés.

Les organisations évoluent, les besoins des individus aussi !

Parfois agacés par l'irruption forte et rapide du sujet, de nombreux DRH sont aujourd'hui désemparés face à la nécessité d'intégrer cette nouvelle dimension dans leur stratégie sociale. Cette incompréhension peut s'expliquer : après tout, les efforts engagés depuis très longtemps pour mesurer la température sociale (enquête internes de satisfaction) n'intègrent-ils pas depuis longtemps certains éléments de bien-être ? Les outils traditionnels de satisfaction sociale – dont les avantages financiers (intéressement, participation) ou l'aménagement des horaires de travail (flexibilité, télétravail) – ne participent-ils pas directement au mieux-être des collaborateurs ? Si bien sûr. Mais ces « vieux » outils, certes nécessaires, semblent ne plus être suffisants pour répondre à l'ensemble des nouveaux besoins des salariés : besoins implicites et encore peu exprimés par les « anciens » mais fortement signifiés par les exigences affirmées (et parfois excessives) de la génération Y en matière d'équilibre de vie.

Pour les responsables RH, mettre en place un politique de promotion du bien-être au travail va donc nécessiter de « changer de lunettes » pour mieux comprendre et répondre ces nouvelles attentes. Il s'agira de passer d'une vision du bien-être traditionnellement orientée « satisfaction-motivation » du travailleur - la croyance sous-jacente étant : « s'il est satisfait, il sera motivé » - à une véritable prise en compte des besoins de la personne : besoin de santé au travail, besoin de sens, besoin d'écoute et de reconnaissance. En somme, besoin de respect et de valorisation de l'humain face aux exigences croissantes d'une organisation du travail par nature en recherche de productivité.

* 1^{ère} vague de l'enquête Bernard Julhiet Group – La Tribune réalisée par l'IFOP du 12 au 19 octobre 2010 auprès d'un échantillon de 1007 personnes représentatifs de la population active française. Résultats complets sur www.capital-sante.fr.

Rubrique dirigée par Romain CRISTOFINI

Directeur Général CAPITAL SANTE - Bernard Julhiet Group

CAPITAL SANTE – 6 place Jeanne d'Arc – 13100 AIX EN PROVENCE

romainc@capital-sante.fr