

Les cahiers du CERGOR

*centre d'étude et de recherche en gestion des organisations
et ressources humaines*



GESTION
Sorbonne



U - PANTHÉON - SORBONNE - **1**
UNIVERSITÉ PARIS 1

Les cahiers du CERGOR

Numéro 02/03 - septembre 2002

Université Paris 1 Panthéon Sorbonne
Directeur de publication : J.F. AMADIEU

Sources et mesures du stress au travail, quelles nouvelles voies de recherche envisager ?

CLAIRE EDEY GAMASSOU

TABLE DES MATIÈRES

| | |
|--|-----------|
| Introduction | 3 |
| Revue de littérature | 3 |
| <i>Les sources de stress</i> | <i>7</i> |
| <i>Les échelles de mesure</i> | <i>8</i> |
| Une étude exploratoire sur le stress des cadres | 9 |
| <i>Hypothèses et méthodologie</i> | <i>9</i> |
| <i>Caractéristiques de l'échantillon</i> | <i>10</i> |
| <i>Tests des hypothèses</i> | <i>11</i> |
| <i>Apports complémentaires</i> | <i>12</i> |
| <i>Le test du modèle de Karasek</i> | <i>12</i> |
| Conclusion | 13 |

Coordination des cahiers du CERGOR : Alice Le Flanchec, Université de Paris 1, Gestion Sorbonne, 17 rue de la Sorbonne, 75231, Paris cedex 05. Téléphone : 0140462874, flanchec@hotmail.com

Les cahiers du CERGOR sont disponibles au prix de 8 euros le numéro (chèque à l'ordre de l'agent comptable de l'Université de Paris 1)

Sources et mesures du stress au travail, quelles nouvelles voies de recherche envisager ?

Claire Edey Gamassou

Le stress est devenu depuis la fin du XX^{ème} siècle un terme très couramment utilisé pour nommer les souffrances dues au mode de vie urbain occidental. Dans le monde du travail, la prise en compte du stress aux différents niveaux de la hiérarchie des entreprises a commencé à prendre une place dans l'approche de la gestion des hommes, sans cependant que cela mène à une remise en cause des modes de gestion traditionnels.

Le stress professionnel est un objet de recherche pour différentes disciplines de sciences sociales. De nombreux modèles et de nombreuses échelles de mesure ont été élaborées pour étudier les causes et effets du stress. La gestion des ressources humaines doit envisager des voies de recherche propres qui permettent de comprendre le phénomène et de construire des réponses appropriées dans l'intérêt des hommes et des organisations dans lesquelles ils agissent.

L'objet de cet article est donc de présenter les bases théoriques des études sur le stress et une étude exploratoire sur le stress des cadres afin de pouvoir appréhender ces nouvelles voies de recherche.

Introduction

Le stress est devenu un marronnier de la presse grand public de divertissement, de santé ou sur la vie des entreprises. Ce terme fait partie du langage courant, familier. On y associe de nombreux phénomènes, tant et si bien qu'il pourrait être, à en croire ces médias, la source et la conséquence de tous les maux de la vie moderne, en particulier en entreprise.

En sciences de gestion, c'est un terme apparu il y a une trentaine d'années. C'était auparavant un concept propre aux sciences physiques (mécanique), biologiques (biochimie, médecine) et à la psychologie (psychosomatique).

C'est un concept " valise " ou " enveloppe ", c'est-à-dire qu'il recouvre d'autres concepts et les remplace.

Le stress au travail a été étudié selon deux approches principales très différentes. L'école américaine est de tradition behavioriste, positiviste dans son positionnement épistémologique et plutôt quantitativiste dans ses méthodes. L'école française s'inscrit dans un courant s'inspirant des travaux faits en psychanalyse, tel que la psychopathologie et la psychodynamique du travail. Même si ces deux derniers courants de recherche excluent le terme de stress, elles ont apporté beaucoup à la recherche sur ce sujet. En effet, le stress appartient au domaine de la souffrance physi-

que et psychique et se rapproche ainsi de nombreuses autres notions.

Le stress des cadres est un sujet particulièrement médiatisé, malgré les travaux de CHANLAT (1986) mais malgré aussi l'ensemble des statistiques institutionnelles sur les inégalités de santé qui montrent que la catégorie des cadres est celle qui bénéficie de la plus grande espérance de vie et de la meilleure santé.

Dans un premier temps, nous verrons avec la revue de littérature que plusieurs modèles théoriques ont été établis pour expliquer le stress et que différentes sources et symptômes ont été mis en évidence. Puis nous présenterons l'étude que nous avons faite sur un échantillon de cadres. En conclusion, nous envisagerons les pistes de recherche qui nous paraissent pertinentes sur le stress au travail.

Revue de littérature

Les modèles théoriques

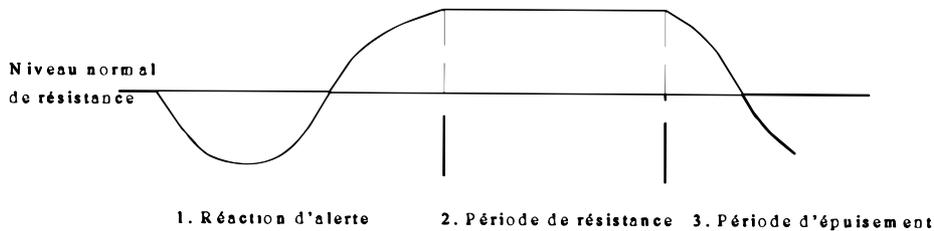
En 1936, Hans Selye, jeune médecin physiologiste canadien, publie un article dans *Nature* où il décrit l'ensemble des réponses non spécifiques, c'est-à-dire susceptibles de se reproduire à l'identique malgré la diversité des formes d'agression, provoqué par un agent agressif physique sur l'organisme. Il définit ainsi en 1956 le " syndrome général d'adaptation " (S.G.A.).

A cette époque le terme de stress n'a pas encore de connotation biologique. Selye le définit comme " l'état se traduisant par un syndrome spécifique correspondant à tous les changements non spécifiques ainsi induits par un système biologique ", c'est la " somme de tous les effets non spécifiques de facteurs (...) pouvant agir sur l'organisme ". Le stress est donc une réponse biologique de l'organisme, identique et identifiée. Si les effets du stress sont bons, stimulants et permette une bonne adaptation chez le sujet, on parle d'*eustress*, s'ils sont mauvais et causent des dommages pour l'individu, on parle de *distress*.

Le syndrome d'adaptation général comporte trois phases. L'alarme ou réaction d'alerte, qui consiste en deux phases, la résistance et l'épuisement. Elle est composée du choc (état de surprise à l'agression soudaine) et du contre-choc (mise en jeu de moyens de défense). La résistance est une adaptation à l'agent stressueur qui peut mettre en oeuvre les mécanismes nerveux, hormonaux et immunitaires. L'épuisement apparaît quand l'organisme ne parvient plus à s'adapter aux stimuli et donc quand les mécanismes des deux premières phases sont insuffisants : l'organisme se relâche.

Illustration 1

Le syndrome d'adaptation général, tiré de SELYE (1979)

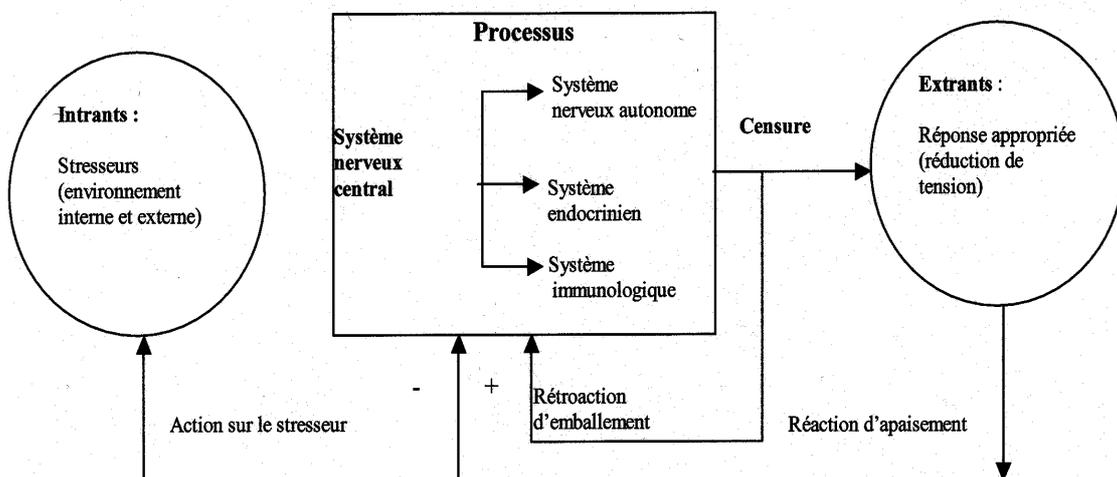


TURCOTTE et WALLOT (1979) ont décrit un stress psychique, c'est-à-dire une réaction de mobilisation psychique de la personne en face d'une situation stressante. Ce stress psychique ne serait pas forcément toujours déclenché suite à un stressueur physique. En re-

vanche, un stressueur psychique suscite des mobilisations psychiques mettant en jeu un processus de gestion de l'information. Le système nerveux central joue un rôle primordial dans les réponses de l'individu aux agressions externes.

Illustration 2

Mécanisme du stress psychique, tiré de TURCOTTE et WALLOT (1979)



Dans son article fondateur du modèle des tensions mentales, KARASEK (1979) explique qu'il n'utilise pas le terme de stress car sa recherche ne le mesure pas directement. En effet, il définit plutôt trois termes liés au stress : une variable indépendante qui mesure les sources de stress et qu'il appelle les exigences professionnelles ou contraintes (*job demands*), une variable qui mesure la latitude de décision appelée le contrôle sur le travail ou pouvoir (*job control*) et une variable de tensions mentales (*job strain*). La recherche de Karasek est parti du constat selon lequel les recherches sur les latitudes de décisions incluaient rarement des éléments sur les exigen-

ces professionnelles et vice et versa. Il a étudié des données provenant de deux sources, l'une sur des travailleurs américains et l'autre sur des travailleurs suédois¹.

Karasek a d'abord proposé un modèle bi-dimensionnel de gestion du stress des contraintes au travail. Les dimensions du modèle sont les demandes auxquelles l'individu doit faire face et la latitude de décision dont dispose l'individu. Ce modèle a donc une certaine proximité avec une conception du stress en terme de déséquilibre entre les exigences (les demandes) et les ressources (les latitudes de décision). A partir de ces deux dimensions, quatre situations de travail sont définies.

Illustration 3

Les exigences psychologiques et physiques par rapport au degré d'autonomie de décision, tiré de KARASEK (1989)

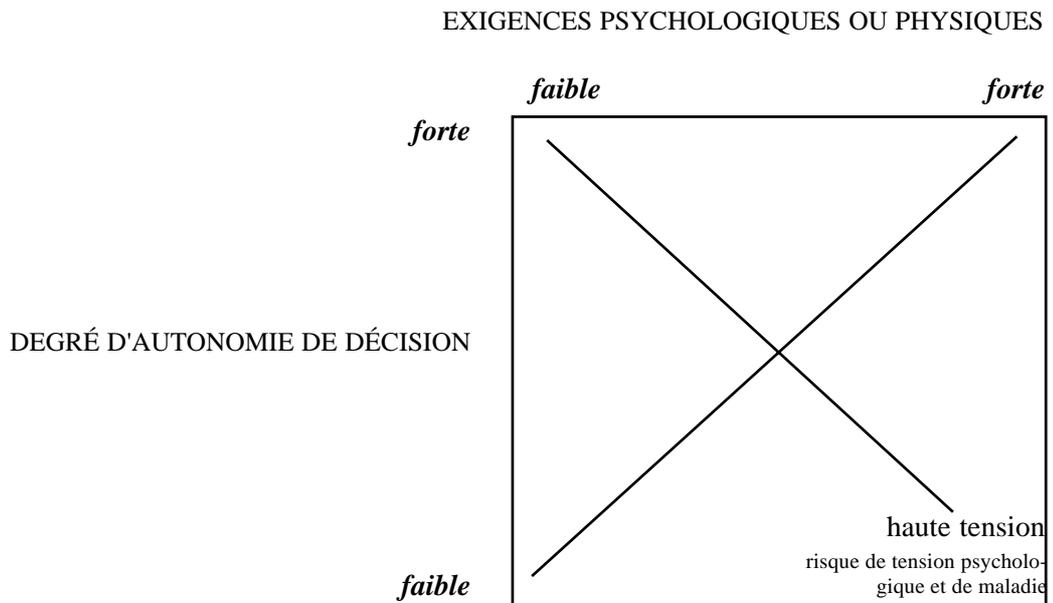


Illustration 4

Interaction entre la latitude de décision et les demandes de travail, tiré de KARASEK (1979)

| | | DEMANDES DE TRAVAIL | |
|----------------------|---------------|-------------------------|-------------------------|
| | | <i>basse</i> | <i>élevée</i> |
| LATITUDE DE DÉCISION | <i>basse</i> | travail passif | travail à haute tension |
| | <i>élevée</i> | travail à basse tension | travail actif |

Les tensions mentales apparaîtraient dans les situations de faible degré d'autonomie et de décision et de fortes exigences psychologiques ou physiques.

La situation de travail actif serait source de satisfaction tandis que celle de travail passif serait source d'insatisfaction.

L'intérêt de ce modèle selon l'auteur est de distinguer demandes et latitudes de décision qui ne sont en fait que rarement corrélées (contrairement à une acceptation théorique selon laquelle l'autorité irait avec la responsabilité).

Le modèle bi-dimensionnel des tensions mentales déterminées par les tensions dues au travail a été établi et validé. Il conclut à la nécessité de donner plus de latitude de décision à ceux qui en ont peu et qui subissent des contraintes élevées afin de les rendre plus actifs et donc efficaces. Karasek ajoute que cette conclusion contredit complètement le modèle taylorien reposant sur la séparation décision/exécution.

La deuxième version du modèle de Karasek est tri-dimensionnelle. Aux deux premières dimensions, KARASEK et THEORELL (1990) ajoutent la perception que le travailleur a du support social existant au travail. La présence des relations de support aurait un effet positif, modérateur en cas de contraintes et leur absence ou la présence de relations conflictuelles auraient un effet nocif dans le même cas.

HELLEMANS et KARNAS (1999) soulignent qu'il peut être critiquable de s'appuyer sur les résultats des études de Karasek dans son article fondateur pour discuter des qualités métriques de l'outil utilisé. En effet, le nombre d'items de chaque dimension ainsi que la formulation de ces items ne sont pas les mêmes dans les questionnaires utilisés dans les deux recherches. Ils ont donc entrepris de tester le modèle d'un point de vue interne et externe. Ils ont cherché à savoir si la structure factorielle du questionnaire est bien celle définie par Karasek et si les liens entre les dimensions sont également vérifiés. L'étude a porté sur 339 sujets d'une compagnie d'assurance bruxelloise entre 35 et 59 ans contactés par courrier. Le questionnaire utilisé comporte 23 items fermés à évaluer sur une échelle à quatre niveaux. Les tensions mentales ont été mesurées au travers du stress perçu et de la satisfaction au travail.

L'étude fait apparaître, du point de vue de la validité externe, que les hypothèses de Karasek quant aux relations entre les latitu-

des de décision et les demandes de travail sont vérifiées par rapport au stress perçu mais ne le sont pas par rapport à la mesure de la satisfaction perçue.

Les auteurs concluent à la nécessité de préciser les notions de " tensions mentales " dans le modèle. Karasek les définit comme la non-satisfaction au travail, l'humeur dépressive, les symptômes physiques du stress, les problèmes de sommeil. Hors, deux de ces indices donnent des résultats différents par rapport au modèle. Il faut donc s'interroger quant au fait de réunir ces réalités psychiques différentes sous une même notion.

Les auteurs concluent qu'il importe d'apporter une attention particulière dans la démarche de recherche à la sémantique et à la formulation claire des items par rapport aux concepts et à leur unité. Ils concluent aussi qu'il faut poursuivre le travail sur la structure du questionnaire de Karasek afin de ne pas utiliser une version qui simplifierait la réalité et en donnerait une image fautive.

Le modèle de KET DE VRIES (1979), comme celui de Turcotte, vise à expliciter les interactions qui existent entre les agents de stress et les réactions à celui-ci, en tenant compte de l'effet de certaines variables médiatrices. Ils identifient trois dimensions au phénomène de stress : les stressors ou facteurs de stress, les variables médiatrices et les réactions au stress - au niveau individuel et organisationnel -. Les stressors mettent en jeu des variables organisationnelles, des variables interpersonnelles et des variables de carrière.

Chanlat a développé sa perspective du stress professionnel en retenant les travaux anglo-saxons ayant une approche organisationnelle et en s'inspirant des travaux francophones sur la santé au travail, l'ergonomie, la psychodynamique. Il a introduit la notion de reconnaissance, empruntée à la psychodynamique, aux travaux anglo-saxons, et la notion de mode de gestion dans les travaux francophones. Le mode de gestion est " l'ensemble des pratiques managériales mises en place par la direction d'une entreprise ou d'une organisation pour atteindre les objectifs qu'elle s'est fixés " (CHANLAT, 1999). Dans la conception du stress professionnel selon Chanlat, le mode de gestion décide de la charge de travail (avec ses composantes physique, cognitive et affective) et du degré d'autonomie dont dispose l'individu pour faire face à cette charge. L'ensemble des relations qui lient ces

éléments ainsi que les données spatiales et temporelles sont déterminants dans l'apparition du stress professionnel. Chanlat montre qu'il est possible de réduire le stress dans les organisations en remettant en cause le mode de gestion. Un certain nombre de mesures (revalorisation des tâches, polyvalence de la main d'œuvre, aménagement des horaires afin d'accroître l'autonomie et la flexibilité sans augmenter la précarité) pourraient redonner à l'individu au travail la capacité de faire face aux exigences physiques et psychologiques dues au travail.

Ces modèles, comme celui de McLEAN (1976) (modèle à trois dimensions : agent de stress, vulnérabilité, contexte) ou comme celui très complet de COOPER (1986, voir plus loin), dépasse les approches en terme de causalité linéaire entre agents de stress et réaction au stress.

On retiendra donc la définition de LAZARUS et FOLKMAN (1984) selon qui le stress ne réside ni dans la situation ni dans l'individu mais dans la transaction entre l'individu et la situation. Dans une approche interactionniste, ils définissent le stress comme le résultat d'une interaction entre l'individu et son environnement. Trois éléments rentrent alors en jeu dans ce phénomène, éléments qui sont autant de phases nécessaires à l'apparition du stress : un stimulus, une activité cognitive de perception et d'interprétation de ce stimulus par l'individu et enfin, une réponse de l'individu. Le stress est donc "une relation particulière entre personne et environnement que la personne considère difficile à supporter ou dépassant ses ressources propres au point de mettre son bien-être en péril" (LAZARUS et FOLKMAN, 1974). Quand l'individu voit son bien-être mis en danger par un demande excessive de ressources, il a recours à deux médiateurs : la phase d'appréciation (LAZARUS, 1966), appelée aussi de jugement de la menace (COOPER, 1981) et le *coping*, c'est-à-dire la capacité à faire face ou la mise au point de stratégies d'ajustement.

Sources de stress et échelles de mesure

Les sources de stress

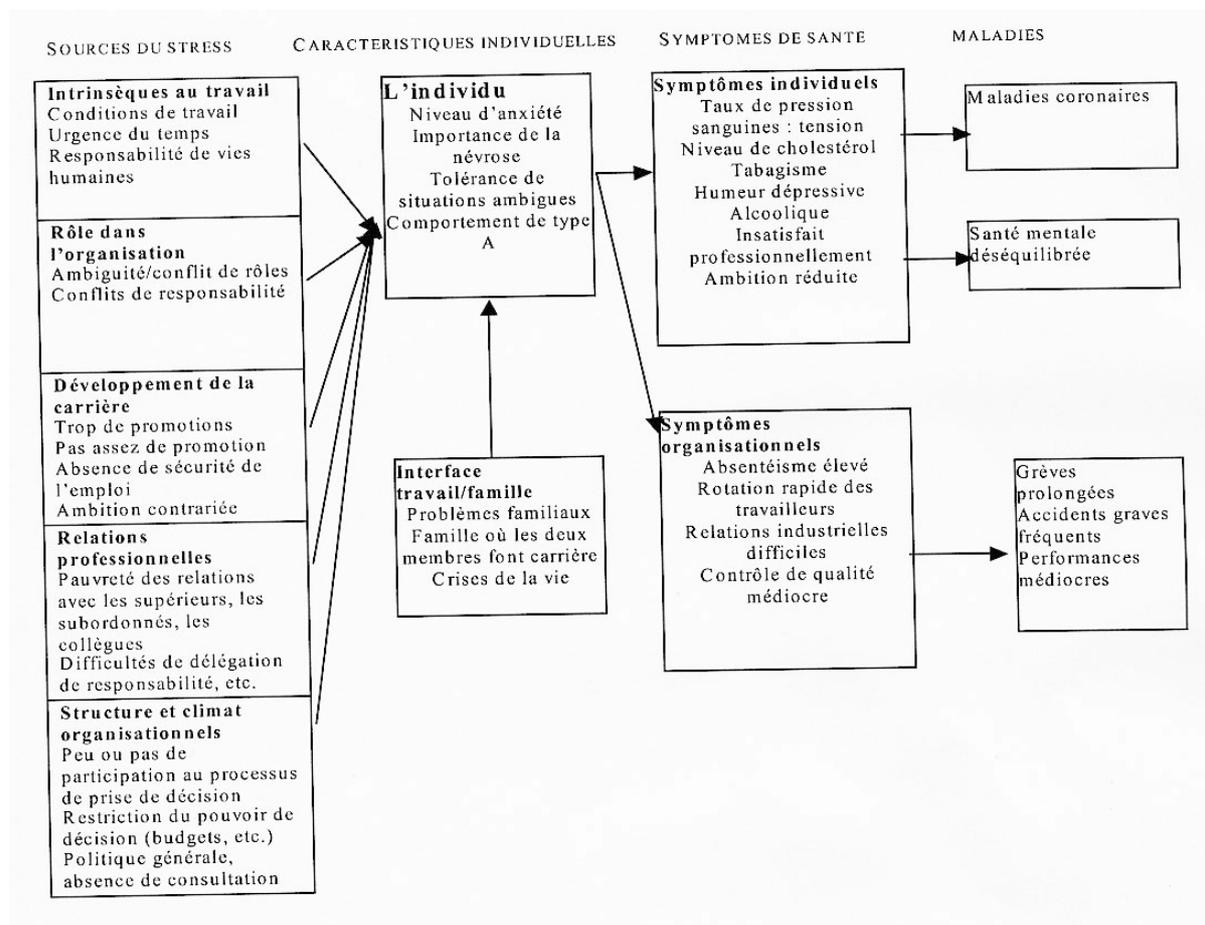
On a vu que les modèles théoriques du stress professionnel sont nombreux. Ils ont tous mis en évidence des sources de stress. Ces sources sont de différentes natures comme l'illustre bien le modèle de Cooper.

D'autre part, la notion de stress a connu un grand succès en psychologie car elle a servi à cette discipline pour essayer de corrélérer les évè-

nements psychologiques avec leurs fondements et conséquences physiologiques. En médecine, la question d'une corrélation entre évènements courants de la vie quotidienne et la maladie se posait depuis longtemps. Des études épidémiologiques ont mis en évidence un lien dès les années cinquante (Kissen, Howkins et Holmes sur l'apparition de la tuberculose).

Certaines études ont porté sur les agents stressés ou facteurs de stress, aboutissant à l'établissement de liste d'évènements stressants (RAHE et HOLMES, 1967 ; PAYKEL, 1987), tandis que d'autres ont porté sur les traits de la personnalité ou profils de vulnérabilité (FRIEDMANN et ROSENMAN, 1971 et 1974), répertoriant les comportements stressogènes et définissant des types d'individu selon leur sensibilité au stress. Le comportement de Type A, caractérisé par la volonté de contrôler son environnement (agressivité, combativité, impatience, ambition, compétitivité) serait pathogène car associé à de nombreux facteurs de risques (hypertension, cholestérol, tabac) et à deux fois plus de maladies cardio-vasculaires (angine, infarctus, troubles coronariens) que le Type B, caractérisé par la patience, la décontraction, le calme, un faible esprit de compétition et l'absence de sentiment d'urgence.

Certains chercheurs soulignent l'influence du management dans les comportements. L'exigence de sur-performance dans les entreprises en situation fortement concurrentielle encourage des comportements propres au Type A. OUIMET (1994) appelle travailomanie le comportement consistant dans la recherche de l'estime d'autrui par le dépassement de soi au travail. LARDERA (1994) utilise le terme américain de *workaholic*, bourreau ou drogué de travail. Le terme d'ergomane a fait récemment son apparition dans la littérature francophone canadienne. AUBERT et GAULEJAC (1991), qui utilisent peu le terme de stress dans leur ouvrage commun, associent l'épuisement professionnel - appelé aussi décompensation mentale, combustion interne, traduction de *burn out* - au type de management qui fonde son action sur la notion d'excellence et sur la rencontre entre le système imaginaire de l'individu et le système organisationnel de l'entreprise. L'excellence prend un nouveau sens, empreint d'absolu (il faut toujours faire plus) et la poursuite par l'individu de cet objectif toujours réévalué est porteuse de forts risques pour la santé physique et mentale.

Illustration 5**Modèle graphique du stress professionnel, tiré de COOPER, (1986)***Les échelles de mesure*

De nombreuses échelles existent pour mesurer les potentialités d'apparition de réactions caractéristiques du stress autant que pour mesurer des états de stress. Nous allons en présenter quelques unes.

Le questionnaire de l'Hopital Middlesex (Middlesex Hospital Questionnaire, M.H.Q.), utilisé par COOPER (1984), mesure la santé mentale. Il est notamment composé de trois sous-échelles mesurant la dépression, l'anxiété et les tendances psychosomatiques.

L'échelle de satisfaction professionnelle (Job Satisfaction Scale, CAPLAN, COBB et FRENCH, 1975), également utilisée par COOPER (1984), permet de mesurer l'insatisfaction au travail en six items.

Le questionnaire sur le stress professionnel de Cooper (Cooper Job Stress Questionnaire, COOPER, 1981) mesure le stress.

Le *coping* ou capacité à faire face peut être mesuré par le questionnaire de STEINMETZ (1979) et les manifestations du stress peuvent aussi être mesurée par des questionnaires sur les symptômes psychosomatiques (GURIN,

VEROFF et FELD, 1960). Ces deux dernières échelles ont été utilisées par COOPER et DAVIDSON (1984).

Le comportement de Type A peut être mesuré par l'échelle de BORTNER et ROSENMAN (1967) (Type A Behavior Questionnaire) composé de quatorze échelles sémantiques bi-polaires et de onze échelles de Likert ou par les seize sous-échelles du questionnaire de la personnalité (16 Personality Factor Questionnaire, 16PF).

Les sources de stress peuvent être mesurées par le questionnaire de Marshall et Cooper sur les pressions et les satisfactions professionnelles (Marshall and Copper Job Pressure and Satisfaction Questionnaire, COOPER et MARSHALL, 1979).

La santé psychologique peut aussi être mesurée par le questionnaire des habitudes de tensions nerveuses de l'école de médecine de l'université John Hopkins (Habits of Nervous Tension Questionnaire, H.N.T.Q.) qui mesure l'état de santé émotionnelle.

Ces quatre dernières échelles ont été utilisées par COOPER et MELHUISE (1980).

Toutes ces échelles consistent en des échelles de Likert.

Hugo D'HERTEFELT (1994) a étudié la question de la mesure du stress. La complexité du phénomène de stress et la multiplicité des facteurs et des effets à observer rendent difficiles la construction et l'utilisation d'une méthode simple et valable de mesure du stress au travail. Selon lui, en se limitant aux circonstances de travail et à la situation des personnes, le chercheur peut trouver des informations sur les sources potentielles de stress d'une part et sur les réactions possibles de stress des individus d'autre part. La question de l'objectivité et de la subjectivité des mesures est également importante. Selon D'Hertefelt, les mesures objectives nécessitent l'observation et l'enregistrement des paramètres physiques, psychosociaux et physiologiques tandis que les mesures subjectives portent sur les expériences et opinions des personnes et ne peuvent être mises en évidence qu'au moyen d'un questionnaire. En matière de stress, seraient alors mesurables les caractéristiques ergonomiques et sociotechniques du travail, les réactions physiologiques et biochimiques des personnes, le vécu du travail et le vécu de la santé.

Le stress au travail n'étant pas directement mesurable, les chercheurs se limitent donc à mesurer par les méthodes existantes les sources de stress et les réactions dues au stress. Les informations rassemblées par les instruments de mesure existants permettent d'énoncer des constatations sur les circonstances de travail et les conditions dans lesquelles se trouvent les personnes. Ces informations semblent d'ores et déjà suffisantes pour pouvoir élaborer des actions préventives et susciter des améliorations si nécessaire.

Nous allons présenter ci-après une étude. Son objet n'était pas de donner lieu à la mise en oeuvre de préconisations et donc d'actions préventives ou visant à améliorer la situation de gestion mais plutôt d'essayer de comprendre les mécanismes du stress au travail.

Une étude exploratoire sur le stress des cadres

Présentation de l'étude

L'objet de recherche choisi est le stress des cadres. Le sens commun considère que les cadres sont plus concernés par le stress que

les autres catégories de salariés car leurs responsabilités sont plus importantes, qu'ils sont plus soumis à des pressions diverses et travaillent plus. Nous avons voulu savoir ce qu'il en est réellement mais surtout plus précisément, nous avons voulu savoir si le stress des cadres est essentiellement dû à leur travail.

Notre problématique se présente alors sous la question de recherche suivante : quelle est la part du stress des cadres due au contexte de travail ?

Hypothèses et méthodologie

Nous avons formulé des hypothèses que nous avons essayé tester.

Le premier type d'hypothèses vise à répondre à notre problématique de recherche.

H.1.1.1. Il existe des sources personnelles de stress.

H.1.1.2. Il existe des sources organisationnelles de stress.

H.1.2. Ces sources se cumulent et créent le phénomène de stress.

H.1.3. Les sources organisationnelles constituent la principale cause de stress.

Le deuxième type d'hypothèses consiste à vérifier des conclusions de recherches avancées, en particulier celles sur le modèle de Karasek et des recherches comparatives sur les cadres féminins et masculins.

H.2.1. Si en même temps l'autonomie est faible et que les contraintes sont fortes, alors le niveau de stress est élevé.

H.2.2. Les femmes ont des niveaux de stress plus élevés que leurs homologues masculins

H.2.3. Les femmes ressentent des discriminations à leur égard.

H.2.4. Les femmes souffrent plus de l'interface famille-travail.

H.2.5. Les femmes ont plus tendance à faire face au stress en parlant à leurs proches.

Nous avons choisi d'utiliser une méthode quantitative. Cette méthode a consisté dans l'élaboration d'un questionnaire portant sur les sources potentielles de stress et les états de santé des cadres interrogés, puis au recueil de données et enfin à l'analyse des données.

Les échelles de mesure utilisées par Cooper, Karasek et Stora ont servi de base à la construction d'échelles particulières qui s'inspirent des variables et dimensions établies par ces chercheurs. Les travaux de STORA (1993 et 1999) et de HELLEMANS et KARNAS (1999) en particulier ont permis d'utiliser des traductions existantes. Le questionnaire élaboré pour l'étude comporte 241 items regroupés

pés en 14 indicateurs auxquels s'ajoutent des variables nominales regroupées par thèmes (au nombre de cinq). 191 questions sont des échelles de Likert à quatre niveaux (pas d'accord, plutôt pas d'accord, plutôt d'accord, d'accord).

Trois dimensions ont été distinguées : la santé de l'individu, la dimension individuelle et la dimension organisationnelle.

La dimension de santé permet de diagnostiquer l'état de stress de l'individu. Elle comporte deux indicateurs : l'état de santé physique et l'état de santé psychologique. Cette dimension mesure l'état d'énervement, de déprime, de confiance en soi du cadre.

La dimension individuelle permet de mesurer les données relatives aux caractéristiques propres à l'individu, c'est-à-dire à la fois des données nominales (situation de vie, formation, responsabilités hors travail, événements récents - échelle inspirée de celle de Rahe et Holmes -) et des données quantitatives (soutien familial, réponse aux difficultés, épanouissement, attitude par rapport à la vie - c'est-à-dire détermination du type de profil de vulnérabilité).

La dimension organisationnelle mesure les données propres à l'organisation et à la fonction de l'individu au travail, au contexte de travail. Elle comporte elle aussi des données nominales (situation de l'individu dans sa carrière, situation de l'entreprise, événements récents au travail, contenu du travail, horaires) et des données quantitatives (autonomie dans le travail, dans la relation au travail, environnement relationnel de travail, satisfaction et intégration, soutien des supérieurs, collègues, subordonnés, pressions, perspectives d'évolution, pression du temps, dérangement, charge de travail, intérêt du travail).

La dimension de santé est la variable dépendante et les dimensions individuelle et organisationnelle sont les variables indépendantes.

Le choix de l'échantillon est le résultat d'un constat et d'une opportunité.

Un constat, celui du fait que le stress est un sujet tabou en entreprise. On en a déduit que les individus interrogés en parleront d'autant plus facilement qu'ils sont interrogés dans le cadre d'une relation extérieure au contexte de travail.

Une opportunité : celle qui m'a permis d'accéder aux adresses électroniques d'un certain nombre d'anciens élèves d'une grande école de commerce de Paris.

Nous avons donc choisi l'échantillon et le moyen de collecter les données suite à ce cons-

tat et à cette opportunité.

Plus de 775 diplômés de la même école de commerce appartenant aux promotions 1988 à 1993 ont été contactés par voie électronique. 53 réponses ont été retenues, dont 16 sont parvenues par voie postale. Le taux de retour est donc de 6% sur une durée de collecte de données de six semaines.

Les échelles de mesure ont été épurées avant analyse selon certains critères. Ont été retenues les échelles dont la structure est telle que les tous les items ont une variance suffisante (valeurs propres supérieures à 1) et telles que les variables sur les axes ont un poids factoriels supérieur ou égal à 0,5 sur un unique axe.

La fiabilité de la cohérence interne est mesurée avec l'alpha de Cronbach qui doit être supérieure ou égale à 0,6.

Ainsi, après identification des axes factoriels, les nouveaux facteurs retenus au final comportent au total 93 items composant 30 axes factoriels repartis selon les trois dimensions initiales du modèle.

Caractéristiques de l'échantillon

Les caractéristiques de l'échantillon sont telles que 55,8% des cadres ayant répondu sont des hommes pour 44,2% de femmes. La moyenne d'âge est de 33 ans avec une moyenne d'environ 9 ans d'ancienneté dans le monde du travail (écart-type : 2 ans et demi) et 5 ans dans l'entreprise où ils travaillent actuellement (écart-type : 3 ans). Ils ont à 85% suivi une classe préparatoire dans leur cursus de formation initiale et sont à plus de 92% en contrat à durée indéterminée. Plus de 80% travaillent dans une entreprise privée qu'ils n'ont pas créée, la moitié dans une structure de plus de 1000 salariés et 21% au siège social de leur entreprise (pour 39,5% dans la filiale d'un grand groupe et la même proportion dans une PME). Le secteur le plus représenté est celui de la finance et de l'assurance avec 12% de l'échantillon y ayant son activité professionnelle et les fonctions les plus représentées sont celles de direction et de vente avec chacune 8% de l'échantillon. Mais l'échantillon est composé de cadres exerçant plus de dix fonctions différentes dans plus de onze secteurs différents.

Près du tiers d'entre eux a des responsabilités en dehors du travail (et de la famille : association, etc.).

45% travaillent à Paris, 35% à l'étranger et 20% en province. Ces deux dernières répartitions vont nous permettre d'explorer de nou-

| INDICATEUR | FACTEUR RETENU | NOMBRE D'ITEMS | ALPHA DE CRONEBACH |
|------------------------------------|--------------------------------|----------------|--------------------|
| DIMENSION ÉTAT DE SANTÉ | | | |
| État de santé physique 1 | État de fatigue | 5 | 0,8459 |
| État de santé physique 2 | Alimentation et sommeil | 2 | 0,6190 |
| État de santé physique 3 | Fourmillements et picotements | 2 | 0,8544 |
| État de santé physique 4 | Troubles musculo-squeletiques | 2 | 0,7072 |
| État de santé psychique | Stress psychique | 5 | 0,7774 |
| DIMENSION PERSONNELLE | | | |
| Vie privée 1 | Interface vie de couple | 3 | 0,5633 |
| Vie privée 2 | Soutien familial et affectif | 2 | 0,4963 |
| Vie personnelle 1 | Loisirs | 3 | 0,7274 |
| Vie personnelle 2 | Soutien amical | 2 | 0,7878 |
| Attitude par rapport à la vie 1 | Compétitivité | 3 | 0,7744 |
| Attitude par rapport à la vie 2 | Anxiété | 3 | 0,7286 |
| Attitude par rapport à la vie 3 | Exigences | 2 | 0,7655 |
| Attitude par rapport à la vie 4 | Rapport au temps | 3 | 0,7064 |
| DIMENSION ORGANISATIONNELLE | | | |
| Autonomie 1 | Autonomie poste de travail | 5 | 0,8848 |
| Autonomie 2 | Autonomie et procédures | 4 | 0,6524 |
| Satisfaction et intégration 1 | Management de l'organisation | 3 | 0,7844 |
| Satisfaction et intégration 2 | Communication | 2 | 0,6951 |
| Satisfaction et intégration 3 | Ambiance | 3 | 0,8064 |
| Soutien social 1 | Encadrement reçu | 4 | 0,7924 |
| Soutien social 2 | Soutien professionnel | 4 | 0,8596 |
| Soutien social 3 | Support social | 3 | 0,7186 |
| Perspective de promotion 1 | Perspectives de progression | 5 | 0,6726 |
| Perspective de promotion 2 | Instabilité | 1 | |
| Pression du temps 1 | Pression du temps | 5 | 0,8393 |
| Pression du temps 2 | Polychronie | 2 | 0,7159 |
| Dérangement 1 | Contradictions et incertitudes | 4 | 0,6548 |
| Dérangement 2 | Gestion du temps | 3 | 0,6573 |
| Charge de travail | Situations internes difficiles | 2 | 0,6342 |
| Intérêt du travail 1 | Développement des compétences | 4 | 0,7338 |
| Intérêt du travail 2 | Utilisation des compétences | 2 | 0,6644 |

Dans la dimension état de santé, les indicateurs 1 et 3 - état de fatigue et fourmillements-picotements - de l'état de santé physique sont significativement positivement corrélés au niveau 0,01 à l'indicateur de santé psychique (corrélations de Pearson égales à 0,639 et 0,361). De même les indicateurs 1, 3 et 4 (troubles musculo-squeletiques) de santé physique sont corrélés entre eux (indicateur 1 et indicateur 3: 0,575, indicateur 1 et indicateur 4 : 0,447, indicateur 3 et indicateur 4 : 0,381, à 0,01 de signification).

Les sources personnelles telles que les exigences propres au profil A (attitude par rapport à la vie 3) et le fait d'occuper des responsabilités en dehors de son activité professionnelle sont corrélés positivement entre eux (au niveau de signification 0,001, corrélation de Pearson égale à 0,439). De même, le fait d'avoir fait un classe préparatoire est corrélé à la caractéristiques d'exigence élevée du pro-

fil A (0,348). On trouve également une corrélation entre le fait d'avoir fait une classe préparatoire et le fait d'exercer d'autres responsabilités (0,388).

Résultats

Tests des hypothèses

Les sources organisationnelles telles que les échéances dans le travail sont liées de façon significative à l'état de santé physique dans trois de ses dimensions.

| Échéances dans le travail | F | Signification |
|-------------------------------|------|---------------|
| Troubles musculo-squeletiques | 24,7 | 0,004 |
| Fatigue | 6,0 | 0,002 |
| Fourmillements | 3,5 | 0,022 |

Les indicateurs de l'état de santé physique 1 et 3 (fatigue et fourmillements) sont significativement négativement corrélés à l'importance des échéances dans le travail au niveau 0,01 (corrélations de Pearson égales à -0,512 et -0,368).

Le fait d'avoir des enfants est négativement corrélé au stress psychique (corrélations de Pearson = -0,355 au niveau 0,05 de signification).

Enfin, le profil A (attitude par rapport à la vie) est positivement corrélé au stress psychique ($F=41,8$, signification inférieure à 0,001).

Il existe donc bien des sources personnelles et des sources organisationnelles de stress qui peuvent se cumuler et créer le phénomène de stress. En revanche, il ne semble pas que les sources organisationnelles constituent la principale cause de stress.

Des différences significatives ont été trouvées entre les cadres féminins et masculins quant à l'état de stress psychique ($F=50,2$, signification = 0,005).

Les femmes ont donc bien des niveaux de stress plus élevés que leurs homologues masculins.

En revanche, il n'est pas apparu que les femmes ressentent des discriminations à leur égard, ni qu'elles souffrent plus de l'interface famille-travail ou qu'elles ont plus tendance à faire face au stress en parlant à leurs proches.

Apports complémentaires

Les cadres ayant occupé des responsabilités associatives durant leur scolarité présentent plus que les autres des caractéristiques d'exigences propres au profil A ($F=7,5$, signification = 0,008), de même que ceux occupant aujourd'hui encore d'autres responsabilités ($F=11,9$, signification = 0,001).

L'état de santé physique dans sa dimension de troubles musculo-squelettiques est corrélé avec le fait d'occuper d'autres responsabilités ($F=25,4$, signification = 0,001).

Le lieu de travail a, semble-t-il, une influence sur l'état de stress physique dans sa dimension de Fatigue ($F=3,3$, signification = 0,045). L'échantillon ne permet pas de comparer les trois groupes (Paris, province, étranger) de façon rigoureuse (différences d'effectif) mais il apparaît que ce sont les facteurs de support social, communication et autonomie par rapport au poste de travail et, donc, leurs effets sur l'état de fatigue qui jouent un rôle important dans ces différences selon le lieu de tra-

vail. Le Test de Duncan ne met pas en évidence trois groupes homogènes donc pas de relation évidente entre le lieu, le stress et les agents stressants mais il pourrait être intéressant d'approfondir cette question.

Le test du modèle de Karasek

Le questionnaire utilisé comprenant notamment les items utilisés par Hellemans et Karnas pour leur étude de validation du modèle de Karasek, nous avons pu suivre la démarche de ces chercheurs et comparer nos conclusions avec les leurs.

Après l'analyse en composantes principales avec rotation varimax, nous n'avons pas trouvé la même structure (neuf axes au lieu de six) que les auteurs.

Nous avons choisi de procéder à une épuration des échelles afin d'observer les six axes identifiés par les auteurs et nous avons poursuivi selon la démarche décrite par Hellemans et Karnas en construisant une mesure des "ressources disponibles" (réunissant les scores factoriels des facteurs de latitude de décision, apprentissage, soutien du supérieur, soutien des collègues auquel on soustrait le score des facteurs de pressions et dérangement).

Nous avons trouvé que les relations avec les supérieurs et les collègues, la quantité de travail et le soutien professionnel sont significativement liés à la satisfaction au travail.

| $p < 0,01$ | satisfaction au travail 3 |
|-------------------------------|---------------------------|
| Relations avec les supérieurs | 3,115 |
| Relations avec les collègues | 4,887 |
| Quantité de travail | 3,041 |
| Soutien professionnel | 3,456 |

On trouve une corrélation positive de 0,586 avec un risque d'erreur de 0,01 entre l'ambiance et les ressources disponibles du cadre. En revanche, le modèle des tensions mentales n'est pas confirmé sur l'échantillon.

Ainsi, les variables nominales relatives à la dimension individuelle telles que le sexe, le fait d'avoir des enfants et les traits de la personnalité sont des situations susceptibles de produire du stress.

Cependant, le lieu de travail, les relations avec les supérieurs, les échéances et événements importants dans le travail, appartenant à la dimension organisationnelle, sont aussi des sources de stress avérées par cette étude. Mais les autres sources organisationnelles de stress ne semblent pas jouer de rôle dans l'apparition du stress. Le modèle des tensions

mentales n'a pas été confirmé. Ce résultat est cependant à relativiser en particulier par rapport à l'échantillon qui ne permet pas de comparaisons entre catégories professionnelles.

La faible fiabilité interne de certains facteurs n'a pas permis de tester les conclusions d'études examinées (sur la charge de travail hors situations internes difficiles par exemple).

Conclusion

Vers quelles directions les futures études sur le stress au travail doivent elles s'orienter ? Quelles études confirmatoires ou causales entreprendre pour de nouveaux travaux sur le stress professionnel ?

L'étude de sources de stress au travail telles que l'insécurité (instabilité professionnelle ou organisationnelle), les relations sociales au travail, en particulier les relations avec la hiérarchie, avec les supérieurs directs mais aussi avec les collègues, les pressions subies mais aussi le lieu de travail et les sources que le sens commun rend généralement coupables en premier lieu, la charge de travail et la pression au temps demeurent, malgré un très grand nombre d'études, des objets de recherche inépuisables.

Mais la perception du stress au travail en tant que telle est peut-être un objet de recherche moins exploré mais tout aussi intéressant. Nous sommes partis, dans l'étude présentée, pour le choix de l'échantillon du constat que le stress est un mot, un sujet tabou dans le monde du travail. On peut s'interroger sur ce

simple fait supposé. Comment le stress (le terme en lui-même, le vécu de chacun, de son entourage, l'existence et la connaissance de cas connus, médiatisés ou non) est-il perçu, parlé dans l'entreprise ? S'il y a réellement un tabou, comment cela s'exprime-t-il et comment peut-on l'expliquer ?

La connaissance du stress qu'ont les acteurs gagnerait sans doute aussi à être sondée. Qu'est-ce que les individus entendent par stress, que mettent-ils dans ce mot ? Quelles sont les caractéristiques d'un événement stressant (KEENAN et NEWTON, 1985) selon eux ? Quelles sont les manifestations du stress acceptées comme telles par les concernés ?

On peut aussi s'interroger sur la pertinence supposée par un certain nombre d'études de la relation entre le stress et l'insatisfaction au travail.

De nombreuses pistes à explorer existent encore en ce qui concerne le stress au travail. Le choix de ses voies de recherche ne saurait être séparé d'une réflexion sur le positionnement épistémologique. La recherche d'une synthèse entre les deux grandes écoles paradigmatiques, l'école anglo-saxonne, behavioriste, positiviste et l'école française d'inspiration psychanalytique, compréhensive, pour avancer dans la révélation des causes des souffrances dues au travail, comme nous y invite Danielle PICARD (2000) est sans doute une piste à étudier. Ces deux approches sont en effet par de nombreux aspects complémentaires et partent de la même définition interactionniste du stress qui prend en compte à la fois l'environnement et l'individu dans le phénomène de stress.

Notes

¹ Etude sur la qualité de l'emploi (Université du Michigan, Etats-Unis, 1972) et données de l'étude de Johansson S. (1971) en Suède

BIBLIOGRAPHIE

- Aubert N. et de Gauléjac V. (1991), *Le coût de l'excellence*, Editions du Seuil, Paris
- Bortner R.W. et Rosenman R.H. (1967), "The measurement of pattern A behavior", *J Chronic Dis*, vol. 20, p. 525-533
- Caplan R.D., Cobb S., French J.R. (1975), *Job demands and Worker Health*, Washington D.C., Department of Health, Education and Welfare Publication No. (NIOSH), p. 75-160, U.S. Government Printing Office
- Chanlat J-F. (1986), "Le stress et la santé des cadres de direction masculins, I : Mythes et réalités. Le mythe du prix du succès.", *Gestion. Revue internationale de gestion*, vol. 10, N°4, p.5-14, "II : les réalités du stress professionnel". *Gestion. Revue internationale de gestion*, vol. 11, N°3, p.44-50, "Le stress et la santé des cadres féminins : un premier bilan" *Gestion. Revue internationale de gestion*, vol. 11, N°4, p. 53-61
- Chanlat J-F. (1999), in *L'homme à l'échine pliée, réflexions sur le stress professionnel*, sous la direction de Brunstein I., "Nouveaux modes de gestion, stress professionnel et santé au travail", Editions Desclée de Brouwer
- Cooper C.L. et Marshall J. (1979), *Executive Under Pressure*, New York, Praeger Publishers
- Cooper C.L. et Melhuish A. (1980), "Occupational Stress and Managers", *Journal of occupational Medicine*, vol. 22, N° 9, p. 588-592
- Cooper C.L. (1981), *The stress check*, Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall
- Cooper C.L. (1984), "Executive stress : a Ten-country comparison", *Human Resource Management*, vol. 23, p. 395-407
- Cooper C.L. et Davidson M.J. (1984), "Occupational Stress in female managers : a comparative study", *Journal of management studies*, vol. 21, N° 2, p. 198-205
- Cooper C.L. (1986), "Job distress : Recent research and the emerging role of the clinical occupational psychologist", *Bulletin of the British Psychological Society*, vol. 39, p. 325-331
- D'Hertefelt H. (1994), in *Stress et travail : origines et approches*, sous la direction de Moors S. (Ed.), "La mesure du stress au travail : un long cheminement", p. 213-246, Institut National de Recherche sur les Conditions de Travail, Bruxelles
- Friedmann M. et Rosenmann R.U. (1971), "Type A Behavior Pattern : its association with coronary heart disease", *Annals of clinical research*, vol. 3, p. 300-312
- Friedmann M. et Rosenmann R.U. (1974), *Type A Behavior and your heart*, Knopf, New York
- Gurin G., Veroff J. et Feld S. (1960), *American View their mental health*, New York : Basic Books
- Hellemans C. et Karnas G. (1999), "Epreuve de validation du modèle de Karasek auprès de travailleurs du secteur tertiaire. Relations du modèle avec les " tensions mentales " ", *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 3ème trimestre, vol. 49, N° 3, p. 215-224
- Hellemans C. et Karnas G. (2000), in *Satisfactions et souffrances au travail*, sous la direction de Gangloff B., L'Harmattan, Paris, "Le stress professionnel : quels liens entre les contraintes au travail et les stratégies de coping ?"
- Karasek R.A. (1979), "Job demands, job decision Latitude and Mental Strain : Implications for Job redesign", *Administrative Quarterly*, vol. 24, p. 285-304
- Karasek R.A. (1989), "The Political Implications of Psychosocial Work Redesign : a Model of the Psychological Class Structure", *Journal of Health Services*, vol. 19, N°3, p. 481-508
- Karasek R.A. et Theorell R. (1990), *Healthy work, Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*, The Free Press, Basic books, New York
- Keenan A. et Newton T.J. (1985), "Stressful events, stressors and psychological strains in young professional engineers", *Journal of Occupational Behaviour*, vol. 6, p. 151-156
- Ket de Vries M. (1979), "Organizational Stress : a call for management action", *Sloan Management Review*, Fall, p. 3-14
- Lardera S. (1994), *Le stress au travail : un modèle dynamique*, Cahier de recherche E.S.C.P. N°94-119
- Lazarus R.S. (1966), *Psychological stress and the coping process*, New York, Mcgraw-Hill
- Lazarus R. et Folkman S. (1984), *Stress, Appraisal and Coping*, New York, Springer
- McLean A.A. (1976), "Job stress and the Psychological pressures of change", *Personnel*
- Ouimet G. (1994), "En matière de performance au travail, évitez les excès !", *Gestion, Revue Internationale de Gestion*, p.99-108
- Paykel, in Ferreri M. et alii (1987), "Facteurs évènementiels et dépression : le questionnaire EVE, une nouvelle approche de méthodologie prédictive", *Psychologie médicale*, vol. 19
- Picard D. (2000), "Analyse comparée des travaux anglo-saxons sur le stress professionnel et des recherches de l'école française de psychodynamique du travail : quelles conciliations envisager ?", Communication N° 156 au Congrès de l'A.G.R.H.
- Rahe Q.H. et Holmes T-H. (1967), "The Social Reajustment Rating Scale", *Journal of Psychosomatic Research*, vol. 11, p. 213-218
- Stora B., (1993), le stress des femmes cadres, cahier de recherche HEC N°463
- Stora B., (1999), Le stress professionnel, une comparaison internationale, cahier de recherche HEC N°667

Les cahiers du CERGOR

Numéro 97/01

Frédéric WACHEUX, La Gestion des Ressources Humaines et l'épistémologie du quotidien

Numéro 97/02

Jacques ROJOT, Fondements théoriques du pouvoir : des origines du Néo-institutionnalisme à un individualisme méthodologique complexe

Numéro 97/03

Agnes FREDY, La discipline en entreprise

Numéro 00/01

Valérie NEVEU, Les effets de l'actionnariat salarié sur les attitudes des salariés - implication organisationnelle et influence perçue

Numéro 00/02

Eric CAMPOY, Test de l'existence d'une implication duale dans quatre pays européens

Numéro 00/03

Alice LE FLANCHEC, Jacques ROJOT, Les conséquences sociales du passage à l'Union monétaire européenne

Numéro 01/01

Danielle PETIT, L'analyse néoinstitutionnelle par l'étude des contrats de formation en alternance

Numéro 02/01

Astrid MULLENBACH, La responsabilité sociétale des entreprises

Numéro 02/02

Etienne MACLOUF, Mise en place d'une décision stratégique, le projet décisionnel, décloisonnement des acteurs et instauration d'un lien d'apprentissage