

**Stress au travail**

# Stress Quizz



**Ne laissez pas  
le malaise  
s'installer**

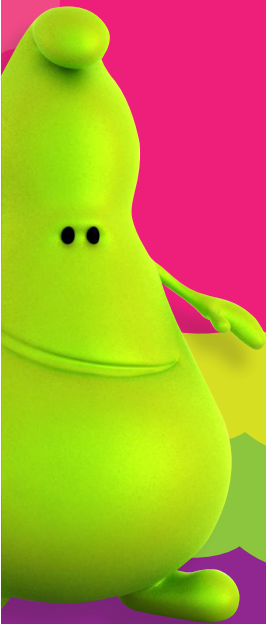


**Aract**  
Haute-Normandie

**+ d'infos : [www.haute-normandie.aract.fr](http://www.haute-normandie.aract.fr)**

Le stress au travail, on en parle et on en reparle. Mais sait-on vraiment de quoi il s'agit ? Ou se fait-on de fausses idées ?

Pour le savoir, lisez les affirmations qui suivent, déterminez si elles sont vraies ou fausses... et regardez les réponses au dos !



# Stress au travail

Le stress, c'est une question d'individu,  
de «ressenti», le travail n'a rien à voir là-dedans.

Vrai  ou Faux



Quizz  Stress



# Réponse

## Vrai

Certes, la manière de manifester son stress est différente selon les individus. Certains seront énervés, d'autres seront au contraire déprimés. Certaines personnes exprimeront facilement leur malaise et d'autres mettront plus longtemps à ressentir les conséquences du stress. Mais attention ! Nulle histoire de force ou de fragilité là-dedans ! Simplement la loi du genre humain, selon laquelle chaque individu réagit différemment à une même situation.

## Faux

Au final, l'expérience montre que tout le monde peut être touché. Toutes les personnes, quelque soit leur personnalité ou leur histoire, peuvent présenter des manifestations pathologiques de stress. Et c'est souvent les salariés que l'on considère comme les plus «forts», c'est à dire les plus motivés, les plus investis dans leur travail, qui exprimeront un mal-être face à une organisation perturbée. Le travail a donc bien à y voir là-dedans : une surcharge de travail qui dure, un rythme soutenu, des moyens insuffisants pour effectuer son travail, des changements fréquents... finiront par stresser n'importe quel salarié.

# Stress au travail

La plainte d'un seul salarié n'est pas significative quand il s'agit de stress au travail, il faut attendre que plusieurs personnes se manifestent.

Vrai  ou Faux



Quizz  Stress



# Réponse

## Faux

Quand un salarié exprime un malaise lié au travail, c'est peut-être déjà un signe. Qu'il s'agisse de surcharge de travail, de conflits avec les collègues, de fatigue..., cette plainte est une alerte potentielle. Pourquoi ? Tout simplement parce que c'est peut-être l'arbre qui cache la forêt ! On le sait, la question du stress au travail est encore tabou dans l'entreprise. Trop souvent, l'expression d'une souffrance au travail est perçue comme un aveu de faiblesse ou le risque d'être «mal vu».

Alors si un salarié s'exprime, la vraie question est : est-il le seul à ressentir ce malaise ou d'autres collègues éprouvent-ils la même chose sans le dire ? La bonne réaction, dans ce cas, est de chercher à en savoir plus. Interroger le médecin du travail et les représentants du personnel, étudier l'absentéisme, les dépassements d'horaires, les démissions, les problèmes de production... sont autant de pistes permettant de «croiser» les indicateurs. Et de mettre à jour la réalité d'un malaise collectif au sein de l'entreprise.

# Stress au travail

Le stress au travail, mieux vaut ne pas en parler  
dans l'entreprise pour éviter les problèmes.

Vrai  ou Faux



Quizz  Stress



# Réponse

## Faux

Mettre le couvercle sur la question du stress dans l'entreprise, c'est pire que tout ! Et surtout, ça n'évite aucun problème. Au mieux, ça ne fait que les retarder, pour une situation qui n'en sera que plus explosive un jour ou l'autre. On pense souvent à tort que si on libère la parole sur le stress au travail, si on questionne les salariés, on risque de déclencher des plaintes dans l'entreprise, là où jusqu'alors il n'y avait pas de problème.

La réalité, c'est qu'il vaut mieux avoir quelques plaintes à gérer et désamorcer les tensions à leur source, que d'avoir à régler des conflits «à chaud» : disputes entre les salariés, conflits sociaux, actions juridiques, par exemple. Permettre aux salariés d'exprimer leur vécu et rester en alerte sur les signaux de stress dans l'entreprise, est encore la meilleure façon d'éviter de faire monter la pression.



# Stress au travail

Le stress au travail,  
c'est toujours de la faute du manager.

Vrai  ou Faux



Quizz  Stress



# Réponse

## Faux

Si l'on veut résoudre le problème du stress au travail, il est plus que nécessaire de sortir de la notion de coupable ! Qu'on se le dise une fois pour toutes : en matière de stress, il y a rarement de responsable unique. Mais de multiples causes sont à trouver dans l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise.

Alors pourquoi incrimine t-on si souvent les managers, les «chefs» ? Parce qu'ils sont la courroie de transmission de la stratégie, des objectifs, des consignes et parfois des dysfonctionnements de l'entreprise ... Ils ont pour rôle d'organiser le travail et de garantir l'efficacité du système. A ce titre, ils véhiculent parfois une certaine pression, tout en étant eux-mêmes touchés par le stress. Les managers ont donc une responsabilité dans la prévention du stress au travail, sans pour autant devenir les boucs émissaires de toutes les tensions dans l'entreprise.

# Stress au travail

Le stress, ça fait partie du métier !  
On ne peut rien y faire.

Vrai  ou Faux



Quizz  Stress



# Réponse

## Faux

Le stress au travail est souvent perçu comme une fatalité. Pourtant, c'est loin d'être un élément incontournable du monde professionnel. Fort heureusement, on peut travailler efficacement sans stress ! De nombreuses entreprises le prouvent aujourd'hui en s'engageant dans des démarches de prévention. Elles mettent en place des actions simples et progressives : management de proximité, formation des managers, association des salariés aux changements de l'entreprise, communication interne, adaptation de la charge de travail, concertation...

A l'heure où l'implication du personnel est très recherchée, où l'on demande aux salariés un investissement croissant, chacun voit bien l'intérêt d'une ambiance de travail sereine. A contrario, continuer à considérer le stress comme un «mal nécessaire» pour être performant se révèle vite contre-productif.

# Stress au travail

Le stress au travail  
peut coûter cher à l'entreprise.

Vrai  ou Faux



Quizz  Stress



# Réponse

## Vrai

Au sens propre comme au sens figuré, oui, le stress au travail peut coûter cher à l'entreprise. Au sens littéral, d'abord, car un salarié qui se sent mal dans son travail risque de s'arrêter (absences répétées, arrêts maladie), voire quitter l'entreprise définitivement. Le remplacer, réorganiser le travail, former de nouvelles personnes : tout cela représente du temps et de l'argent. Sans même parler des indemnités versées ou des cotisations de maladies professionnelles.

Au sens plus général, le stress au travail a des conséquences sur la performance de l'entreprise car le mal-être des salariés, la dégradation des relations de travail, entraînent la plupart du temps une baisse de la productivité et de la qualité, un accroissement des erreurs, une baisse de l'innovation, une perte de capacité à satisfaire les clients, et jusqu'à une détérioration de l'image de l'entreprise.

# Stress au travail

Un peu de stress, ça ne fait pas de mal !  
Au contraire, ça booste.

Vrai  ou Faux



Quizz  Stress



# Réponse

## Faux

Attention, il ne faut pas confondre le stress avec la motivation ou l'implication au travail !

En réalité, on pense que le stress «booste» car l'individu est effectivement capable de s'adapter à une situation nouvelle ou à une difficulté ponctuelle. Pour faire face à un défi passager (remise urgente d'un rapport, prise de parole en public, afflux soudain de clients...), l'organisme réagit et puise dans ses ressources. Mais cela n'est valable que lorsque le phénomène est limité dans le temps.

Or, ce qu'on appelle le stress au travail est très différent de cette situation. Lorsque l'urgence devient la norme, que l'afflux de clients est permanent, que la surcharge de travail et les «défis» se répètent si souvent qu'ils n'ont plus rien de passagers, là s'installe un véritable malaise. On parle alors de stress et celui-ci n'a rien de motivant, bien au contraire. A terme, il entrainera toujours des conséquences néfastes, tant pour les salariés que pour l'entreprise.



# Stress au travail

Même si j'ai l'impression qu'il n'y a pas de stress dans mon entreprise, il est utile de faire de la prévention

Vrai  ou Faux



Quizz  Stress



# Réponse

## Vrai

Toute l'idée de la prévention du stress au travail est là : anticiper le risque au lieu d'attendre que des tensions se déclarent un jour ! Comment ? En étant à l'écoute des signaux d'alerte dans l'entreprise. Nul besoin de remuer ciel et terre pour cela. Simplement avoir un œil attentif sur l'absentéisme, les arrêts de travail, les dépassements d'horaires, la qualité... Dialoguer avec les salariés, les représentants du personnel, le médecin du travail. Tout cela pour vérifier, dans un premier temps, la réelle absence de stress.

Dans un deuxième temps, il s'agit de réduire au maximum les sources de tensions dans l'entreprise : associer les salariés aux différents changements d'organisation, former les managers, développer la reconnaissance au travail, favoriser l'autonomie, clarifier les objectifs... sont autant d'actions qui éviteront que le stress au travail ne s'installe dans l'entreprise.

# Stress au travail

Le stress au travail, c'est une mode.  
Dans quelques temps, on n'en parlera plus.

Vrai  ou Faux



Quizz  Stress



# Réponse

## Faux

Certes, la médiatisation du stress et de la souffrance au travail peut donner une impression de mode, de «coup d'actualité». Difficile parfois de s'y retrouver dans le flux d'informations, de chiffres et d'exemples plus dramatiques les uns que les autres. Oui, mais voilà, si l'on parle davantage du stress aujourd'hui, c'est aussi qu'il correspond à une évolution du monde du travail.

Il y a 50 ans, on parlait d'accidents du travail et des lourdes charges que portaient les ouvriers. Aujourd'hui, la pénibilité physique s'est considérablement réduite, mais une autre réalité s'est imposée. Les entreprises ont connu, notamment, une complexification et une intensification de leur travail, une individualisation des objectifs, un accroissement des responsabilités à tout niveau, une augmentation des informations à gérer, une contraction du temps et de l'espace. Ajouter à cela une situation économique instable, une peur du lendemain, un développement de la précarité, et l'on voit bien que le développement du stress au travail s'appuie sur des évolutions bien réelles.

# Stress au travail

On peut supprimer tous les facteurs de stress

Vrai  ou Faux



Quizz  Stress



# Réponse

## Faux

En matière de stress au travail, le risque zéro n'existe pas. A la différence d'autres risques professionnels, on ne peut effectivement pas supprimer toutes les sources de stress. Cela reviendrait à vouloir supprimer les clients, les usagers, les exigences de la production ou les aléas avec les fournisseurs. Ne peut-on rien faire pour autant ? Bien sûr que non. A tout facteur de stress correspond un certain nombre d'actions permettant aux salariés de faire face aux contraintes du métier sans être en difficulté.

Lesquelles ? Fournir les moyens adéquats (financiers, humains, matériels) pour réaliser le travail, favoriser l'entraide et l'autonomie, fixer des objectifs clairs et atteignables, développer des modes de management apportant un soutien aux équipes... Autant dire que, sans supprimer toutes les sources de stress, la palette des solutions est suffisamment large pour éviter qu'un malaise ne s'installe dans l'entreprise.

# Stress au travail

Le stress au travail peut avoir des conséquences  
sur la vie privée du salarié.

Vrai  ou Faux



Quizz  Stress



# Réponse

## Vrai

Le stress ressenti durant le travail ne s'arrête pas à la porte de l'entreprise. Une révélation ? Pas vraiment. Chacun le sait. Pourtant, nous minimisons tous un peu les conséquences du stress au travail. Le plus souvent, on se dit : «j'ai mal à la tête ? J'ai du mal à dormir ? Pff... ça va passer». Néanmoins, ce sont autant de petits tracasseries qui risquent d'envahir peu à peu notre vie personnelle.

Et les conséquences du stress peuvent aller bien plus loin. A commencer par des problèmes de santé : insomnie, épuisement, douleurs au dos, troubles alimentaires, problèmes intestinaux... Ou encore des troubles du comportement comme l'irritabilité, l'agressivité, la violence, l'isolement, la dépression et même l'addiction aux médicaments ou à l'alcool. Sans même parler du suicide, ultime et dramatique conséquence du mal-être au travail.

Plus vraiment le temps de s'occuper des autres, plus la tête aux loisirs, une fatigue chronique et un moral en berne : toutes les manifestations du stress ont inévitablement des conséquences sur la vie sociale et familiale des salariés.



# Stress au travail

La prévention du stress au travail,  
c'est compliqué et ça prend du temps.

Vrai  ou Faux



Quizz  Stress



# Réponse

## Vrai

Prévenir le stress au travail est complexe. Cela ne se fera pas en un jour, soyons clairs ! Pourquoi ? Tout simplement parce que les sources de tensions sont multiples dans l'entreprise et que le stress n'a jamais une origine unique. Il est le résultat d'une combinaison de facteurs, par exemple : une charge de travail trop importante cumulée à des procédures qui changent souvent et à un fonctionnement ne permettant pas aux salariés de s'entraider. Si l'on veut apporter une réponse pertinente au stress au travail, il faut prendre le temps de rechercher les différentes causes, d'analyser les dysfonctionnements et de libérer la parole dans l'entreprise.

## Faux

Mais attention, ce n'est pas pour autant qu'aucune solution n'est envisageable à court terme ! Certaines actions simples peuvent dans un premier temps contribuer à réduire les tensions. Par exemple : informer les salariés de la stratégie de l'entreprise, répartir la charge, instaurer des temps d'échanges... La prévention du stress au travail est souvent une démarche progressive, avec des améliorations mises en place rapidement et d'autres déployées sur le long terme.

## Kit de sensibilisation à l'usage des entreprises et des salariés

- un CD Rom et un livret pour mieux connaître et comprendre le stress au travail
- des affiches pour faire campagne dans votre entreprise
- un quizzOstress pour balayer les idées reçues

**Demandez-le**  
auprès de l'ARACT Haute-Normandie  
au 02 32 81 56 40  
ou sur [www.haute-normandie.aract.fr](http://www.haute-normandie.aract.fr)



**+ d'infos :** [www.haute-normandie.aract.fr](http://www.haute-normandie.aract.fr)

