

Le stress – l'ennemi invisible de l'entreprise moderne

Auteur: Șileavea Daria

Cons. ling.: L. Bivol

L'article traite des répercussions négatives du stress sur le fonctionnement des entreprises, des facteurs du stress et des possibilités de les combattre.

Le stress apparaît depuis une quinzaine d'années comme l'un des risques majeurs auquel les organisations et entreprises doivent faire face. Selon la définition, le stress est une réponse normale de l'organisme pour l'aider à faire face à une situation problématique ou vécue comme telle. La surcharge d'activité et les tensions relationnelles du rôle de manager sont ce que l'on appelle des facteurs de stress. Ce sont des éléments factuels pouvant mettre sous pression l'individu. Ces facteurs de stress se situent dans le cadre d'une situation de travail. Il y a là une première remarque importante: une partie importante des facteurs de stress peuvent être régulés en fonction des moyens fournis par l'organisation. Dans l'entreprise, "le principal facteur de stress est le manque d'organisation". Ce qui peut se traduire sous de multiples formes: des salariés ne sachant plus ce qu'il faut faire du jour au lendemain, des objectifs constamment modifiés, la difficulté de communiquer avec sa hiérarchie... Il revient pour lutter contre ce phénomène en utilisant plusieurs principes:

- Valoriser la diversité dans l'entreprise pour minimiser la "pensée unique";
- Identifier et accompagner les changements au niveau de la culture d'entreprise pour la rendre plus souple face à une réalité hypercomplexe;
- Permettre aux individus d'avoir du temps pour qu'ils puissent prendre du recul, avoir un sommeil suffisant et entretenir un réseau social en dehors de l'entreprise [1].

Pour éviter de basculer dans un stress négatif, il est fondamental d'en déterminer les sources. Les causes concrètes professionnelles du stress les plus fréquentes sont:

- Le temps et la quantité d'information à traiter par unité de temps
- Le décalage entre le travail prescrit et le travail réel, entre la tâche et les moyens disponibles pour la réalisation;
- L'inadéquation entre le poste, les attentes personnelles ou les compétences personnelles;
- La résolution des problèmes;
- La prise des décisions [2].

Le stress au travail est un problème de santé, mais les situations stressantes ont également des répercussions négatives sur le fonctionnement des entreprises, devenant un problème économique pour un bon nombre d'organisations et pour la société. D'ailleurs, Tangri (2003) rapporte que le coût total de la santé mentale pour l'industrie canadienne se chiffre à 35 milliards de dollars annuellement. Ainsi, une proposition d'outil pour l'évaluation des coûts du stress au travail a été élaborée. Au total, 39 indicateurs du coût du stress en entreprise ont été retenus et ils se répartissent comme suit:

- données de base: 14 indicateurs;
- coûts relatifs à l'absentéisme: 14 indicateurs;
- coûts relatifs au présentéisme: 2 indicateurs;
- coûts communs à l'absentéisme et au présentéisme: 9 indicateurs [3].

En bref, les problèmes de santé générés par le stress au travail engendrent un absentéisme récurrent et donc une perte de productivité pour l'entreprise. Alors comprendre le stress, c'est déjà en diminuer les effets.

Bibliographie :

1. Fustec A., *L'entreprise neuronal*, Editions d'organisation, 2000, pp. 32-34.
2. Neboit M., *Stress au travail et santé psychique*, Editeur : Octares, 2003, p. 103.