

Le stress lié au travail : son impact, selon le PAE

Les constatations du Groupe recherche Shepell



Le Groupe Shepell



Le stress lié au travail : son impact, selon le PAE

Une analyse des dossiers de PAE traités par Les Consultants Shepell en 1999, 2000 et 2001 révèle que : a) le stress lié au travail est le problème cité le plus souvent et il représente actuellement environ 40 % des problèmes liés au travail ; b) en termes de proportion relative aux problèmes liés au travail, le stress est en baisse tandis que le conflit au travail et le harcèlement sont en hausse ; et c) le stress qui accompagne des problèmes liés au travail, tels que la violence, les conflits et la carrière, devient plus marqué, et, selon les données fournies par les clients du PAE au moment de leur demande de counseling, ce stress est en hausse. Alors que la proportion de problèmes liés au travail énoncés par les clients demeure stable à 10 %, comparativement aux autres problèmes, l'accroissement de l'intensité du stress et une hausse de la fréquence du conflit au travail et du harcèlement sont une source de préoccupation pour les dirigeants qui doivent en assumer les coûts et les conséquences au sein de leur organisation.

INTRODUCTION

Les dirigeants n'arrivent pas à se concerter, à savoir quelle serait la meilleure ligne de conduite pour mieux gérer le stress au travail. La plupart d'entre eux conviennent que le stress et ses conséquences affectent réellement leur organisation au niveau des coûts et que ces coûts ne cessent d'augmenter. Les entreprises se tournent vers les fournisseurs de PAE et d'autres spécialistes en santé organisationnelle afin d'obtenir de l'information, de l'expertise et des ressources sur les types de stress qui se manifestent au travail et sur ce qu'ils peuvent faire pour soutenir leurs employés, créer un meilleur environnement de travail et, finalement, mieux contrôler les coûts associés au stress.

Par définition, les usagers du PAE sont des personnes affectées par un type de stress. En général, les sources de stress qui incitent les gens à s'adresser au PAE pour obtenir de l'aide sont soit personnelles, soit professionnelles. Le stress peut être lié à des relations conjugales ou familiales, à des problèmes de santé mentale ou à une toxicomanie, à l'anxiété ou à la dépression, à des préoccupations à l'égard d'un enfant ou d'un aîné, à des inquiétudes associées à la carrière, à des préoccupations juridiques, financières ou autres, à des difficultés ou à un conflit au travail, et à de nombreux autres problèmes que le PAE, en raison de sa nature, peut aider à identifier, à gérer

et à résoudre. Même si les sources de stress peuvent être personnelles ou professionnelles (et parfois les deux), ses effets se font sentir à la maison et au travail.

Ce rapport de recherche - le premier d'une série publiée par le Groupe recherche des Consultants Shepell - s'est penché sur une source de stress spécifique : le stress lié au travail. Nous avons analysé ces problèmes présentés au PAE, afin de mieux comprendre :

1. l'incidence des problématiques liées au travail versus celles non liées au travail ;
2. les types de problèmes liés au travail et leur corrélation ;
3. le degré de stress évalué par le client et son lien avec les divers problèmes liés au travail ; et
4. les tendances, les changements ou les fluctuations au niveau des problèmes liés au travail, ainsi que les degrés de stress respectifs relevés au cours de la période de trois ans.

APERÇU ET MÉTHODOLOGIE

Les Consultants Shepell (LCSL) identifient 32 catégories distinctes de problèmes psychosociaux pouvant être présentées au PAE. Six d'entre elles peuvent être identifiées comme étant principalement liées au travail. Les voici, avec leur définition :

1. **Le conflit au travail** : les altercations ou les confrontations qui se produisent au travail et qui impliquent des clients ou des collègues.
2. **Les problèmes de rendement au travail** : les préoccupations qui affectent une personne incapable de réaliser les attentes de rendement ou les exigences de son poste ou les problèmes découlant d'une rétroaction et-ou d'une évaluation indiquant qu'une personne ne répond pas aux attentes ou aux exigences du poste.
3. **Les préoccupations liées à la carrière** : un questionnement général sur ses activités professionnelles, le choix ou le déroulement de sa carrière, ou le désir de changer ou d'améliorer son travail.
4. **La violence au travail** : une agression ou une menace de violence physique, verbale ou émotionnelle ou une agression commise en milieu de travail par un client, un collègue, un directeur, un superviseur ou toute autre personne.
5. **Le harcèlement** : un comportement manifesté par un client, un collègue ou une personne en situation d'autorité, dans le but d'intimider ou de déprécier, et fondé sur l'un ou l'autre des motifs de distinction illicite définis au Code des droits de la personne.
6. **Le stress lié au travail** : les pensées, les sentiments ou les comportements négatifs occasionnés par une situation au travail ; il peut se manifester sous forme d'anxiété, de dépression ou de malaise physique ou psychologique, d'une difficulté à composer avec la charge de travail, les échéanciers ou les interactions entre les personnes, d'irritabilité, de troubles de concentration et-ou de symptômes physiques tels que des malaises gastro-intestinaux, des maux de tête, de la fatigue, de l'insomnie, etc.

Nous avons totalisé la fréquence de chacun de ces problèmes liés au travail, en 1999, 2000 et 2001, en mesurant la fréquence à laquelle ils étaient présentés au PAE (n=11 159, sur un total de 114 684 problèmes).

À des fins de comparaison, les six catégories ont été compilées et répertoriées sous " problèmes liés au travail ". Nous avons analysé le pourcentage de chacune de ces catégories pour les années 1999, 2000 et 2001. Nous avons aussi analysé le pourcentage annuel de ces catégories par rapport à l'ensemble des problèmes au cours de la même période. C'est ainsi que nous avons pu constater des changements au niveau de la proportion de chacune de ces catégories par rapport à l'ensemble des problèmes liés au travail, des changements au niveau de la proportion de l'ensemble des problèmes, ainsi que des hausses ou des baisses notables au niveau de la fréquence.

Finalement, nous avons analysé les degrés de stress déclarés et associés à chacune de ces catégories ainsi qu'à l'ensemble des problèmes liés au travail. Cela nous a permis de mesurer l'intensité du stress dans chacune des catégories de problèmes liés au travail et d'en constater la fréquence.

LES RÉSULTATS ET LES PRINCIPALES OBSERVATIONS

Les problèmes liés au travail et leur rapport avec les autres catégories de problèmes

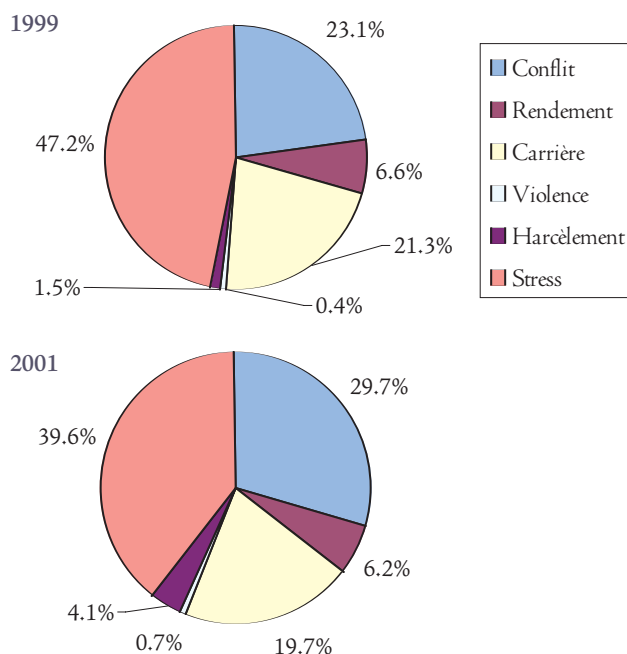
Deux des six catégories de problèmes liés au travail sont au nombre des huit problèmes présentés le plus souvent au PAE ; le " stress au travail " se situe au sixième rang, tandis que le " conflit au travail " occupe le huitième rang.

Classement par ordre de rang	Problèmes
1	Conjugal et-ou relationnel
2	" Autre " (les personnes ont refusé de déclarer leur problème lors de la prise de rendez-vous)
3	Problèmes liés aux enfants
4	Stress personnel
5	Symptômes de dépression
6	Stress lié au travail
7	Séparation (divorce)
8	Conflits au travail

La proportion des problèmes liés au travail par rapport à l'ensemble des problèmes

La proportion des problèmes liés au travail (mesurée selon la proportion totale des problèmes liés au travail par rapport à l'ensemble des problèmes) représentait 10,12 % de tous les problèmes en 1999; 9,99 % en l'an 2000 et 9,22 % en l'an 2001. Il est à noter que ces pourcentages ne représentent pas un déclin statistiquement significatif, en raison de l'augmentation des problèmes présentés au PAE entre 1999 et 2001. Autrement dit, en termes absolus, les problèmes liés au travail sont en hausse, comme le sont aussi toutes les autres sources de stress ; cependant, leur proportion par rapport à l'ensemble des problèmes demeure stable dans toutes les catégories.

Tableau 1 : Les problèmes liés au travail - leurs pourcentages



Les tendances notées dans les catégories associées aux problèmes liés au travail : la fréquence et la proportion

Le stress au travail

La catégorie " stress au travail " représentait la plus large part des problèmes liés au travail, et ce à chaque année. Sa proportion par rapport à l'ensemble des problèmes liés au travail connaît une baisse soutenue, si l'on considère qu'elle se situait à 47,2 % en 1999 et à 39,6 % en 2001 (voir le Tableau 1). Cette baisse ne devrait pas être interprétée comme un déclin de la fréquence générale du stress au travail, mais plutôt comme un changement au niveau de la proportion du stress au travail par rapport à l'ensemble des problèmes liés au travail.

Le conflit et le harcèlement au travail

Comme l'indique le tableau suivant, les pourcentages de " conflit au travail " et de " harcèlement ", en particulier, ont augmenté de façon significative par rapport à l'ensemble des problèmes liés au travail.

	1999	2000	2001
Le conflit au travail	23,05*	32,98	29,72
Le harcèlement	1,51	3,24	4,06

* pourcentage de chacun par rapport à l'ensemble des problèmes liés au travail

Les tendances notées dans les catégories de problèmes liés au travail : l'intensité

En général

Lorsqu'un client communique avec le PAE pour fixer un rendez-vous, le conseiller à l'accueil lui demande d'évaluer le stress que lui cause la raison de sa demande d'aide au PAE, en utilisant les critères suivants : aucun, faible, modéré ou élevé. Dans cinq des six catégories de problèmes liés au travail, les clients du PAE ont déclaré le plus souvent que leur stress était " élevé ", tandis que le stress associé aux problèmes de carrière était cité le plus souvent comme étant " modéré ".

La fréquence d'un stress " élevé " associé aux problèmes liés au travail augmente chaque année, de 1999 à 2001, ce qui indique que le stress causé par les divers problèmes liés au

travail devient plus aigu, passant de 36,34 % en 1999 à 45,5 % en l'an 2000 et à 54,43 % en l'an 2001 (voir le Tableau 2).

La violence au travail et le conflit au travail

L'augmentation de l'intensité du stress notée dans l'ensemble des problèmes liés au travail correspond à l'augmentation des niveaux de stress élevés déclarés dans chacune des catégories au cours de la période de trois ans, alors que la violence au travail et le conflit au travail indiquent les plus fortes augmentations (voir les Tableaux 3 et 4). L'intensité du stress associé aux problèmes de carrière est aussi en hausse dans la catégorie " élevé ", même si, en général, le stress déclaré se situe le plus souvent dans la catégorie " modéré ".

Tableau 2 : Tendence sur 3 ans : intensité du stress (problèmes liés au travail)

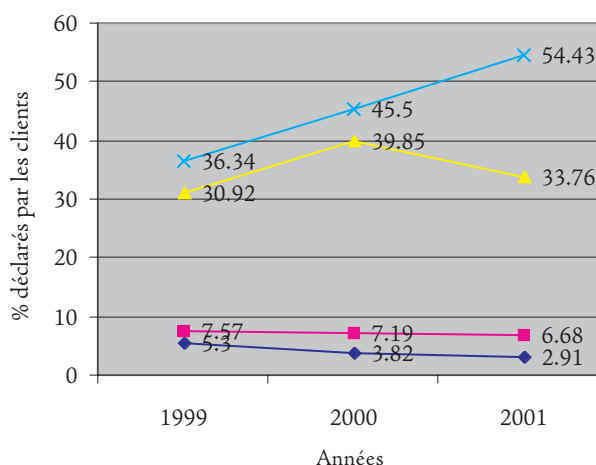


Tableau 3 : Intensité du stress : Conflit au travail

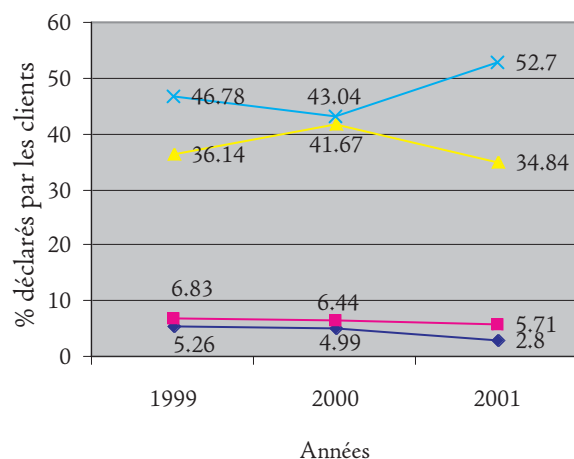
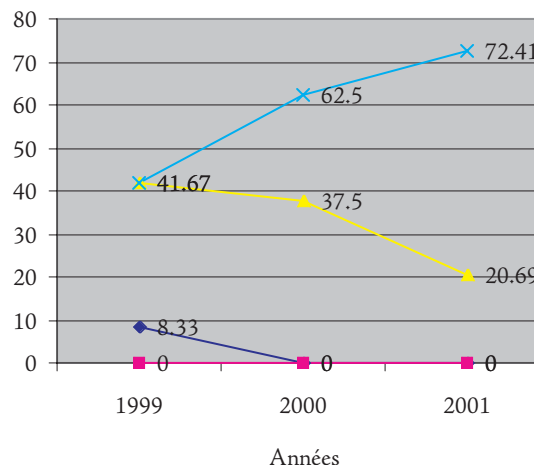


Tableau 4 : Intensité du stress : Violence au travail



—●— Aucun —■— Faible —▲— Modéré —×— Élevé

DISCUSSION

En termes absolus, les problèmes liés au travail sont en hausse, ainsi que toutes les autres sources de stress. Le plus inquiétant, c'est que l'intensité du stress déclaré est en hausse. Non seulement les problèmes liés au travail sont-ils à l'origine d'un stress élevé mais, en plus, ce stress ne cesse de croître en intensité chaque année.

Cette constatation s'avère particulièrement vraie dans deux catégories de problèmes liés au travail : la violence au travail et le conflit au travail. Compte tenu de notre expérience dans le domaine du PAE, nous savons que ces problèmes sont parmi ceux qui ont sur le milieu de travail l'impact le plus négatif : ils pourraient avoir des conséquences personnelles sérieuses comme une maladie, une blessure ou un décès, affecter les relations interpersonnelles et les équipes, le moral des employés, la productivité et la qualité ou encore porter atteinte à l'image corporative d'une entreprise et nuire à sa capacité de réussir en affaires. La hausse d'intensité dans les problèmes de carrière est également notable et elle pourrait être perçue comme un reflet des changements auxquels

sont confrontés les employés qui tentent de gérer leur carrière malgré la force de la turbulence et de la concurrence.

En nous plaçant sous l'angle privilégié d'un fournisseur de PAE et nous fondant sur notre analyse des données, il est absolument évident que les organisations ont de très bonnes raisons de se préoccuper des problèmes liés au travail. La nature changeante de ces problèmes, le stress croissant qu'ils occasionnent et leur impact potentiel sur le milieu de travail sont autant de motifs sérieux qui incitent à agir. Plus précisément, le conflit et la violence au travail exigent des interventions rapides et efficaces, d'une nature à la fois préventive et curative, afin de contrer leurs effets hautement paralysants sur les employés et les milieux de travail. Une recherche complémentaire permettra de mieux évaluer ces constatations et d'explorer la corrélation entre le milieu de travail, les sources de stress personnel et leurs effets.

LE GROUPE RECHERCHE DE LCSL

Le Groupe recherche de LCSL a été formé pour recueillir, analyser et fournir des observations sur les tendances qui affectent, dans le domaine de la santé organisationnelle, nos clients, leurs employés et leurs familles. Le Groupe recherche a pour mandat d'aider nos clients et le monde des affaires à mieux comprendre les subtilités d'une mauvaise santé mentale, d'un déséquilibre travail et vie personnelle et des problèmes qui y sont liés, ainsi que leur impact sur nos milieux de travail et nos communautés. Pour ce faire, le Groupe recherche collecte et diffuse des données sur les problèmes de santé mentale, établit des liens avec certains chercheurs et instituts de recherche les mieux cotés et puise dans notre expertise acquise au cours de 24 années au service des entreprises.

Cette étude de recherche a été effectuée par Jennifer Watson, associée de recherche, et l'analyse clinique a été effectuée par Gerry Smith, vice-président à la santé organisationnelle, et Fran Pilon, directrice nationale des opérations cliniques, sous l'autorité de Karen Seward, vice-présidente à la recherche et au développement.

Veuillez soumettre vos questions et vos commentaires à Karen Seward, au 1 800 461 9722.