

APPROCHE INDIVIDUELLE ET
COLLECTIVE
DU STRESS EN ENTREPRISE
L'Observatoire Médical du Stress, de
l'Anxiété et de la Dépression
(OMSAD)*.

- Un observatoire médical du stress de l'anxiété et de la dépression se concrétise par un simple questionnaire papier ou informatisé, il peut être utilisé dans le cadre du suivi de santé au travail

- Il a pour objectif d'apporter une mesure du stress professionnel des salariés dans l'entreprise. Chaque salarié qui le souhaite peut mesurer son niveau de stress et bénéficier d'un compte-rendu d'évaluation personnalisé. L'entreprise a alors accès à une mesure globale par l'ensemble des données recueillies.

- Quelques exemples de questions:
 - Avez-vous le sentiments de manquer de temps pour faire votre travail ?
 - Temps de trajet domicile-travail ?
 - Fréquence par jour des contacts par téléphone ?
 - Au cours de la semaine qui vient de s'écouler-je me sens tendu(e) ou énervé(e)
 - Avez-vous l'impression de pouvoir vous appuyer sur votre entourage professionnel pour vous aider à faire face aux situations difficiles ?

- Les résultats sont obtenus à partir des réponses des salariés, dont les informations permettent d'apporter une mesure du stress ressenti dans l'entreprise. Les questions posées portent sur la perception que les salariées ont de leur travail.

- Les résultats de l'observatoire sont fondés sur les impressions et les points de vue des salariés. Les moyens et les personnes utilisées pour gérer ces observatoires sont seul garant du résultat

- Initiés par les entreprises ou les syndicats avec l'aide des médecins du travail et d'autres professionnels de la santé, les observatoires du stress ne sont soumis à aucune réglementation.

- L'**observatoire du stress** s'utilise dans le cadre des examens médicaux de **Santé au travail**. Il offre à l'équipe de santé au travail, un outil proposant aux salariés un véritable examen complémentaire - l'évaluation individuelle du stress ; - tout en menant une étude longitudinale et transversale du stress au niveau collectif.

- « Leur construction n'est pas toujours très scientifique et les résultats qu'ils apportent ne permettent pas toujours d'embrayer sur des actions précises d'amélioration. D'où la déception de certaines entreprises » (Hubert Landier, AEF, chronique du 04/03/08).

- Pour l'INRS, la mise en place d'observatoires du stress doit s'intégrer dans une démarche de prévention : rassembler des indicateurs de stress et donner une suite rapide et adaptée aux problèmes évoqués par les salariés. « Dans la mesure où l'on demande aux salariés leur perception des conditions de travail, il faut prévoir de leur restituer les résultats de cet état des lieux et les assurer de la mise en œuvre de mesures correctives ».

- L'observatoire ne résout pas le problème du stress au travail, c'est un point de départ. Les informations recueillies peuvent être utiles à la mise en place d'actions concrètes visant à réduire le stress professionnel dans l'entreprise.

- Au cours de la Visite d'Information et Prévention, l'infirmière propose au salarié un examen complémentaire : réaliser une **évaluation de son stress**.
- S'il accepte, le salarié répond (seul) au questionnaire d'évaluation durant une dizaine de minutes, sur un poste informatique.
- Au cours de l'entretien, le médecin ou l'infirmier consulte les résultats de l'évaluation. Il peut entamer aisément le dialogue sur le sujet
- Toutes les évaluations sont stockées et agrégées par l'organisme qui opère une consolidation en temps réel des données.
- Tous les 12 à 18 mois, l'organisme peut réaliser une exploitation plus poussée des données sur le plan statistique et remettre un rapport complet à l'entreprise incluant des recommandations en matière d'actions correctrices à mener.

- Les bénéfices de cette évaluation sont les suivants :
- Enrichissement des examens médicaux de **Santé au travail**.
- Meilleur dépistage et orientation des personnes à risques.
- Identification des facteurs de stress liés à l'environnement et aux conditions de travail.

APPROCHE INDIVIDUELLE

- QUAND ?
- Visite d'Information et de Prévention
- Visite demandée par l'intéressé
- Visite demandée par la hiérarchie
- Visite d'urgence

COMMENT SUR LE PLAN PRATIQUE ?

- Sert de support pour la Visite d'Information et de Prévention
- une demi-heure
- surtout adapté au service médical autonome

OBJECTIFS INDIVIDUELS

- Préserver la santé et l'efficacité
- Evaluer le sur-stress d'un individu
- Faire les diagnostics d'anxiété et de dépression
- ***50% des dépressions ne sont pas dépistées***
- Identifier les ressources manquantes

OBJECTIFS COLLECTIFS CENTRES SUR LE STRESS

- Mesurer le niveau de sur-stress global
- Localiser le sur-stress
- *Identifier d'éventuelles populations à risques*
- Suivre les évolutions de la population dans le temps
- Benchmark en comparant à des populations du même secteur d'activité
- Etudier les liens entre le sur-stress et les ressources à développer
- Définir des actions de prévention
- Préserver l'efficacité de l'entreprise

L'OMSAD AU QUOTIDIEN

- Un questionnaire informatisé rempli par le salarié lors de sa Visite d'information et de prévention
- Basé sur le volontariat et l'anonymat et la confidentialité (une grande accessibilité : 98 % de réponses)
- Rapide, répondre à » 30 à 40 questions , dure en moyenne 10 minutes
- Un entretien médical ou infirmier pour confirmer le diagnostic
- le test est: anonyme et confidentiel (le salarié en parle ou non à son médecin ou à l'infirmier)

LES DIMENSIONS MESUREES

- Le stress perçu
- L'anxiété et la dépression
- L'attribution du stress vie professionnelle / vie personnelle
- Une contrainte : ne pas excéder » 40 questions
- Ressources : facteurs / régulateur de stress

ANALYSE COLLECTIVE DES RESULTATS A PARTIR DES ANALYSES STATISTIQUES

- *OBJECTIFS :*
- Identifier les populations à risque et communiquer les résultats
- Repérer les stressseurs
- Dégager un plan d'action

L'APPROCHE COLLECTIVE PAR RAPPORT A L'APPROCHE INDIVIDUELLE

- *Repérer les stressseurs : observatoire du stress (= OMSAD)*
- Les ressources de l'Entreprise : régulation efficace ?
- Conflits interpersonnels
- Charge de travail / sous charge
- Organisation du travail
- exemples :
- Dimension internationale
- Projet
- Hyperactivité

PLAN DE FORMATION

- Formation des équipes médico-sociales
- Formation des top managers ou managers
- Programme de lutte contre les addictions
- Formation individuelle à la gestion du stress

L'ÉQUIPE DE SANTÉ PAR RAPPORT À L'APPROCHE INDIVIDUELLE DANS LE CADRE DE L'OMSAD

- Les résultats :
- Niveau de stress
- Anxiété
- Dépression
- Vie personnelle / vie professionnelle
- Abord systématique du thème pendant la Visite d'Information et de Prévention

POLITIQUE D'ENTREPRISE

- Savoir traiter les stressseurs
- Intégrer dans les objectifs des cadres la qualité du
- management : un critère d'évaluation
- Entreprise : régulateur de stress
- Moyens
- Information
- Soutien
- Sens

CONCLUSION

- L'OMSAD est un bon support pour engager le dialogue avec le salarié
- Pourrait être amélioré, « en particulier sur les causes organisationnelles » du stress.
- Il existe d'autres outils permettant une analyse des facteurs de risques psychosociaux comme la méthode SOBANE*

La stratégie SOBANE est une stratégie de prévention des risques à quatre niveaux(dépistage (Screening), Observation, Analyse, Expertise).

<http://www.sobane.be/fr/strategie-sobane-appliquee-aspects-psychosociaux.aspx>