

La prise en charge du stress par les professionnels de la santé au travail impasses et perspectives.

Philippe Davezies

Mot clé : stress.

Publié dans Santé et Travail, 19, 36-38, 1997.

Dans l'entreprise, on ne parle pas volontiers de souffrance au travail. Le mot fait peur. L'évocation de la souffrance ouvre immédiatement une question vis à vis de laquelle personne n'est à l'aise, celle de la responsabilité. Elle suscite des réactions de rejet. Alors, la souffrance est exprimée sur un mode qui permet de ne pas trop s'exposer et de ne pas trop s'avancer dans la mise en cause des responsabilités. On parle de stress. Tout le monde - agents, directions, syndicats - est d'accord pour parler de stress. Et les professionnels de la santé au travail vont être interpellés sur ce terrain. Cependant, une fois que l'on a dit stress, on a tout dit et rien dit. Il faut éclaircir la question. C'est à ce niveau que se situe la principale erreur des praticiens. Leur premier mouvement consiste généralement à se retourner vers la littérature scientifique afin d'y rechercher les outils permettant de comprendre et de prendre en charge du problème. Or ce chemin est pavé de difficultés et conduit le plus souvent à l'échec.

La première difficulté tient aux caractéristiques de la littérature scientifique. Il s'agit d'une littérature immense dans laquelle il est difficile de se repérer. Et de fait beaucoup s'y perdront. Pour les autres, le risque est de piocher ici ou là quelques éléments sans bien saisir leur portée et leur signification. Il faut donc comprendre à quelles questions cherche à répondre cette littérature.

Elle est en fait structurée par trois grandes perspectives scientifiques.

Un premier courant de recherche se donne pour objectif d'étudier les réponses biologiques de l'organisme en situation de stress, c'est à dire dans une situation qui déborde les capacités de pensée et d'action de l'individu. Cette mise hors circuit des capacités de pensée et d'action légitime le recours à l'expérimentation animale. Elle permet de mettre en évidence l'impact du stress sur les systèmes nerveux, endocriniens et immunologiques ainsi que ses répercussions en terme de maladie voire de décès. Nous sommes ici dans le domaine de la biologie. Les résultats produits constituent un arrière fond culturel utile pour le praticien. Mais ils n'ouvrent sur aucune application. Ils montrent les dégâts que l'on peut attendre lorsque se ferment les espaces de pensée et d'action. Ils n'indiquent en aucune mesure comment contribuer à l'ouverture de ces espaces.

Un deuxième courant, se penche plutôt sur les facteurs de stress. L'auteur le plus connu est Karasek. Les travaux de ce courant ont une portée très générale. Par exemple, on va caractériser les situations de travail par leur niveau d'exigences et par la marge de décision et d'organisation dont le travailleur dispose pour répondre à ces exigences. Il devient alors possible de montrer que la façon dont se combinent ces deux dimensions permet d'expliquer en partie la fréquence de phénomènes morbides tels que dépressions et consommation de médicaments pour les nerfs. Nous sommes, ici, dans le domaine de la recherche épidémiologique. Les résultats produits permettent de poser un certain nombre de questions éthiques, mais leur degré d'abstraction et de généralité est bien trop grand pour déboucher sur des transformations dans les situations concrètes de travail.

Le troisième courant n'est focalisé directement ni sur la réponse de l'organisme ni sur les facteurs de stress mais sur le jugement porté par le sujet sur la situation. Non pas sur le déséquilibre objectif entre exigences de la situation et ressources disponibles, mais sur la perception de ce déséquilibre et sur les stratégies déployées pour y faire face. Nous sommes alors dans le domaine du stress vu par les psychologues. Les recherches portent le plus souvent sur des situations caractérisées a priori comme stressantes - par exemple gardiens de prisons - et l'on étudie les relations établies par les individus entre les différentes dimensions de la situation. L'objectif est de produire des modèles généralisables qui décrivent les liens entre la perception de la situation, les caractéristiques personnelles et les plaintes émises par les individus. En réalité, cette problématique produit peu de résultats. A peu de choses près, chaque auteur y va de son modèle comme s'il était le premier. L'ensemble donne une impression d'éternel recommencement, très loin du processus d'accumulation de connaissances que l'on est en droit d'attendre de la recherche. Elle produit principalement un outil : le questionnaire. Ce sont ces questionnaires que l'on va retrouver ultérieurement entre les mains des praticiens de terrain.

C'est alors que commence le deuxième type de difficultés. De leur incursion dans la littérature scientifique, les praticiens ont ramené un outil d'investigation qu'ils vont utiliser sans se rendre compte que cet outil a été conçu dans une perspective et avec des objectifs qui sont très différents des leurs. C'est alors l'outil qui va les balader et les conduire à l'impasse.

Les questionnaires sur le stress professionnel sont des outils de l'extériorité. Ils sont conçus pour faire le bilan de situations dont on ignore à peu près tout. Ils sont destinés à être appliqués à des situations très diverses. Ils doivent produire des résultats généralisables. Pour répondre à ces exigences, les

questionnaires doivent comporter de très nombreuses questions : éléments d'état civil, éléments concernant le travail, questionnaire sur la santé, soit, très vite, plusieurs dizaines de questions. Vient alors le moment du dépouillement. Le tri à plat, question par question donne peu de choses. Il faut mettre les résultats en relation avec le sexe, l'âge, le statut professionnel, il faut croiser les questions. Dans la mesure où l'enquête n'est pas fondée sur des hypothèses précises, il n'y a pas de limites a priori au traitement statistique. Et celui-ci va s'avérer beaucoup plus lourd et délicat que prévu. L'expérience prouve qu'il va bien souvent mobiliser les praticiens pendant de nombreux mois. Ceux qui ont réussi à franchir toutes ces difficultés butent alors sur la déception finale. La méthode ne peut pas donner plus que ce pour quoi elle a été conçue : des résultats à valeur générale. Mais justement, ce niveau d'abstraction et de généralité empêche, ici encore, de s'emparer des résultats en vue d'un retour sur la transformation du travail. On se rend compte alors que l'on s'est engagé dans un mouvement de décontextualisation et de déréalisation de la question. Bien souvent, l'étude n'aboutit qu'à un seul résultat : la publication dans une revue professionnelle.

Cette expérience malheureusement banale devrait conduire à remettre en cause une croyance répandue chez les professionnels : l'idée que l'action dans l'entreprise passerait nécessairement par la quantification. En réalité, les interlocuteurs dans l'entreprise n'attendent pas tant du quantifiable que des informations à partir desquelles il soit possible de faire quelque chose.

Pour les praticiens qui n'ont pas encore renoncé, faire quelque chose avec les résultats implique alors de retourner au terrain pour tenter de comprendre ce que signifient dans la situation les résultats mis en évidence. Tôt ou tard, il faudra écouter ce que les sujets concernés ont à dire sur les contradictions concrètement rencontrés dans l'activité et qui sont à l'origine de la souffrance. On peut alors se demander si on n'est pas revenu au point de départ. Se demander si, en évoquant le stress, c'était bien du concept scientifique que le personnel voulait parler. Ou s'il ne s'agissait pas plutôt de l'appel à l'ouverture d'un débat sur les problèmes du travail. Débat à la fois souhaité et redouté, et justifiant par là l'usage d'une notion aussi ambiguë que celle de stress.

Répondre à la demande implique alors de sortir de l'ambiguïté, de dépasser la notion de stress pour aider à penser et à exprimer les espoirs et les craintes, les constats et les souffrances qui se cachent derrière l'ambiguïté de la demande. C'est dans le dialogue, et non à travers la mobilisation de l'arsenal des théories du stress, que la demande peut prendre sens. C'est à travers ce dialogue que peuvent s'ouvrir des espaces d'action.