

# Identifier, mesurer, gérer le stress

---



**wellscan**

DIAGNOSTIC INFORMATISÉ DE LA GESTION DU STRESS ET DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

# Le stress et ses enjeux économiques et sociaux

- > Combien coûtent à votre entreprise le présentisme, le turn-over, les accidents du travail, les démissions de collaborateurs compétents partis à la concurrence... ?
- > À combien estimez-vous le coût de la démotivation, du manque d'initiative, de la passivité, de la perte de créativité, des démissions ?
- > Quel est l'impact des décisions prises et des changements dans l'organisation sur la santé et la motivation de vos salariés ?
- > Certaines populations ou équipes sont-elles plus fragilisées que d'autres ?
- > Comment votre entreprise concilie-t-elle performance économique et performance sociale ?

Les réponses à ces questions sont désormais cruciales pour les entreprises et n'épargnent aucun secteur d'activité.

Les effets induits par le stress, le mal-être au travail et la désorganisation qui en découle coûtent de plus en plus cher aux entreprises et influent sur leur image de marque.

**Votre entreprise est-elle concernée par le stress de ses collaborateurs ?**

## LE STRESS EN CHIFFRES

- En France, le coût du stress représenterait de 3 à 5 % du PIB (rapport Nasse-Legeron) ;
- 78 % des cadres français évoquent une surcharge de travail (Opinionway) ;
- D'après le Ministère du Travail, 60 % des salariés déclarent ne pas avoir droit à l'erreur, 56 % mènent souvent plusieurs dossiers de front, 25 % sont en permanence débordés, et 30 % vivent des relations tendues avec leur supérieur ;
- Un salarié européen sur cinq déclare souffrir de troubles liés au stress au travail (INRS) ;
- Selon plusieurs études européennes, entre 50 et 60 % de l'ensemble des jours de travail perdus observés seraient le résultat du stress.

### Qu'est-ce que le stress au travail ?

Selon l'Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail, le stress au travail naît de la perception du déséquilibre, que peut avoir un individu, entre des contraintes externes qui lui sont imposées, et ses propres ressources qu'il estime pouvoir mobiliser pour y faire face.

Le stress est à la confluence des comportements psychiques individuels et des interactions avec son environnement (familial, social et professionnel).

### Quels sont les facteurs de stress au travail ?

De nombreux facteurs peuvent être à l'origine des situations de mal-être et de stress professionnel :

- la surcharge de travail et l'inadéquation des ressources,
- la confusion des rôles et des objectifs,
- l'absence d'autonomie,
- l'absence de soutien managérial,
- la dégradation du lien social au travail,
- l'inadéquation des conditions matérielles et de l'environnement de travail,
- les incertitudes qui pèsent sur l'avenir de l'entreprise.

### Bon et mauvais stress, faisons la part des choses

Si un certain niveau de stress peut parfois avoir des vertus d'émulation, d'énergisation, au-delà d'un certain seuil, il peut perturber nos relations sociales, nos comportements professionnels et notre métabolisme au point de provoquer un grand nombre de désordres, de déséquilibres, de tensions.

Ceux-ci sont d'ordre :

- physique : douleurs, fatigue, troubles du sommeil, certaines maladies...
- comportemental : perte d'efficacité, manque d'attention, de concentration, agressivité, inhibition, démotivation,
- psychologique : anxiété, dépression, difficultés relationnelles.

Les études sur le stress ont montré que face à une situation difficile, lorsqu'un individu en a la maîtrise et les ressources pour y faire face, il est alors en état de bon stress (dit eustress), il peut solliciter des capacités adaptatives. À l'inverse, si l'individu ressent qu'il n'a pas d'emprise sur la situation et/ou qu'il est dépourvu des ressources pour y faire face, alors le stress devient négatif, potentiellement dangereux pour la santé. Le risque est qu'il s'intensifie et s'accumule dans le temps, pouvant conduire ainsi à l'épuisement total, au burnout.

### Stress ou sur-stress ?

On différencie généralement :

- le stress aigu qui survient de manière ponctuelle, dans une situation donnée, et qui s'arrête lorsque que l'évènement perturbant prend fin,
- le stress chronique qui se manifeste lorsque la personne doit faire face, dans le cadre de son travail, à des contraintes constantes. Ce type de situation engendre un surcroît de stress qui peut provoquer à la longue des pathologies graves.

Qu'il soit aigu ou chronique, le management par le stress atteint vite ses limites. Les derniers travaux en neurosciences ont démontré que le stress diminue l'efficacité cognitive, l'intelligence adaptative et la créativité et qu'il engendre des problèmes relationnels ayant un impact direct sur la performance et sur le bien-être.

### L'entreprise est-elle responsable ?

Certes, le stress peut être révélateur de fragilités individuelles, et nous ne stressons pas tous pour les mêmes raisons, dans les mêmes conditions et avec la même intensité.

En situation de stress, chacun dispose de ressources

intrinsèques pour y faire face en fonction de son état de santé, de son histoire personnelle, de sa culture, de ses ressorts émotionnels...

Néanmoins, au-delà des situations individuelles, quand les manifestations de mal-être se multiplient parmi les salariés, le stress devient la manifestation d'un problème qui trouve sa source dans l'entreprise qu'il faut détecter, objectiver et résoudre.

### **Agir au-delà de l'obligation légale**

Selon l'article L 4121 du code du travail, l'employeur a l'obligation d'assurer la sécurité et de protéger la santé de ses salariés. Parmi ces principes, figurent la nécessité :

- d'évaluer les risques du stress au travail,
- de combattre les risques à la source,
- d'organiser la prévention du stress dans un ensemble cohérent comprenant les conditions de travail, l'organisation du travail, les relations sociales, les facteurs environnementaux...

La pression légale, médiatique et sociétale autour des risques psycho-sociaux, les révélations sur les conditions de vie professionnelle dégradées conduisent les entreprises à dépasser le strict respect de leurs obligations. La

contrainte peut devenir une opportunité pour les entreprises de repenser la performance socio-organisationnelle, d'intégrer dans leur code d'éthique, la dimension du mieux vivre au travail.

### **Pourquoi gérer le stress au travail ?**

En ignorant le problème du stress au travail l'entreprise perd environ 4000 € par salarié et par an (étude du Dr Claudia Put Université de Leuven).

Le coût du stress est humain mais aussi financier. La facture est payée par les hommes comme par les organisations :

- souffrance, burnout, maladies, perte d'emploi, etc., pour le collaborateur,
- baisse de rendement et de productivité, désorganisation du travail, hausse des coûts de santé pour l'employeur.

Il est de mieux en mieux admis que la recherche exclusive de la performance financière aboutit à une impasse et à un essoufflement des ressources humaines de l'entreprise et donc de sa productivité économique.

Promouvoir le Mieux vivre / Mieux être au travail est devenu un ingrédient de la rentabilité économique des organisations sur le long terme. La performance sociale est un facteur majeur de différenciation des entreprises.





# WellScan<sup>®</sup> : un outil complet et rapide pour dépister le stress



## Les dimensions mesurées par WellScan<sup>®</sup>

- Facteurs physiques du stress et santé globale perçue,
- facteurs psycho-émotionnels,
- facteurs comportementaux et relationnels,
- facteurs relatifs aux conditions de travail et à la gestion du temps,
- facteurs managériaux et organisationnels,
- mesure du Niveau de « flow » ou État de performance optimale,
- évaluation des attentes sur la prise en charge du stress,
- cartographies de synthèse sur la capacité de résistance et d'adaptation au stress, les facteurs de stress organisationnels, l'évaluation des risques psycho-sociaux.

## Mesurer le stress au travail avec WellScan<sup>®</sup>

Pour traiter efficacement le stress, encore faut-il en connaître l'ampleur. WellScan<sup>®</sup> est un outil de dépistage et d'évaluation objective des sources de stress au travail.

WellScan<sup>®</sup> s'appuie sur les dernières recherches en matière de gestion du stress, de prévention des risques psycho-sociaux et de santé au travail. En revanche, ce n'est pas un questionnaire à visée médicale.



## LA VALIDITÉ DE WELLSCAN®

WellScan® est le fruit de travaux associant des médecins, psychologues et professionnels des RH et de l'organisation. Il résulte de la complémentarité des approches et des expériences sur le bien-être, la qualité de vie en entreprise et la performance socio-organisationnelle.

WellScan® a été développé à partir des derniers travaux universitaires et de la recherche sur le stress au travail. Il s'appuie sur une méthodologie scientifique rigoureuse et son approche est certifiée en Stress Management®.

WellScan® s'appuie sur une méthode statistique approuvée par l'Institute of American Health Professionals (IAHCP), utilise les critères de l'American Psychology Association (APA) et respecte les standards du stress de Health Safety Executives (HSE).

L'équipe WellScan® est membre de l'International Stress Management Association (ISMA).

### WellScan® permet :

- de révéler et d'objectiver les causes du stress à l'œuvre dans l'entreprise,
- de révéler les stratégies de gestion du stress des individus, leur hygiène de vie et leurs modes d'actions pour y faire face,
- d'en mesurer les effets et la criticité tant sur la santé et l'équilibre des collaborateurs que sur la performance sociale de l'entreprise.

### À qui s'adresse WellScan®

WellScan® s'adresse aux DRH et aux managers et aussi aux professionnels des RH et de l'organisation (responsables RH, consultants et coaches)... aux spécialistes de la santé au travail et de la prévention des risques psycho-sociaux (médecins, psychologues, ergonomes...).

Il a été conçu comme un outil pratique et complet en croisant les données sur l'individu, l'équipe, le management et l'organisation.

Il permet aux intervenants du Mieux vivre en entreprise d'identifier et de diagnostiquer les situations de stress et de mettre en place les démarches adaptées : actions individualisées, formations-action, accompagnement

managérial, conduite du changement sur les dysfonctionnements organisationnels...

### Inscrire WellScan® dans une démarche de projet

WellScan® s'intègre dans toute démarche de prévention du stress, des risques psycho-sociaux au travail et de qualité de vie au travail.

Il peut s'intégrer aux différentes étapes d'un tel projet :

- en amont des phases de diagnostic pour faire l'état des lieux,
- à court ou moyen terme, comme outil de mesure des effets des actions menées en gestion du stress,
- à plus long terme, comme baromètre du bien être / mesure de performance sociale, et donc économique, de l'entreprise.

### Comité scientifique

*WellScan® a été élaboré par un comité scientifique de médecins, psychologues du travail, spécialistes des ressources humaines et informaticiens sous la direction du Dr Denis Lamboley.*

*Denis Lamboley est médecin spécialiste des médecines intégratives et de la gestion du stress. Il est certifié du « Center for Mind Body Medicine » USA, en Cohérence Cardiaque, de l'institut du Neuro-Cognitivism de Bruxelles, Master en Gestion des Émotions (CHU de Lille), auteur de nombreux ouvrages sur la santé, la prévention des maladies et le stress, il est également consultant et formateur en Stress Management.*

*Denis Lamboley est membre de l'International Stress Management Association et de l'American Psychology Association.*

# WellScan® : un diagnostic précis pour un bilan révélateur

## Que permet WellScan® ?

Cette démarche de diagnostic du stress peut être mise en place pour une personne, une équipe ou une organisation.

### Pour l'individu / l'équipe :

- identifier son état de stress,
- prendre conscience de l'impact des facteurs de stress sur sa santé et sa performance professionnelle,
- mieux gérer son stress par l'accroissement de la conscience de soi et l'utilisation des techniques appropriées.

Par l'ensemble des facteurs qu'il croise, WellScan® permet d'identifier :

- les « points d'appuis » de la personne, c'est-à-dire ses forces, ses ressources en matière de gestion du stress, celles qui l'aident à faire face et qu'elle peut entretenir et développer,
- les « points de vigilance » de la personne, ses zones de danger potentiel en matière de stress qu'elle doit apprendre à gérer.

### Pour l'entreprise :

- détecter les populations les plus exposées au risque de stress (démobilisation des équipes, épuisement des individus),
- repérer les stresseurs les plus critiques et capitaliser sur les ressources pour chaque équipe,

- cibler les facteurs de stress générés par l'organisation,
- dégager des solutions de prévention et des actions à mener,
- évaluer et comparer l'efficacité des mesures prises dans la durée.

## Déroulement de l'audit

Le questionnaire WellScan® comprend 145 questions. Le temps de passage est de 30 minutes environ. WellScan® respecte la charte éthique qui assure la stricte confidentialité et l'anonymat des données recensées auprès des collaborateurs.

- Les salariés sont invités par e-mail ou par courrier à se connecter à l'adresse du site internet WellScan®,
- le salarié répond de façon anonyme au questionnaire,
- à l'issue du questionnaire, il reçoit un compte rendu personnalisé et commenté,
- dans le cas d'un audit collectif, les résultats sont compilés et traités de façon globale, sans référence nominative,
- au vu de cet état des lieux, le consultant certifié WellScan® remet un rapport d'audit détaillant tous les résultats avec ses préconisations d'actions ciblées.

Ce bilan est la traduction des réponses au stress à un instant donné de la vie professionnelle. Les niveaux de stress ne sont jamais figés dans le temps.

Ils évoluent au regard des ressources (physiques, psychologiques, comportementales) des individus et du contexte dans lequel ils doivent interagir.

## Garanties de WellScan®

### Garanties de confidentialité et de sécurité :

- les bilans individuels sont envoyés exclusivement à leur propriétaire,
- les bilans d'équipe ne mentionnent jamais les personnes nominativement,
- le système est totalement sécurisé pour garantir la protection des données,
- les données sont cryptées et hébergées à l'extérieur de l'entreprise, sur notre serveur.

### Garanties méthodologiques :

- toute personne ne peut répondre qu'une seule fois au questionnaire,
- toute réponse complétée et validée n'est ni modifiable ni supprimable,
- le dispositif permet également de limiter au maximum les non-réponses.

### Garanties techniques :

- Le serveur peut supporter le traitement de plusieurs milliers de tests dans un même laps de temps.



# WellScan®

COMPLET, SYSTÉMIQUE, VALIDÉ

## Les dimensions mesurées par WellScan®

*Facteurs physiques  
du stress et santé  
globale perçue*

*Facteurs psycho-  
émotionnels*

*Facteurs  
comportementaux  
et relationnels*

*Facteurs  
managériaux et  
organisationnels*

*Mesure du Niveau  
de « flow » ou État  
de performance  
optimale*

*Évaluation des  
attentes sur la prise  
en charge du stress*

*Cartographies  
de synthèse  
sur la capacité  
de résistance  
et d'adaptation  
au stress, les  
facteurs de stress  
organisationnels,  
l'évaluation des  
risques psycho-  
sociaux*

*Facteurs relatifs aux  
conditions de travail  
et à la gestion  
du temps*

**wellscan**  
[www.wellscan.fr](http://www.wellscan.fr)

