

« NOUVEAUX COMPORTEMENTS, NOUVELLE GRH ? »
XXIème CONGRES AGRH - DU 17 AU 19 NOVEMBRE 2010
RENNES / SAINT-MALO



De l'instrumentation à l'instrumentalisation de la mesure du stress : Analyse du rapport d'enquête Technologia sur 'France Telecom'

Auteur (s) : Sandrine Hollet-Haudebert*, Claire Edey Gamassou, Florence Allard-Poesi *****

* Sandrine Hollet Haudebert, Maître de Conférences, hollet@u-pec.fr

** Claire Edey Gamassou, Maître de Conférences, claire.edeygamassou@u-pec.fr

*** Florence Allard-Poesi, Professeur des universités, allard-poesi@u-pec.fr

Coordonnées : IRG - Université Paris Est
60 avenue du Général de Gaulle
94010 CRETEIL cedex

Résumé :

Comment le stress est-il mesuré dans le cadre des enquêtes menées par les cabinets d'expertise et les entreprises? Au travers de quels modèles ? Comment les résultats sont-ils interprétés ? Comment apprécier les résultats de ces enquêtes ? Notre recherche analyse la manière dont l'enquête menée par le cabinet Technologia pour le compte de France Telecom mesure et 'donne à voir' le stress et les conditions de travail. Notre analyse montre que :

- (1) Le questionnaire Technologia, n'en déplaie son titre, ne mesure pas 'strictement' le stress, mais tend à le confondre avec d'autres objets (la fatigue notamment) ;
- (2) L'interprétation des résultats obtenus sur les indicateurs étudiés ne justifie pas les normes de comparaison utilisées, voire s'affranchit de toute comparaison, de sorte que les jugements produits sur les conditions de travail ou le niveau de stress ressenti paraissent scientifiquement mal assis ;
- (3) Cette interprétation fond dans un même ensemble causes et effets du phénomène étudié, si bien qu'il apparaît difficile d'identifier des leviers d'action pertinents.

Ces résultats interrogent la manière dont les concepts et modèles, que les travaux de recherche contribuent à élaborer, sont mis en œuvre, voire, dans le cas présent, 'instrumentalisés'.

Mots clefs : Questionnaire, Stress, Risques psycho-sociaux, modèle de Karasek

De l'instrumentation à l'instrumentalisation de la mesure du stress :

Analyse du rapport d'enquête Technologia sur 'France Telecom'

INTRODUCTION

Mal du siècle, problème passager ou maladie handicapante, la souffrance au travail est un phénomène dont la connaissance est aujourd'hui encore en pleine évolution. Les restructurations accélérées qu'ont connues les entreprises – réduction des effectifs, recours à la sous-traitance et aux contrats de travail précaires (Cooper, 2001 p1)- en particulier dans un contexte de crise économique, incitent les chercheurs à cerner les processus qui rendent les individus 'malades au travail'.

Cet intérêt se trouve fortement relayé par les différents acteurs publics et privés ces dernières années. En mars 2008, avec la remise du rapport Nasse-Légeron¹, le ministre du Travail annonce une enquête annuelle sur le stress en entreprises. En octobre 2009 au Conseil d'Orientation sur les Conditions de Travail (COCT), il inaugure un 'plan d'urgence' pour la prévention du stress au travail concernant essentiellement les entreprises de plus de 1000 salariés. Les entreprises concernées se trouvent ainsi dans l'obligation de mettre en œuvre des outils leur permettant de mesurer le stress ressenti par leurs salariés, d'en cerner les causes, en vue d'envisager des leviers d'action appropriés et d'en apprécier les effets.

Pour ce faire, elles s'appuient souvent sur des cabinets d'expertise censés disposer des ressources et des compétences nécessaires. Les enquêtes conduites par ces cabinets ont d'ailleurs trouvé un écho important dans les médias traditionnels et les acteurs du web, les uns et les autres semblant 'tirer parti' de l'émoi suscité dans l'opinion publique par les informations relatives aux suicides et aux conditions de travail dans certains services publics et dans les grandes entreprises françaises.

¹ Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail, http://lesrapports.ladocumentationfrancaise.fr/cgi-bin/brp/telestats.cgi?brp_ref=084000156&brp_file=0000.pdf
http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/RAPPORT_FINAL_12_mars_2008.pdf

Si les chercheurs sciences sociales se sont particulièrement intéressés aux causes du stress, et en ont proposé différentes modélisations, ils semblent avoir délaissé la question de l'utilisation, par ces cabinets et les entreprises, des modèles et des outils de mesure qu'ils élaborent. Comment le stress est-il mesuré dans le cadre de ces enquêtes ? Au travers de quels modèles ? Comment les résultats sont-ils interprétés ? Comment apprécier les résultats de ces enquêtes ? Plus généralement, que donnent-elles à voir ?

Dans le cadre de cette recherche, nous nous proposons d'analyser la manière dont l'enquête menée par le cabinet Technologia pour le compte de France Telecom mesure et 'donne à voir' le stress et les conditions de travail. Cette enquête, par son ampleur, le retentissement médiatique dont elle a bénéficié et les effets induits pour la direction du Groupe France Telecom Orange, apparaît comme un matériau particulièrement intéressant à apprécier.

Le questionnaire élaboré par Technologia à cette occasion s'appuie principalement sur le modèle de Karasek (1979). Ce modèle, très largement utilisé par ceux étudiant le lien entre travail et santé, a fait l'objet de nombreuses critiques (voir Van der Moef et Maes, 1999). Le modèle porterait ainsi non sur le stress lui-même mais sur les conditions de travail ressenties, facteurs de stress ; Il s'appuierait ensuite sur une conception réductrice de ces conditions en envisageant les exigences psychologiques de la tâche comme principalement liées à la surcharge de travail, occultant par là les exigences liées aux interactions avec les usagers ou les clients pour les personnels en contact, et/ou l'encadrement ou encore les collègues (voir également Truchot, 2010).

Notre objectif n'est pas ici, dans la lignée de ces travaux, de remettre en cause le modèle de Karasek, mais, plus modestement, d'apprécier la manière dont le modèle, au travers du questionnaire élaboré par Technologia, a été mis en œuvre. C'est en effet en partie par le recours à ce modèle que Technologia revendique la légitimité scientifique de son travail. Nous rappelons donc, dans un premier temps, les principes et fondements du modèle de Karasek, modèle ayant servi à la conception du questionnaire. Après avoir présenté les sources des données utilisées et la manière dont nous avons procédé pour apprécier les

résultats produits, nous analysons comment le modèle est utilisé et les interprétations produites.

La contribution de cette recherche est triple. Notre analyse montre en effet que :

- (1) Le questionnaire Technologia ne mesure pas ‘strictement’ le stress, mais tend à le confondre avec d’autres objets (la fatigue notamment) ;
- (2) L’interprétation des résultats obtenus sur les indicateurs étudiés ne justifie pas les normes de comparaison utilisées, voire s’affranchit de toute comparaison, de sorte que les jugements produits sur les conditions de travail ou le niveau de stress ressenti paraissent scientifiquement mal assis ;
- (3) Cette interprétation fonde dans un même ensemble causes et effets du phénomène étudié, si bien qu’il apparaît difficile d’identifier des leviers d’action.

Sans remettre en question la souffrance des salariés de France Telecom, notre recherche interroge les dispositifs de ‘visibilité’ et de lisibilité au travers desquels cette souffrance est appréhendée. Si l’on sait bien que les faits scientifiques sont socialement construits (Latour et Woolgar, 1996), il nous semble important de questionner la manière dont les modèles et concepts, que les travaux de recherche en sciences sociales contribuent à élaborer, sont mis en œuvre, voire, dans certains cas, ‘instrumentalisés’. Notre travail se veut une première contribution en ce sens.

I. LE JOB DEMAND-CONTROL SUPPORT MODEL DE KARASEK

Depuis Hans Selye (1907-1982), père de la notion de stress dans le champ de la biologie, les recherches sur le stress au travail ont permis d’élaborer des modèles théoriques et, de façon conjointe, des mesures du stress. Les théories organisationnelles du stress sont nombreuses, riches et témoignent de la complexité du phénomène.

Nous rappelons ici un modèle couramment employé dans les études mesurant le stress au travail : le *Job Demand-Control Support Model* (Karasek, 1974, 1979, Karasek et Theorell,

1990). Nous verrons successivement les principes de ce modèle, puis ses extensions, son opérationnalisation et ses droits d'utilisation.

1.1 Principes du modèle de Karasek

Conçu en 1979, le modèle de Karasek s'intéresse prioritairement au contenu du travail (aux degrés de contrôle et de soutien) et aux facteurs de changements organisationnels. Ce modèle (« *Demand-Control-Support Model* ») à deux dimensions intègre la littérature sur le stress et la théorie de l'aliénation. Depuis le début des années 60, la recherche scientifique s'est particulièrement intéressée aux conditions de travail et aux maladies cardiaques avec l'exploration des contraintes professionnelles et du temps de travail (Biörck, Blomqvist et Sievers, 1958 ; Buell et Breslow, 1960 in Theorell et Karasek, 1996). Ces études ont surtout porté sur les impacts structurels de la situation de travail et sur l'insatisfaction au travail.

Karasek (1979) identifie les effets comportementaux et médicaux du travail. Ces effets semblent être la combinaison d'exigences psychologiques (« *psychological demands* ») du travail, de la possibilité de prendre des décisions (« *decision latitude* ») et d'utiliser ses aptitudes (« *used skills* »). C'est l'association scientifique de Robert Karasek avec un spécialiste de l'épidémiologie cardiovasculaire, Töres Theorell, qui va donner naissance au modèle des contraintes psychosociales du travail (Karasek et al, 1981). Selon la théorie de Karasek, la latitude décisionnelle interagit avec les exigences psychologiques du travail en produisant des effets à long terme sur la santé. Des exigences psychologiques de travail excessivement élevées présentent des conditions nuisibles uniquement lorsque la latitude décisionnelle est faible.

Lorsque la latitude décisionnelle est élevée (c'est-à-dire lorsque l'individu peut influencer les décisions ou lorsqu'il peut développer et utiliser ses aptitudes), les exigences psychologiques ne sont pas si négatives. La latitude décisionnelle est composée de deux éléments : l'autorité sur les décisions (« *authority over decisions* ») qui représente la marge de liberté dont bénéficient les individus pour décider des actions dans leur travail, et l'utilisation des aptitudes (« *intellectual discretion* ») relatives à la liberté dont ils disposent pour utiliser et développer ces aptitudes.

Selon Karasek, le bien-être au travail et les conséquences physiques et mentales sont déterminés conjointement par le niveau d'exigence et le degré de liberté d'action que les individus peuvent exercer sur leur travail (cf. Figure 1). Ainsi, le modèle présente quatre catégories de situations professionnelles :

- ❶ Travail à pression élevée (exigences élevées, latitude faible)
- ❷ Travail actif (exigences élevées, latitude élevée)
- ❸ Travail à pression faible (exigences faibles, latitude élevée)
- ❹ Travail passif (exigences faibles, latitude faible)

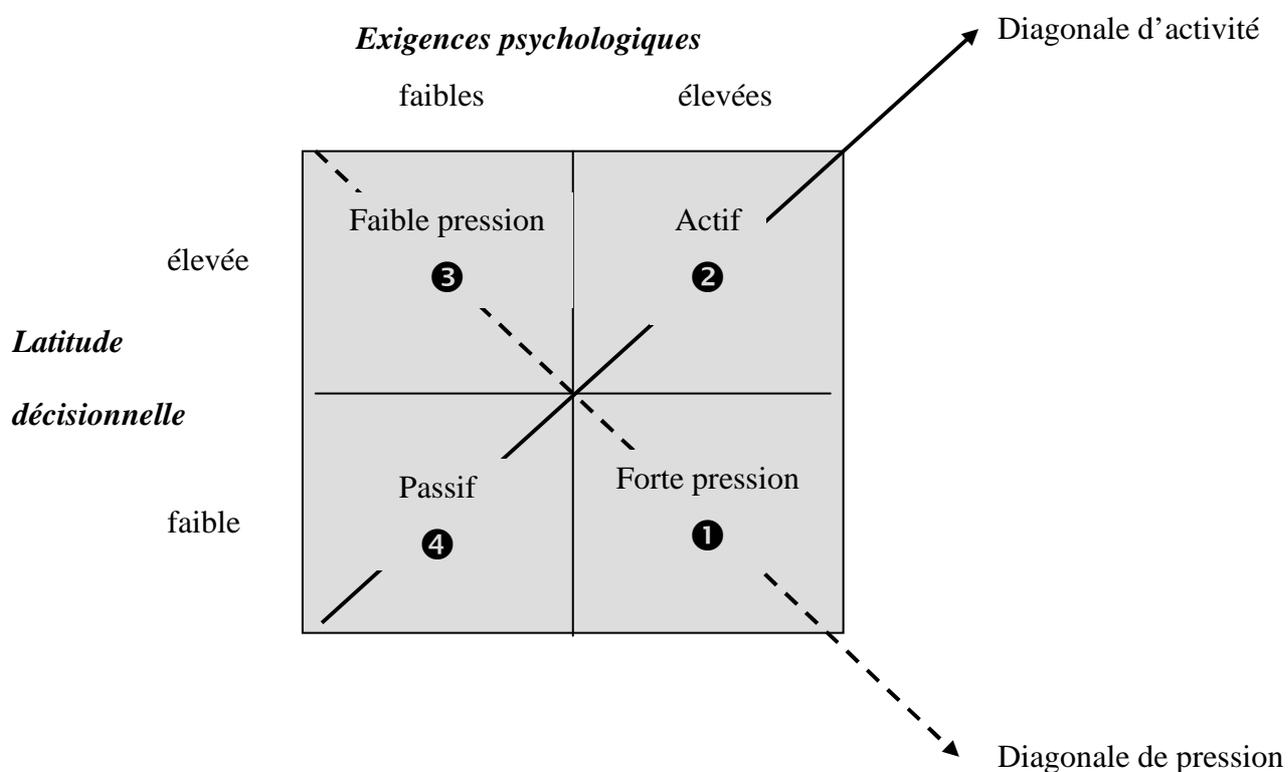


Figure 1. Les 4 situations professionnelles du modèle de Karasek (1979)

La première diagonale des deux dimensions représente la « **diagonale d'activité** » (« *active diagonal* ») ❷ et ❹ de la figure 2). La dimension va de « passif » (exigences faibles, latitude faible) à « actif » (exigences élevées et latitude élevée). Ces conditions de travail ne sont pas considérées comme nuisibles pour la santé de l'individu.

La seconde diagonale est appelée « **diagonale pression** » (« *strain diagonal* » ❶ et ❷ de la figure 2). Allant de « faible pression » (exigences faibles, latitude élevée) à « forte pression » (exigences élevées et latitude faible), elle décrit des situations où la charge de travail n'est pas équilibrée par la latitude décisionnelle. Ce déséquilibre aurait un impact direct sur le développement des maladies mentales, et c'est la situation ❶ de « **forte pression** » (appelée également « *job strain* ») qui induirait des troubles physiques et mentaux les plus significatifs pour l'individu. La condition la plus négative est donc théoriquement la situation ❶ du modèle.

1. 2. Extension et opérationnalisation du modèle

Une des questions centrale du modèle de Karasek (1979 ; Karasek et Theorell, 1990) est l'interaction possible entre les trois caractéristiques environnementales que sont les exigences du travail, la latitude décisionnelle et l'absence de soutien social. Johnson et Hall (1988) intègrent le soutien social au modèle initial de Karasek. Le soutien social peut être divisé en deux catégories : le soutien social interne à l'organisation, d'un côté, renvoie au soutien de l'encadrement, aux réunions de travail, aux entretiens face à face et aux séminaires ; Le soutien social externe à l'organisation, de l'autre, désigne le soutien familial, l'affiliation religieuse ou encore les loisirs. Ainsi, le soutien social de la hiérarchie et des collègues de travail peut servir 'd'amortisseur'² (i.e. *buffer*) à la combinaison « exigences élevées - faible latitude décisionnelle ». En revanche, lorsque les exigences sont élevées, la latitude et le soutien social faibles, ces conditions sont présentées comme les plus négatives (Johnson et Hall, 1988 ; Johnson et al. 1989).

La traduction française des échelles de mesure a été validée (validités factorielle, convergente et discriminante, consistance interne et stabilité temporelle à un an) par une équipe de chercheurs canadiens en épidémiologie (Brisson et al., 1998 ; Larocque et al., 1998 ; Karasek

² On peut noter que dans ce modèle, les relations avec la hiérarchie et les collègues ne sont pas envisagées, ainsi que nous l'avons relevé en introduction, comme des facteurs contribuant directement aux exigences psychologiques, mais comme un modérateur de sorte qu'une latitude élevée et un soutien satisfaisant réduisent les effets nuisibles des exigences (voir Kasl, 1996).

et al., 1998). L'étude de Niedhammer et al., (2007) a ensuite évalué les qualités psychométriques de la version française du questionnaire dans le cadre de l'enquête SUMER³.

L'échelle est constituée de deux parties distinctes. La première partie concerne l'évaluation des *exigences psychologiques* (EP) liées à l'activité professionnelle Elle comporte 9 items. L'échelle est graduée de 1 (« Pas du tout d'accord ») à 4 (« Tout à fait d'accord »).

Le minimum de l'indice des exigences psychologiques est 9 et le maximum est 36. Plus le score obtenu est élevé, plus l'exigence psychologique est élevée. La médiane de la version française de l'échelle est 24. L'utilisation d'un indice dichotomique permet de considérer que l'exigence est élevée si le score obtenu est égal ou supérieur à cette médiane. Les items inversés sont notés « * ».

L'échelle des exigences psychologiques du travail	9 items
Item 1 – Mon travail nécessite de travailler beaucoup	
Item 2 – Mon travail exige d'aller vite	
Item 3 – Je ne reçois pas de demandes contradictoires de la part des autres*	
Item 4 – J'ai suffisamment de temps pour faire mon travail *	
Item 5 – On ne me demande jamais de faire une quantité excessive de travail*	
Item 6 – Mon travail nécessite d'être concentré(e) mentalement	
Item 7 – Mon travail m'oblige à me concentrer intensément pendant de longues périodes	
Item 8 – Mon travail est très mouvementé	
Item 9 – Je suis souvent ralenti(e) dans mon travail parce que je dois attendre que d'autres fassent le leur	

L'algorithme de calcul de l'indice des exigences psychologiques (EP) est le suivant :

$$EP = (Q1 + Q2 - Q3 - Q4 - Q5 + Q6 + Q7 + Q8 + Q9) + 15$$

La seconde partie concerne la *latitude décisionnelle* (LD). La latitude décisionnelle est la somme des sous échelles portant sur l'utilisation des qualifications (6 items) et le contrôle de

³ SUMER : SURveillance MEdicale des Risques. L'enquête SUMER a été menée auprès de salariés français avec l'appui de des médecins du travail en 1994, 2003 et 2009. Présentée au CNIS (Centre National de l'Information Statistique) en 2008, l'enquête SUMER prend désormais place au sein du système statistique public.

la tâche (3 items). De même que pour la précédente échelle, les questions sont graduées de 1 à 4.

Le minimum de l'indice des latitudes décisionnelles est de 24 et le maximum de 96. Plus le score obtenu est important, plus la latitude décisionnelle est élevée. La médiane de la version validée en français est de 72. Un second indice dichotomique est créé, la latitude décisionnelle est considérée comme faible si le score est égal ou inférieur à cette médiane. Les items inversés sont notés « * ».

L'échelle de latitude décisionnelle	9 items
Item 1 – Mon travail nécessite que j'apprenne de nouvelles choses	
Item 2 – Mon travail exige un niveau élevé de qualifications	
Item 3 – Dans mon travail, je dois faire preuve de créativité	
Item 4 – Mon travail consiste à refaire toujours les mêmes choses*	
Item 5 – J'ai la liberté de décider comment je fais mon travail	
Item 6 – Mon travail me permet de prendre des décisions de façon autonome	
Item 7 – Au travail, j'ai l'opportunité de faire plusieurs choses différentes	
Item 8 – J'ai peu d'influence sur la façon dont les choses se passent dans mon travail*	
Item 9 – Au travail, j'ai la possibilité de développer mes compétences personnelles	

L'algorithme de calcul de l'indice de latitude décisionnelle (LD) est le suivant :

$$LD = (Q1+Q2+Q3+Q7+Q9+(5-Q4)) \times 2 + (Q5+Q6+(5-Q8)) \times 4$$

1. 3. Les droits d'utilisation du modèle de Karasek

L'utilisation de l'échelle de Karasek (JCQ - Job Content Questionnaire) n'est pas libre de droit et ne fait donc pas partie du domaine public. Cependant, l'échelle est disponible pour toutes les recherches académiques afin de promouvoir son développement scientifique. L'utilisation de l'échelle requiert donc une inscription au JCQ Center, centre géré par Robert A. Karasek, et hébergé par l'UMASS (<http://www.jcqcenter.org/> Department of Work Environment - University of Massachusetts Lowell). Pour les recherches supérieures à 750 individus et les recherches dites « commerciales », l'utilisation du JCQ est payante. Par exemple, pour une recherche académique supérieure à 750 individus et inférieure à 2.000

individus, le prix est de 50\$ par questionnaire (il peut aller jusqu'à 10\$ pour les études allant de 20.000 à 40.000 individus). Les utilisateurs doivent demander donc une autorisation en décrivant l'objet de l'étude ; puis, les données brutes collectées et les caractéristiques démographiques doivent être retournées au JCQ Center afin d'alimenter la base de données.

Suite à l'enquête SUMER 2003, la version française du questionnaire a été publiée par la DARES en mai 2008⁴, ce qui a pu contribuer à sa diffusion et son utilisation par différents acteurs.

II. SOURCES ET ANALYSE DES DONNEES

2.1 Les données

Cette recherche s'appuie sur un ensemble de données secondaires.

Ces données sont des documents sous format PDF signés par Technologia, entreprise spécialisée en évaluation et en prévention des risques professionnels et de l'environnement, et disposant des agréments du ministère du travail pour la réalisation des expertises CHSCT. Ce cabinet regroupe 68 collaborateurs « ingénieurs, sociologues, psychologues, toxicologues, experts sécurité, ergonomes, médecins du travail... » (source : site internet de la société)⁵, et est connu pour avoir mené une enquête chez Renault en 2007 suite aux suicides de cadres du Technocentre de Guyancourt (Yvelines).

Les documents utilisés sont les suivants :

- Le questionnaire administré auprès des salariés de France Telecom Orange France et publié par le Figaro le 19 octobre 2009⁶ ;
- Le rapport d'enquête « France Télécom, Etat des lieux sur le stress et les conditions de travail, Première analyse du questionnaire » et daté du 14 décembre 2009. Il a été réalisé sous

⁴ http://www.travail-solidarite.gouv.fr/IMG/pdf/2005.05-22.1_v3.pdf

⁵ Source : <http://www.technologia.fr/la-societe> et <http://www.technologia.fr/notre-equipe>

⁶ Le Figaro avait publié le questionnaire (<http://www.lefigaro.fr/assets/pdf/Questionnaire%20FT%20V11.pdf>) en complément de l'article de Caroline Beyer (« Stress : France Télécom questionne tous ses salariés », <http://www.lefigaro.fr/societes/2009/10/16/04015-20091016ARTFIG00523-france-telecom-pose-170-questions-a-ses-salaries-.php>).

la direction du directeur général et du président du Technologia⁷ par une équipe scientifique composée d'un docteur en sociologie chargé de la coordination scientifique et d'un sociologue statisticien⁸. Ce document, qui comporte 75 diapositives, est accessible, depuis la version en ligne du Figaro⁹ en complément de l'article de M. Ba publié intitulé « Stress : l'enquête qui accable France Télécom »¹⁰.

2. 2. Les analyses menées

Nous avons procédé à la lecture des 12 pages du questionnaire (appelé par la suite « le questionnaire ») et des 75 diapositives de l'analyse (désigné par la suite par « le rapport »).

Nous nous sommes attachés dans un premier temps à étudier la structure de ces documents et les éléments qui les composent, c'est-à-dire d'une part le discours (titre des parties, formulations des items) et les notions qu'ils mobilisent (le choix des indicateurs et les concepts auxquels ils renvoient), et d'autre part les différentes représentations graphiques destinées à soutenir l'interprétation proposée. Nous nous sommes efforcés de comprendre comment ces chiffres avaient été élaborés et leurs interprétations produites (au travers de quelles comparaisons, de quelles opérations mathématiques). Nous avons notamment recherché les calculs effectués pour obtenir le résultat mis en avant. Nous nous sommes appuyés pour ce faire sur nos connaissances du modèle de Karasek et en statistiques.

III. RESULTATS

Les résultats de l'étude quantitative constituent un matériau très riche. Le rapport, diffusé le 16 décembre 2009, soit quelques semaines à peine après le déploiement du questionnaire,

7 Respectivement Jean-Claude Delgenes (économiste) et Marc Chenais (actuaire et responsable technique d'une compagnie d'assurance-vie)

8 Respectivement Xavier Zunigo (EHESS/ENS), spécialisé en politiques publiques de l'emploi et engagement humanitaire, et Loup Wolff, administrateur INSEE, doctorant au centre de sociologie européenne (ENS/EHESS) sur la population des cadres (sous la direction de Michel Gollac), chercheur au Crest (centre de recherche de l'INSEE)

9 <http://www.lefigaro.fr/assets/pdf/ft-resultats.pdf>

10 <http://www.lefigaro.fr/entreprise/2009/12/14/05011-20091214ARTFIG00512-l-enquete-de-technologia-accable-france-telecom-.php>

comporte cependant peu de commentaires et le format (Power Point) ne permet pas d'interprétations très longues. Les résultats sont organisés en plusieurs sections et sont présentés sous forme d'histogrammes, de tableaux ou de quadrants. Une synthèse générale des résultats est proposée avec 3 transparents (cf. annexe 1).

L'analyse ici menée est organisée autour de trois axes. Le premier axe concerne les items du questionnaire et la façon dont le stress est mesuré. Le deuxième axe examine plus précisément comment les situations de souffrance sont identifiées et quelles comparaisons sont produites. Enfin, le troisième axe analyse comment la situation de souffrance est « expliquée », c'est-à-dire quelles causalités sont établies.

3.1. 'Voir le stress' : les items du questionnaire

Nous décrivons ici comment le stress est appréhendé dans le questionnaire, puis comment le rapport 'isole' et 'illumine' par là certains résultats.

La présentation du questionnaire est claire et chaque concept est identifié par un titre (« Charge de travail » ou « Santé générale perçue »).

Le mot « stress » apparaît 3 fois : Une fois dans le titre de l'enquête et puis dans la formulation de deux questions (items 120 et 121) où l'adjectif « stressé » est accolé au terme « fatigué » (ex : « *Vous arrive t-il ou vous est-il arrivé au cours des 12 derniers mois de vous sentir très fatigué(e) ou stressé(e) par votre travail ?* »). Dans le rapport publiant les premiers résultats, le mot « stress » est mentionné 4 fois (une fois dans le titre, 2 fois lors de l'analyse de la question « *Vous arrive t-il ou vous est-il arrivé au cours des 12 derniers mois de vous sentir très fatigué(e) ou stressé(e) par votre travail ?* » et une dernière fois dans la synthèse générale).

La différence entre le stress au travail et la fatigue est bien établie dans la littérature. Le syndrome de fatigue chronique (SFC ou CFS – Chronic Fatigue Syndrome) a fait l'objet d'un intérêt grandissant depuis le début des années 80, cependant que ces premières descriptions datent de 1930 (on parle alors de « neurasthénie »). Le SFC est plus général que le stress professionnel. Il peut affecter pratiquement toutes les fonctions corporelles : neurologiques, immunologiques, hormonales, gastro-intestinales et musculaires (Jason et al., 1995), alors que

les symptômes du stress professionnel sont prioritairement psychologiques même si l'on n'exclut pas l'observation de symptômes physiques. En outre, le SFC ne se limite pas à une sphère particulière de la vie de l'individu, alors que le stress 'professionnel' est lié aux situations de travail. Généralement les personnes atteintes par le stress professionnel se plaignent des conditions de travail, et établissent un lien entre leur état mental et ces conditions. Ceux souffrant du SFC n'établissent pas clairement l'origine des symptômes. Enfin, le SFC se marque par une fatigue sévère inexplicée, alors que le stress se caractérise par le développement d'attitudes négatives et de comportements dysfonctionnels (agressivité, consommation excessive de tabac, alcool, par exemple).

Si l'on comprend bien les différences théoriques entre la fatigue chronique et le stress, il apparaît que les questions supposées mesurer le stress (qui portent et sur le stress et sur la fatigue) ne peuvent garantir que l'on 'mesure bien ce que l'on est censé mesurer', autrement dit la validité du construit. Parallèlement, chercher à mesurer le stress en demandant aux individus s'ils sont stressés peut induire un biais d'assentiment posant question quant à la validité de l'instrument de mesure (Drucker et al., 2007).

Le rapport sur les premiers résultats de l'enquête (en particulier ceux présentés dans la section 2) dirige le projecteur sur les scores obtenus à 5 questions pour lesquelles des histogrammes représentant des répartitions en pourcentage de l'échantillon sont produits : les résultats obtenus sur la fierté d'appartenance à l'entreprise, la perception des conditions de travail, du stress/fatigue, de la santé et la satisfaction à l'égard de la situation professionnelle, sont ainsi successivement présentés. L'étude ne vise ainsi pas à étudier des concepts dans un ensemble de relations, mais isole des réponses à des questions. En outre, la lecture des histogrammes laisse apparaître que les modalités de réponses sont regroupées (« *pas du tout satisfait* » et « *peu satisfait* ») de sorte qu'il n'est pas possible de nuancer l'interprétation.

Parmi ces 5 questions, celle portant sur la fierté d'appartenance retiendra particulièrement l'attention des médias. Selon les auteurs du rapport en effet, cette 'fierté d'appartenance' aurait connu une nette dégradation. Or ce 'résultat' n'est pas issu d'une comparaison entre

deux études menées à deux périodes différentes, mais d'une perception par le répondant de l'évolution de cette perception (entre un « aujourd'hui » et un « auparavant »).

3.2. La qualification de la souffrance au travail : quelles comparaisons sont produites ?

Afin d'identifier des situations de souffrance au travail, il faut être en mesure d'établir des différences entre situations. Ces différences peuvent apparaître grâce à des comparaisons de résultats obtenus à des normes existantes, à des résultats obtenus antérieurement ou entre groupes de répondants.

La validité des conclusions émises supposent d'abord que la population interrogée représente correctement la population 'mère'. La population chez France Télécom Orange consiste en 102.843 salariés et le taux de réponse à l'enquête est de 77,9% (soit N=80.080). On ne dispose pas d'informations sur la répartition de la population mère par sexe, âge et ancienneté, statut (public ou privé), métier ou lieu géographique. Certes, un préambule indique que les analyses ne « *peuvent être considérées comme finales* » mais il ajoute « *qu'il s'agit d'axes de réflexion pleinement significatifs en raison d'un taux de réponse très élevé sur une population conséquente* », assurant donc une « *excellente représentativité* ». Pour améliorer la représentativité toutefois, les auteurs opèrent une « *sur pondération des individus présentant des caractéristiques sous-représentées : jeunes, anciens, hommes, faible ancienneté, déséquilibre par service* ». Cette stratification *a posteriori* permet de redresser les non-réponses lorsque l'on souhaite limiter les biais de représentativité. Compte tenu de la taille de l'échantillon, on peut se demander pourquoi cette stratification n'a pas été réalisée *a priori*. Il est de fait difficile d'apprécier si ce choix de surpondérer des individus sous-représentés améliore ou non la représentativité de l'échantillon, ou s'il amène à surreprésenter certaines populations.

La section 3) du rapport identifie les situations de travail tendu. Deux premiers transparents s'attachent à décrire le modèle de Karasek, les dimensions et le choix de la médiane, à partir de laquelle les situations tendues peuvent être repérées. Les treize transparents suivants présentent les résultats de l'enquête reposant sur la mobilisation du modèle (voir annexe 1 sur l'organisation du rapport).

3.2.1 L'identification des situations de travail 'tendues'

Le score attribué aux situations en travail tendu (« *job strain* ») à chaque répondant (score qui se retrouve dans tous les histogrammes) n'est pas défini et pose question quant aux bornes employées. En effet, certains répondants obtiennent un score de 201 (population non cadre, service clients par téléphone). Or, en sommant les scores les plus élevés liés à la demande psychologique (36), à la latitude décisionnelle (96) et au soutien social (32), le score agrégé maximum s'élève à 164.

Le graphique présentant les situations de « *job strain* » par âge indique une moyenne de 100 pour l'ensemble des répondants de France Télécom, sans que ne soit précisée la moyenne à laquelle il est fait référence, ni son mode de calcul.

Le commentaire signale que « *la population de 45 à 60 ans plus tendue, avec un niveau de soutien faible* » cependant qu'aucun test statistique n'est proposé et que la différence entre la classe 30-34 ans et 45-49 ans, respectivement 92 et 101, apparaît faible.

Les traitements réalisés sur la population des fonctionnaires posent également question. Trois tableaux recensent les populations à risque selon les différents types de métiers et les statuts (non cadres, maîtrise, cadres et fonctionnaires). Ce découpage laisse entendre que les fonctionnaires de France Telecom ne sont ni non cadres, ni maîtrise, ni cadre. Si l'objectif est de mettre en évidence les résultats pour la population des fonctionnaires, il serait intéressant de savoir quelle est la proportion de fonctionnaires parmi les trois types de statuts. Or le tableau souligne surtout que le nombre de fonctionnaire « à risque » est supérieur de 12% aux trois autres statuts sans que soit précisé comment ce risque supérieur a été mesuré.

3.2.2 Le choix de la médiane

Lorsque l'on utilise le modèle de Karasek, l'identification de la situation la plus pénible (dénommée « *job strain* ») suppose le choix d'une médiane. Le « choix » de recourir à une médiane plutôt qu'à une autre est donc un enjeu majeur. Dans ce cas précis, Technologia utilise, pour la dimension « demande psychologique » (« *psychological demands* » retenue par Technologia dans son rapport), la médiane de l'enquête SUMER de 2003 qui est à 21. Or, les auteurs de la validation française de l'échelle indiquent une médiane à 24, et Karasek

recommande l'utilisation d'une médiane à 32 (Karasek and al. 1985). L'enquête montre, quant à elle, une médiane à 25,8.

Karasek et al., (1985) ont mis en évidence des différences de moyennes et de médianes, non seulement selon les emplois exercés, mais également entre les hommes et les femmes. L'enquête SUMER 2003 concernait l'ensemble des salariés du régime général de la Mutuelle Sociale Agricole, des hôpitaux publics, mais également de La Poste, d'EDF-GDF, de la SNCF et d'Air France. On peut ainsi se demander si le choix d'une médiane issue d'une étude comportant des entreprises aussi diverses est pertinent. On notera donc que c'est la médiane la plus faible parmi celles à disposition qui a servi à identifier les situations les plus tendues chez France Telecom. C'est elle, également, qui permet aux auteurs du rapport de dire que la souffrance au travail chez France Telecom est 'plus importante' qu'ailleurs.

Finalement, l'identification des situations les plus tendues et la qualification de la 'tension' vécue par les salariés de France Telecom apparaissent mal assises. D'abord parce qu'aucune analyse statistique, qui permettrait d'apprécier les écarts entre groupes de salariés, n'est proposée ; ensuite parce que le choix de la médiane, qui permettrait d'apprécier le niveau de stress ressenti par les salariés en regard d'autres populations, n'est pas justifié.

3.3. Expliquer la situation : les 'analyses' permettant d'identifier les causes du stress

Nous analysons ici l'explication proposée des résultats observés. Quels sont les déterminants (ou antécédents) retenus ? Quels sont les effets (ou conséquences) significatifs (statistiquement) mis en évidence sur des indicateurs de la santé des travailleurs ? Cette analyse s'est révélée épineuse dans la mesure où l'explication fournie s'appuie sur de nouveaux indicateurs dont ni le contenu, ni la construction, ne sont explicites.

3.3.1 L'identification des 'effets'

Un graphique titré « *conditions de travail difficiles et les indicateurs de ressenti* » promet d'établir un lien (ou un parallèle) entre des conditions de travail jugées difficiles et des conséquences sur le ressenti des travailleurs. Les indicateurs de ressenti sont au nombre de 7 :

(1) l'insatisfaction globale, (2) la mauvaise santé perçue, (3) la fragilisation psychologique, (4) le manque de reconnaissance, (5) les conflits de valeur au travail, (6) les incertitudes sur l'avenir et (7) le faible sentiment d'appartenance.

La lecture de ces indicateurs appelle quelques réserves.

Premièrement, les indicateurs (4), (5) et (6) sont en général considérés, dans la littérature, comme des déterminants du stress et des risques psychosociaux et non comme des indicateurs du ressenti (effets). Dans le modèle de Siegrist (1996), par exemple, l'absence de reconnaissance est envisagée comme un prédicteur de la santé mentale des salariés, et non comme un indicateur de cette santé mentale. De manière similaire, les 'incertitudes sur l'avenir', que l'on peut rapprocher de la notion de 'contrôle du statut' dans ce même modèle, doivent être considérées comme partie intégrante des récompenses attendues par l'employé en contrepartie des efforts fournis. C'est le déséquilibre entre ces efforts et le système de récompenses qui produit du stress. Les conflits de valeur (indicateur 5) sont également envisagés comme des sources de la dégradation de la santé mentale.

Deuxièmement, trois indicateurs sont nommés négativement : l'« *insatisfaction globale* », le « *faible sentiment d'appartenance* » et la « *mauvaise santé* ». Si la satisfaction au travail et le sentiment d'appartenance (ou l'implication organisationnelle) sont des variables continues et peuvent effectivement être évaluées, des mesures d'insatisfaction, d'un faible sentiment d'appartenance ou de mauvaise santé perçue ne peuvent pas, en l'absence de scores 'seuils', être évaluées.

Troisièmement, la synthèse de cette section, qui présente des scores par métiers, manque de clarté : « *Le métier est le facteur le plus significatif de loin pour expliquer les situations de travail tendu ou non (...). Elle (cette variable) provoque un fort effet de structure, c'est-à-dire que l'on peut considérer que d'autres variables sont significatives alors qu'elles sont soutenues par la variable « métier »* ». D'autres variables seraient sans doute significatives « *alors qu'elles sont soutenues* » par la variable métier, mais on ne sait pas ce que peut bien vouloir dire statistiquement « *soutenues* ».

Dans cet extrait de la synthèse, le lecteur peut s'interroger sur le sens statistique des épithètes « *significatives* » et « *soutenues par la variable 'métier'* ». Les analyses (régressions multiples

par exemple) qui permettraient d'affirmer que certaines variables (le métier) déterminent de façon prépondérante des scores par rapport à d'autres, manquent.

3.3.2 L'identification de 'facteurs complémentaires'

Le cabinet Technologia propose ensuite dans la section 4 du rapport la construction d'indicateurs synthétiques (appelés « *dimensions complémentaires* » puis « *facteurs de risques* »). Ces 9 dimensions complémentaires sont : (1) charge de travail, (2) déficit d'autonomie, (3) impact de la mobilité, (4) dysfonctionnement organisationnel, (5) pression des collègues, (6) pression managériale, (7) difficulté de l'encadrement, (8) inadéquation au poste et (9) tensions dues à l'environnement de travail. Ces dimensions, construites *a posteriori* et donc sans modèle théorique, sont censées donner une mesure de l'exposition et permettre de fournir des dimensions complémentaires au « *job strain* ». Les auteurs indiquent également « *qu'il est possible d'étudier les liens statistiques observés entre l'exposition à ces facteurs et le ressenti* ». Toutefois, le document ne produit aucune corrélation ou effet d'interaction, de sorte que l'on ne peut confirmer le lien statistique entre le modèle de Karasek, les 9 dimensions complémentaires, et les indicateurs de ressenti.

Sur les 9 dimensions complémentaires citées précédemment, 2 ont déjà été considérées dans l'étude : (1) la charge de travail et (2) le déficit d'autonomie¹¹, puisque ces deux dimensions correspondent au « *job strain* » de Karasek.

Pour les auteurs, « *le job strain est un bon indicateur synthétique des situations de risque* », mais « *les différents facteurs de risque sont en mesure d'expliquer des situations de risque psychosocial que le Jobstrain ne capte pas forcément et d'aller plus loin dans l'analyse* ».

Ainsi « *le job strain et ces facteurs de risque sont tous corrélés entre eux : un salarié qui va mal cumule toutes ces expositions aux risques* ». Ces dimensions étant toutes « négatives », sans doute sont-elles corrélées. Mais ceci ne préjuge pas d'un lien statistique avec la santé du salarié ni de leur pouvoir explicatif. Il s'agirait ici d'étudier la contribution de chacune des 9

¹¹ On peut s'interroger sur la mesure « déficit d'autonomie » : le score a-t-il été inversé puisque le questionnaire de Karasek mesure l'autonomie et non le déficit d'autonomie. Ce choix méthodologique est discutable dans la mesure où les items ont été construits pour être évalués « positivement ». En outre, le déficit d'autonomie ne signifie pas faible latitude décisionnelle. La latitude décisionnelle comporte deux sous-dimensions : utilisation des compétences (6 items) et autonomie décisionnelle (3 items) (Niedhammer and al., 2007).

dimensions complémentaires et leur contribution cumulée à l'explication de la variance des indicateurs du ressenti, mais aucune analyse de ce type n'est présentée.

Pour apprécier le cumul de ces dimensions complémentaires (ou facteurs de risque), le rapport propose une analyse des correspondances multiples (ACM). L'ACM est une analyse factorielle pertinente lorsque l'on dispose de plus de deux variables qualitatives. Elle consiste à décrire les données en analysant la hiérarchisation de l'information qu'elles présentent.

Les « *trois directions identifiées* » à partir de cette analyse sont les conditions de travail difficiles (8,4%), les relations sociales dégradées (14,4%) et le désajustement professionnel (13,2%). Il n'est pas indiqué si les pourcentages donnés entre parenthèses représentent les valeurs propres des axes (appelées « *directions* »). Dans la mesure où « *la plupart des salariés de FT se projette au centre de cette carte* », les dimensions proposées ne permettent pas d'enrichir l'analyse.

Un second commentaire indique que la « *population totale qui cumule au moins un des trois facteurs* (est de) 25,4% ». Le sens de cette phrase est incertain : comment « *cumuler* » au moins un facteur ? De quels facteurs parle-t-on : des indicateurs, des directions ou des axes factoriels ? Est-ce à dire que 74,6% des personnes interrogées ne présentent aucun de ces facteurs ? Ces ambiguïtés posent question quant à la rigueur des analyses menées.

Enfin, la démonstration de la causalité entre les déterminants et les conséquences n'est pas claire. En effet, selon le diagramme précédant, les conditions de travail perçues comme difficiles – et qui représentent 8,4% des personnes interrogées-, ont « *un impact sur les indicateurs de ressenti* ». Cependant, la présentation d'un histogramme en bâton n'équivaut pas à la démonstration statistique d'une causalité en plusieurs groupes de variables, et l'on déduit qu'il s'agit d'un tableau croisé. Le fait que les scores soient plus élevés sur la santé perçue ou la fragilisation psychologique n'est pas anormal, puisque les conditions de travail intègrent le « *job strain* », et que cette variable est le prédicteur le plus puissant des effets sur la santé mentale.

4. DISCUSSION ET CONCLUSION

L'objet de ce travail était donc de s'intéresser à la mesure du stress dans les organisations. Nous avons choisi d'aborder cette question au travers de l'enquête conduite par le cabinet Technologia auprès de France Télécom à l'automne 2009. Le choix de recourir à un instrument de mesure du stress est précieux car il permet de cartographier et recenser les populations à risques. Très souvent, les organisations font appel à des cabinets d'expertise pour construire, administrer et interpréter les résultats de ces enquêtes.

Or notre analyse montre les méthodes utilisées pour qualifier et expliquer les situations de souffrance au travail dans le cadre de l'enquête menée par Technologia auprès des salariés de France Telecom, sont en décalage avec le modèle sur lequel elles s'appuient. Notre analyse montre en effet que :

- (1) Le questionnaire Technologia ne mesure pas 'strictement' le stress, mais tend à le confondre avec d'autres notions comme la fatigue ;
- (2) L'interprétation des résultats obtenus sur les indicateurs étudiés ne justifie pas les normes de comparaison utilisées, voire s'affranchit de toute comparaison, de sorte que les jugements produits sur les conditions de travail ou le niveau de stress ressenti paraissent scientifiquement mal assis ;
- (3) Cette interprétation fonde dans un même ensemble causes et effets du phénomène étudié, si bien qu'il apparaît difficile d'identifier quelques leviers d'action.

On peut déplorer que des analyses relativement simples, comme des tris croisés, ne soient pas menées. Ces analyses permettraient des comparaisons entre catégories de salariés voire d'apprécier la contribution relative des agents 'stresseurs' au mal-être. Les indicateurs utilisés dans le cadre du questionnaire sont nombreux et peuvent être des mesures de variables à expliquer, explicatives, ou encore médiatrices ou modératrices. Le rapport d'enquête ne permet pas de séparer clairement ces différents indicateurs et variables : aucune analyse de corrélation ou de régression n'est proposée. Les qualités psychométriques des échelles ne sont pas appréciées.

Les confusions opérées se font au détriment des salariés car l'analyse ne permet pas d'appréhender, pour les différents groupes de salariés et situations de travail, les facteurs les

plus opérants. Cette rusticité de l'analyse est également regrettable pour l'entreprise, en ce qu'elle ne permet pas de stratégies de prévention des risques à la hauteur des enjeux et des moyens déployés pour collecter et traiter les données.

Si de nombreux acteurs (dont l'Etat) et chercheurs en sciences sociales plaident en faveur d'une 'objectivation' du stress et de la souffrance au travail au travers de mesures et enquêtes quantitatives, notre analyse appelle à la 'mesure' et la circonspection :

- Préférer des enquêtes mieux 'dimensionnées' : Même si l'on comprend très bien le caractère symbolique du déploiement du questionnaire à l'ensemble des salariés, un tel déploiement n'est pas nécessaire à la représentativité statistique des résultats ;
- Répéter les enquêtes afin de limiter les problèmes de mesures des concepts par des ajustements psychométriques successifs et de mieux cerner l'évolution des différents indicateurs et facteurs de stress.
- Préciser les limites tant conceptuelles que méthodologiques des mesures et des interprétations proposées afin d'éviter toute conclusion hâtive.

Il conviendrait également de compléter ces études par des entretiens en profondeur pour mieux comprendre le vécu des salariés, dans leur complexité et leur diversité. L'adage selon lequel 'plus on pose de questions, moins on obtient de réponse' invite ainsi à l'adoption de démarches à visée compréhensive laissant la place à la parole des salariés en souffrance.

De telles démarches permettraient en outre de dépasser une conception 'microsociale' du stress, dans laquelle la souffrance est essentiellement appréhendée comme la résultante d'une interaction entre un individu et un environnement social et organisationnel immédiat, pour intégrer des dimensions de contexte plus larges : conditions économiques, discours circulant, évolution de la stratégie et de l'identité de l'organisation, par exemple ; dimensions dont on sait qu'elles ne sont pas sans effet sur la subjectivité (i.e. la(es) manière(s) dont un individu se conçoit, la manière dont il fait sens de son environnement) des individus dans l'organisation (voir, par exemple, les travaux de Humphrey et Brown, 2002 ; Thomas et Davis, 2005 ; Laine et Vaara, 2007).

Au regard des enjeux de la souffrance au travail, tant en termes de santé publique que de politique générale d'entreprise, il nous semble que les manques constatés doivent inciter les chercheurs en gestion à s'intéresser non seulement aux processus qui rendent les individus malades au travail, mais également aux dispositifs d'étude que les entreprises déploient pour

appréhender cette souffrance. Qu'est-ce qui expliquent les écarts constatés ? Comment le questionnaire Technologia a-t-il été élaboré ? Il nous semble tout à fait hasardeux, en première analyse, de mettre directement en question les compétences des experts du cabinet Technologia. Sans doute le questionnaire est-il la résultante de compromis entre de nombreux acteurs aux enjeux divers, autrement dit de processus de 'traduction' (au sens de Callon et Latour, voir Akrich et *al.*, 2006), dont il serait intéressant d'analyser les ressorts et les dynamiques.

Plus fondamentalement peut-être, ces résultats en appellent également à la responsabilité qui nous incombe en tant qu'enseignant-chercheur : donner aux futurs responsables que nous formons les moyens de circonscrire les limites des modèles que nous enseignons ; de lire, avec la distance nécessaire, les résultats des enquêtes qui leur sont communiqués ; leur permettre, si ce n'est de conduire eux-mêmes ces enquêtes, à tout le moins de les piloter plutôt que d'être pilotés par d'autres ; en d'autres termes, de 'mesurer' tant le caractère socialement construit des mesures du stress qui sont élaborées et communiquées que les conclusions qui peuvent en être tirées.

Références bibliographiques

Akrich M., Callon M. et Latour B. (2006), *Sociologie de la traduction, textes fondateurs*, Paris : Presses de l'Ecole des Mines.

Brisson C., Dion G et Moisan J. (1998), Reliability and Construct Validity of the Psychological Demands and Decision Latitude Scales of Karasek Job Content Questionnaire, *Work and Stress*, 12, 4, 322-336.

DARES (2008), Les facteurs psychosociaux au travail - Une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête Sumer 2003, *Premières Informations et Premières synthèses*, Mai 2008, 22.1

Drucker-Godard C., Ehlinger S. et Grenier C, (2007), Validité et fiabilité de la recherche, in *Méthodes de Recherche en Management*, sous la direction R.A Thietart, ed. Dunod, Paris.

Humphreys, M. et Brown, A. D. (2002), Narratives of organizational identity and identification: A case study of hegemony and resistance. *Organization Studies*, 23(3), 421-447.

Jason L.A, Wagner L., et Taylor R., (1995), Chronic Fatigue Syndrome: A New Challenge for Health Care Professionals, *Journal of Community Psychology*, 23, 143-164.

Johnson J.V et Hall E.M (1988), Job Strain, Workplace, Social Support and Cardiovascular Disease: A Cross Sectional Study of a Random Sample of the Swedish Working Population, *American Journal of Public Health*, 78, 1336-1342.

Johnson J.V, Hall E.M et Theorell T., (1989), Combined Effects of Job Strain and Social Isolation on Cardiovascular Disease Morbidity and Mortality in a Random Sample of the Swedish Male Working Population, *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health*, 15, 271-279.

Karasek R.A (1979), Job Demands, Job Decision Latitude and Mental Strain: Implications for Job Redesign, *Administrative Science Quarterly*, 24, 285-308.

Karasek R.A et Theorell T. (1990), *Healthy Work*, New York : Basic Books.

Karasek R.A, Brisson C., Amick B., Houtman I., Bongers P. et Kawakami N. (1998), The Job Content Questionnaire (JCQ) : An Instrument for Internationally Comparative Assessments Psychosocial Job Characteristics, *Journal of Occupational Health Psychology*, 3, 4, 322-355.

Karasek RA, Gordon G, Pietrokovsky C, Frese M, Pieper C, Schwartz J, Fry L, Schirer D. (1985). *Job Content Instrument: Questionnaire and User's Guide*. Los Angeles, CA: University of Southern California.

Laine, P.M et Vaara, E (2007) Struggling over subjectivity: A discursive analysis of strategic development in an engineering group, *Human Relations*, 60(1), 29-58.

Larocque B., Brisson C. et Blanchette C., (1998), Cohérence interne, validité factorielle et validité discriminante de la traduction française des échelles de demande psychologique et de latitude décisionnelle du « Job Content Questionnaire », *Revue d'Epidémiologie et de Santé Publique*, 46, 371-381.

Latour B. et Woolgar S. (1996), *La vie de laboratoire, la production des faits scientifiques*, Paris : La Découverte.

Niedhammer I, Chastang J.F, Gendrey L., David S., et Degioanni S. (2006), Propriétés psychométriques de la version française des échelles de la demande psychologique, de la latitude décisionnelle et du soutien social du « Job Content Questionnaire » de Karasek : résultats de l'enquête nationale SUMER, *Santé Publique*, 18, 3, 413-427.

Siegrist J. (1996), Adverse Health Effects of High Effort/Low Reward Conditions, *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.

Theorell T. (1998), Job Characteristics in a Theoretical and Practical Health Context, in Cooper C.L, *Theories of Organizational Stress*, New York : Oxford University Press, 205-219.

Thomas, R et Davies, A (2005) Theorizing the micro-politics of resistance: new Public management and managerial identities in the UK public services. *Organization Studies*, 26(5), 683-706.

Truchot, D. (2010), Le modèle de Karasek et l'épuisement professionnel : pour une approche contextualisée, in Chasseigne, G., *Cognition, Santé et Vie Quotidienne*, Vol. 3, Editions Publibook Université, 45-66

Van der Doef M. Et Maes S. (1999), The Job Demand-Control(-Support) Model and psychological well-being : A Review of 20 years of Empirical Research, *Work and Stress*, 13, 2, 87-114.

Annexe 1. Organisation du rapport, nombre de transparents, forme des transparents et commentaires

Organisation du rapport	Nombre de transparents et forme
Page de garde, pages intermédiaires de présentation de sections	9 transparents
Section 1) Taux de réponse	10 transparents dont 8 histogrammes
Section 2) Des réponses au questionnaire qui interrogent	5 transparents (5 histogrammes)
Section 3) les populations en situation de travail tendu (jobstrain)	18 transparents : 2 sur la présentation de Karasek 1 sur la comparaison des médianes (France Télécom et SUMER 2003) 4 présentant les cadrans par population 8 histogrammes 1 carte de France représentant le « jobstrain » par département 1 présentant les indicateurs 1 proposant la synthèse
Section 4) les dimensions complémentaires au jobstrain pour l'analyse des risque psychosociaux	21 transparents : 5 transparents descriptifs 1 carte du risque 12 histogrammes 3 tableaux
Section 5) Les difficultés de l'encadrement	3 transparents (3 histogrammes)
Section 6) La problématique de la mobilité géographique	1 transparent (1 histogramme)
Section 7) Les réponses les plus significatives par type de risque	3 transparents (3 histogrammes)
Section 8) Synthèse générale des résultats du questionnaire	3 transparents