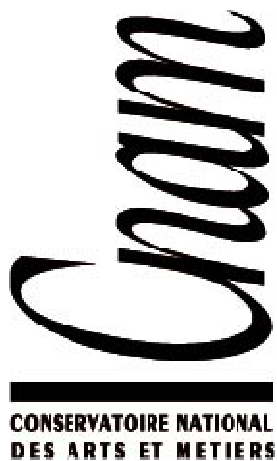


# Stress et travail : une question de métier ?



Centre de Recherche sur le Travail et le Développement  
Équipe Clinique de l'Activité

Jean-Luc Tomás  
[Jean-luc.tomas@laposte.net](mailto:Jean-luc.tomas@laposte.net)  
[Jean-luc.tomas@cnam.fr](mailto:Jean-luc.tomas@cnam.fr)  
[clot@cnam.fr](mailto:clot@cnam.fr)

Chaire de psychologie du travail, Cnam  
<http://www.cnam.fr>

# plan

- Un exemple
- Le stress ?
- Des actions

# deux guichets

- Deux bureaux de poste
  - un guichet en province
  - un guichet en banlieue
  
- Comparer le travail des guichetiers
  - réclamations clients

# lettres recommandées

- Règles officielles de la Poste
- Des stratégies différentes
  - province
  - banlieue
- Transgression
- Collectif de travail

# stress ?

- Critique des théories « classiques »
  - hyperactivité, charge de travail
  - marges de manœuvre limitées
  - transaction entre les exigences de la tâche et les ressources individuelles
- Quid du collectif que les sujets portent en eux ?

# le pouvoir d'agir

- Le plus difficile
  - ne pas arriver à faire du bon travail
  - ne pas se sentir comptable du travail réalisé
  - ne pas avoir le sentiment de vivre la même histoire
  
- Stress : le résultat d'une amputation du pouvoir d'agir

# quelles actions ?

- Soutenir le travail collectif sur le travail
  - le bon « boulot »
  - faire vivre le collectif dans l'individu et entre les individus
  - création de conditions pour que les individus se reconnaissent dans leur travail