

« Le Stress au Travail »

Extension de L'Accord National Interprofessionnel - Arrêté du 23/04/2009

Objectif de l'Arrêté :

Le texte de Loi prévoit l'obligation par l'employeur de prendre des mesures adaptées de prévention et de protection à l'encontre du stress à l'égard de son personnel.

Extraits de l'Arrêté :

Le stress survient en cas de déséquilibre entre la perception par une personne des contraintes que lui impose son environnement et la perception des ressources dont elle dispose pour faire face.

L'individu est capable de gérer plus ou moins bien la pression à court terme, mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée et à des pressions intenses.

Le stress ayant un caractère subjectif, chaque individu peut réagir de manière différente à des situations similaires.

Le stress manifesté au travail peut éventuellement avoir une origine extérieure au travail.

L'identification d'une situation de stress au travail doit passer par l'analyse de facteurs tels que :

- L'organisation et les processus de travail : augmentation du temps de travail, charge de travail...
- Les conditions et l'environnement de travail : exposition au bruit, à la chaleur, à un environnement agressif...
- Les communications : perspectives d'emploi, mauvaise communication concernant les objectifs...
- Les facteurs subjectifs : pressions émotionnelles, difficultés de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle...

Mesures de protection

Dès qu'un problème de stress au travail est identifié, une action doit être entreprise pour prévenir, éliminer, ou à défaut réduire le ou les facteurs déclencheurs

Les mesures de lutte contre le stress au travail peuvent être collectives (formations collectives) ou individuelles (Coaching individuel). Elles visent à l'amélioration de l'organisation et des conditions de travail, à la formation du personnel, à la prise de conscience des ses propres comportements, la communication, les niveaux de responsabilités.

Comment traiter les multiples cas de Stress

Prévenir et Gérer le Stress au Travail

Généralités :

Le stress « survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité ».

Le stress fait partie des risques psychosociaux Cette catégorie de risques inclut également les violences externes, les violences internes dont le harcèlement moral mais aussi le sentiment de mal-être au travail.

Le stress apparaît depuis une quinzaine d'années comme l'un des risques majeurs auquel les organisations et entreprises doivent faire face : un salarié européen sur cinq déclare souffrir de troubles de santé liés au stress au travail. Les moyens de prévenir le stress au travail existent.

La démarche consiste à réduire les sources de stress dans l'entreprise en agissant directement sur l'organisation, les conditions de travail les relations sociales de travail et/ou le poste de travail.

Les cas de stress dans l'entreprise sont parfois niés ou attribués uniquement à la fragilité ou à l'inadaptation au poste de certains.

Face à des symptômes de stress, il est parfois difficile de démêler la part des facteurs personnels et professionnels en jeu.

Mais, sans nier l'existence de facteurs personnels, il est primordial de rechercher le lien possible avec le contexte professionnel (surcharge de travail, objectifs insuffisamment définis, relations difficiles avec la hiérarchie, manque d'autonomie...).

Principaux facteurs de stress en milieu professionnel

Facteurs liés à la tâche ou liés au contenu même du travail à effectuer :

- Fortes exigences quantitatives (charge de travail, rendement, pression temporelle, masse d'informations à traiter...)
- Fortes exigences qualitatives (précision, qualité, vigilance...)
- Difficultés liées à la tâche (monotonie, absence d'autonomie, répétition, fragmentation...)
- Risques inhérents à l'exécution même de la tâche (par exemple, erreur médicale fatale du chirurgien)

Facteurs liés à l'organisation du travail :

- Absence de contrôle sur la répartition et la planification des tâches dans l'entreprise
Imprécision des missions confiées.
- Contradiction entre les exigences du poste.
- Inadaptation des horaires de travail aux rythmes biologiques, à la vie sociale et familiale
- Nouveaux modes d'organisation (flux tendu, polyvalence...)
Instabilité des contrats de travail (contrat précaire, sous-traitance...)

Facteurs liés aux relations de travail :

- Manque d'aide de la part des collègues et/ou des supérieurs hiérarchiques
- Management peu participatif, autoritaire, déficient...
- Absence ou faible reconnaissance du travail accompli

Facteurs liés à l'environnement physique et technique :

- Nuisances physiques au poste de travail (bruit, chaleur, humidité...)
- Mauvaise conception des lieux et/ou des postes de travail (manque d'espace, éclairage inadapté...)

Facteurs liés à l'environnement socio-économique de l'entreprise :

- Mauvaise santé économique de l'entreprise ou incertitude sur son avenir
- Surenchère à la compétitivité sur le plan national ou international

Principaux symptômes dus à un état de Stress chronique

Symptômes physiques

- Douleurs (coliques, maux de tête, douleurs musculaires, articulaires, etc.), troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sueurs inhabituelles...

Symptômes émotionnels

- Sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes ou de nerfs, angoisse, excitation, tristesse...

Symptômes intellectuels

- Difficultés de concentration, erreurs, oublis, difficultés à prendre des initiatives...

Symptômes comportementaux

- Modification des conduites alimentaires, comportements violents et agressifs, isolement social (repli sur soi, difficultés à coopérer), consommation de produits calmants ou excitants (café, tabac, alcool, somnifères, anxiolytiques...)...

Conséquences pour l'entreprise

Le stress au travail désorganise les entreprises et les collectifs de travail. Dans les entreprises où le stress est élevé, on peut ainsi noter :

- une augmentation de l'absentéisme et du « Turn-over »,
- des difficultés pour remplacer le personnel ou recruter de nouveaux employés,
- des accidents du travail
- une démotivation, une baisse de créativité,
- une dégradation de la productivité, une augmentation des rebuts ou des malfaçons,
- une dégradation du climat social,
- une mauvaise ambiance de travail
- des atteintes à l'image de l'entreprise...

Ces dysfonctionnements sont des indicateurs de stress au travail.

Démarche de prévention collective

C'est d'abord et avant tout promouvoir au sein des entreprises des modes d'organisation qui soient favorables à la santé physique et mentale des salariés.

La mise en œuvre d'une telle démarche peut constituer une réponse à un débat social interne sur les conditions de travail, ou encore être initiée en réponse à l'apparition de situations préoccupantes (**suspensions de harcèlement, violences entre collègues, démotivation du personnel, absentéisme, suicides...**).

Conditions de réussite d'une démarche de prévention collective du Stress

La réussite d'une démarche collective de prévention du stress nécessite de remplir les conditions suivantes :

- Engagement de l'entreprise (la direction, le CHSCT., les délégués du personnel...) dans une démarche complète inscrite dans le long terme, afin d'éviter des diagnostics sans suite.
- Existence d'une culture de Santé et Sécurité au Travail dans l'entreprise (il serait en effet difficile d'engager une démarche de prévention du stress dans une entreprise qui s'investirait peu, par exemple, dans la prévention des risques physiques ou chimiques)
- Constitution d'un groupe projet dédié (incluant les représentants du personnel)
Accord des acteurs de l'entreprise pour examiner et éventuellement revoir les modes organisationnels (s'il s'avère que des composantes de l'organisation du travail sont facteurs de stress)
- Information et implication de l'ensemble du personnel
- Recours à des compétences externes pour certaines étapes de la démarche

Quelle que soit la raison d'initier une démarche de prévention, l'entreprise décidée à engager une action contre le stress peut se sentir démunie pour aborder cette problématique.

Devant cette situation, l'Entreprise doit alors se tourner vers des intervenants extérieurs qui l'accompagneront tout au long de la démarche ou à certaines étapes clés, notamment pour le diagnostic approfondi, qui demande des compétences particulières et des garanties d'impartialité.