



Stress au travail

Définition

Le stress au travail est défini par tout déséquilibre ressenti par un individu entre les exigences liées à son poste de travail et les ressources dont il dispose pour y répondre.

Les situations stressantes qui s'installent dans la durée ont toujours un coût pour la santé des individus qui les subissent. Elles ont également des répercussions négatives sur le fonctionnement des entreprises (turn-over, journées de travail perdues, perte de qualité de la production, démotivation...).



Idée reçue : il existe un bon et un mauvais stress ? FAUX !

Le **bon stress** favoriserait la performance au travail et le **mauvais stress** rendrait malade. En réalité, le corps humain réagit à toute forme de stress et tente de s'adapter pour faire face à son environnement. L'individu soumis à un stress, quelles qu'en soient l'**intensité** et la **durée**, subit un impact qu'il ne faut pas négliger.

Etat de stress aigu

Réactions de notre organisme quand nous faisons face à une menace ou un enjeu ponctuel (prise de parole en public, changement de poste, situation inattendue...). Quand la situation prend fin, les symptômes liés au stress disparaissent peu après.

Etat de stress chronique

Réponse de notre corps à une situation de stress qui s'installe dans la durée ; ressenti d'un décalage entre les demandes issues du cadre professionnel et les capacités de l'individu à y faire face. Le stress chronique a toujours des effets néfastes sur la santé.

Quels sont les indicateurs d'alerte pour l'entreprise ?

Les indicateurs pouvant révéler la présence du stress au travail sont multiples.

Il peut notamment s'agir de :

- Fort taux d'absentéisme
- Taux élevé des accidents du travail
- Haut niveau de turn-over
- Conflits relationnels fréquents
- Augmentation significative des visites médicales auprès du médecin du travail
- Augmentation significative du nombre d'avis d'incapacité en lien avec les risques psychosociaux

Quels sont les facteurs de stress ?

1. Facteurs de stress liés au poste de travail

L'INRS (*Institut National de Recherche et de Sécurité*) a regroupé ces facteurs en plusieurs catégories :

■ Facteurs liés à la tâche à effectuer

Difficultés liées à la tâche elle-même (monotonie, répétition, fragmentation...) et à son exécution (oubli, erreur, malfaçon...)

■ Facteurs liés à l'organisation du travail

Absence de contrôle sur la répartition et la planification des tâches dans l'entreprise, manque d'autonomie et de marge de manœuvre des salariés, imprécision des objectifs de travail, horaires incompatibles avec une vie familiale, précarité des contrats de travail...

■ Facteurs liés aux relations de travail

Absence de communication, de solidarité entre collègues, management peu participatif, autoritaire, déficient, absence ou faible reconnaissance du travail accompli, mauvaises relations entre collègues ou/et avec la hiérarchie...

■ Facteurs liés à l'environnement physique et technique du salarié

Nuisances physiques au travail (bruit, chaleur, humidité, poussière, climatisation...), mauvaise conception des lieux et/ou des postes de travail (manque d'espace, éclairage inadapté...), manque d'hygiène...

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

Mauvaise santé économique de l'entreprise ou incertitude sur l'avenir, surenchère à la compétitivité, exigences de travail élevées, surcharge de travail, pression de la hiérarchie, objectifs chiffrés ou délais peu réalistes, sous-effectif, restructurations...

■ Déséquilibre entre vie privée et vie professionnelle :

Astreinte, déplacement, heures supplémentaires, hyperconnectivité...

2. Facteurs de stress liés à l'individu

Lors d'un événement stressant, chacun réagit en fonction des ressources dont il dispose. Une part subjective de l'individu intervient dans sa capacité à faire face aux facteurs de stress à un moment donné.



Les facteurs de stress liés au travail sont les mêmes que les facteurs de risques psychosociaux (selon le rapport Gollac, 2011) :

- Intensité et temps de travail : exigences excessives de travail, complexité du travail, difficultés de concilier vie professionnelle et personnelle...
- Exigences émotionnelles : tensions avec le public, obligation de cacher ses émotions...
- Manque d'autonomie : procédures trop rigides, sous-utilisation des compétences...
- Rapports sociaux de travail dégradés : conflit entre collègues et/ou l'encadrement, manque de reconnaissance...
- Conflits de valeurs : conflit éthique (devoir faire des choses que l'on désapprouve), qualité empêchée (ne pas avoir les moyens de faire correctement son travail)...
- Insécurité de la situation de travail : peur de perdre son emploi, incertitude sur l'avenir de son métier, de l'entreprise...

Comment identifier les facteurs de stress ?

■ Proximité des différents acteurs

- Le médecin du travail et l'infirmière, professionnels de santé, reçoivent les personnes individuellement
- Le service des ressources humaines
- Les instances représentatives du personnel
- L'encadrement par son rôle de proximité peut être déterminant dans sa mission de régulation
- Les collègues de travail (l'équipe, le groupe, le collectif)

■ Rédaction et mise à jour du **Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)** et de son plan d'action associé permettront de construire le **dispositif d'alerte** dans l'entreprise

■ Mise en place d'espaces de dialogue, de régulation, de coopération

■ Définition et suivi des indicateurs comme l'absentéisme, turn-over, accident du travail

Quels sont les effets sur la santé ?

1. Description du phénomène de stress

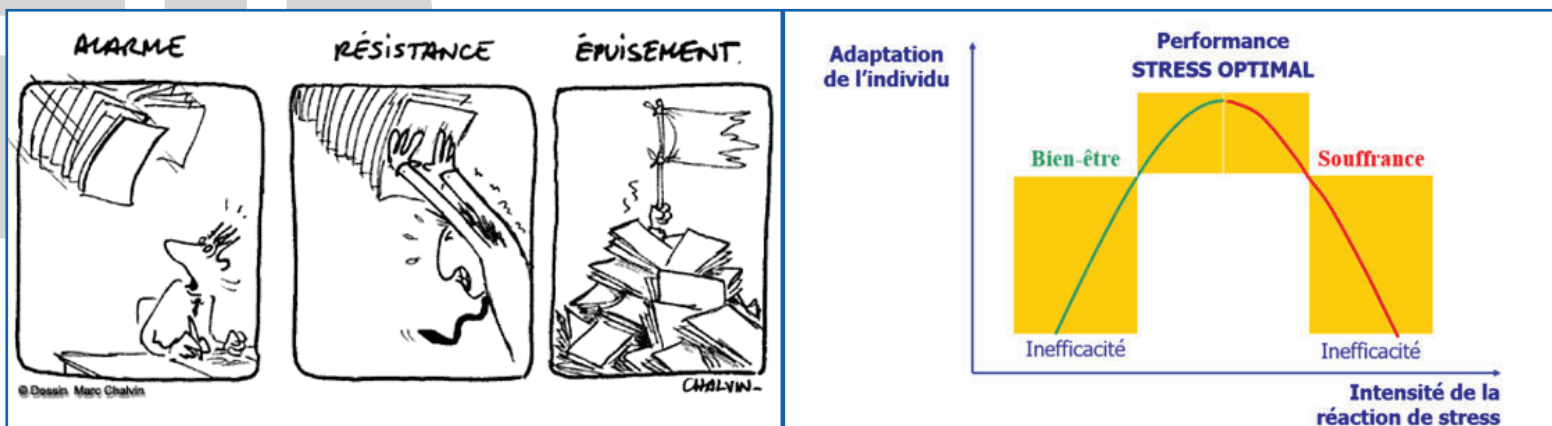
Pour bon nombre d'entre nous, le stress est un concept fourre-tout désignant un vague sentiment de malaise. Et pourtant c'est une réaction biologique bien réelle à une stimulation extérieure physique, psychique ou sensorielle. Plus précisément, c'est un quasi-réflexe qui se décompose en trois phases :

1. Alarme
2. Résistance
3. Épuisement

C'est le Syndrome Général d'Adaptation SGA (découvert en 1935, par Hans Selye).

Si le stress s'installe dans la durée, dans tous les cas, notre capacité à réagir s'altère, notre organisme s'épuise et diverses conséquences pathologiques apparaissent.

Mécanismes physiologiques du stress : alarme, résistance, épuisement



■ L'alarme : l'organisme se prépare au combat ou à la fuite

Dès sa confrontation à une situation évaluée comme stressante, l'organisme réagit immédiatement en libérant des hormones notamment **l'adrénaline**. Celles-ci augmentent la fréquence cardiaque, la tension artérielle, les niveaux de vigilance, la température corporelle. C'est un premier stade où la mémoire et la réflexion sont améliorées. Quelle que soit la nature du stimulus, la réponse biologique de votre organisme sera invariablement la même.

Ces modifications ont pour but de **préparer l'organisme à réagir** en amenant entre autres l'oxygène aux organes qui vont être sollicités.

■ La résistance : si la situation persiste, l'organisme entre en phase de résistance

L'organisme se mobilise alors pour tenter de capitaliser d'autres ressources afin de trouver un nouvel équilibre. A ce stade, le stress est considéré, d'un point de vue biologique, comme un agent stimulant bénéfique pour l'organisme, qui lui permet de réagir pour survivre à des situations pouvant le mettre en danger. Pour faire face à la situation stressante, l'organisme se prépare aux **dépenses énergétiques en produisant de nouvelles hormones et en adaptant la production en fonction des besoins**.

■ L'épuisement : si la situation stressante se prolonge ou s'intensifie, l'organisme entre en phase d'épuisement

Si le stress perdure et que votre organisme **est incapable de faire face car les dépenses énergétiques nécessaires sont trop importantes**, vous passez à une phase d'épuisement. Dans cette situation, **les capacités de l'organisme sont débordées**. Les défenses immunitaires perdent du terrain, ce qui rend l'organisme extrêmement **sensible aux agressions extérieures**. L'individu est dans un état de tension excessive. Apparaissent alors **la fatigue, la colère notamment**.

2. Evaluation cognitive et stratégies d'adaptation individuelle - des différences selon les individus

Le Syndrome Général d'Adaptation peut être modulé selon **l'intensité et la durée** des facteurs stressants en cause et selon nos expériences passées. La réaction de notre organisme est ainsi parfois influencée par une situation stressante que nous avons déjà vécue et que nous associons à la situation présente.

De ce fait, **la réponse** à une situation stressante dépend de la façon dont elle est perçue, évaluée cognitivement.

De façon schématique, face à une situation potentiellement stressante, tout individu examine :

Stress perçu

L'enjeu de la situation. Est-ce :

- Une perte ?
- Une menace ?
- Un défi ?

Contrôle perçu

Les ressources à disposition pour y faire face :

- Ai-je l'expérience suffisante pour gérer cette situation ?
- Suis-je assez formé ?
- Puis-je faire appel à quelqu'un de plus expérimenté en cas de problème ?
- Puis-je obtenir plus d'informations ? Plus de soutien ?

Stratégie d'adaptation

Différentes réactions possibles :

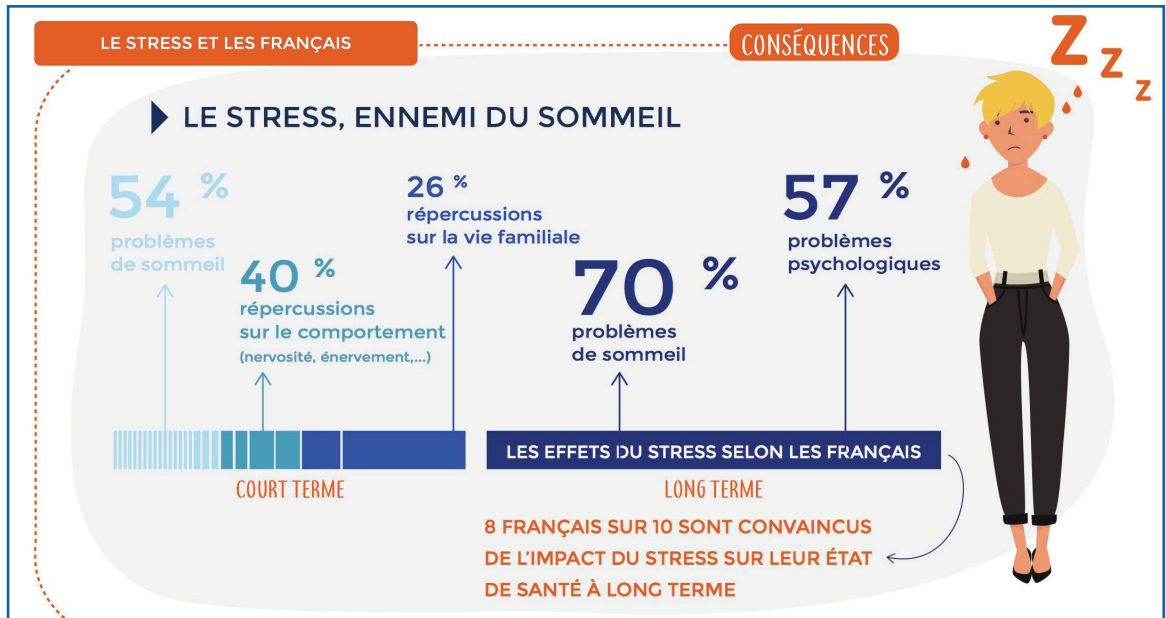
- *Evitement (fuir la situation) : changement de poste, arrêt maladie*
- *Réactions émotionnelles : colère, crise de larmes, agressivité...*
- *Recherche de solutions : sollicitations des collègues, recherche d'informations*

Cette adaptation personnelle explique, en partie, que des personnes confrontées à la même situation de travail réagissent **différemment**.

Effets du stress chronique sur la santé

1. Le stress, ennemi du sommeil

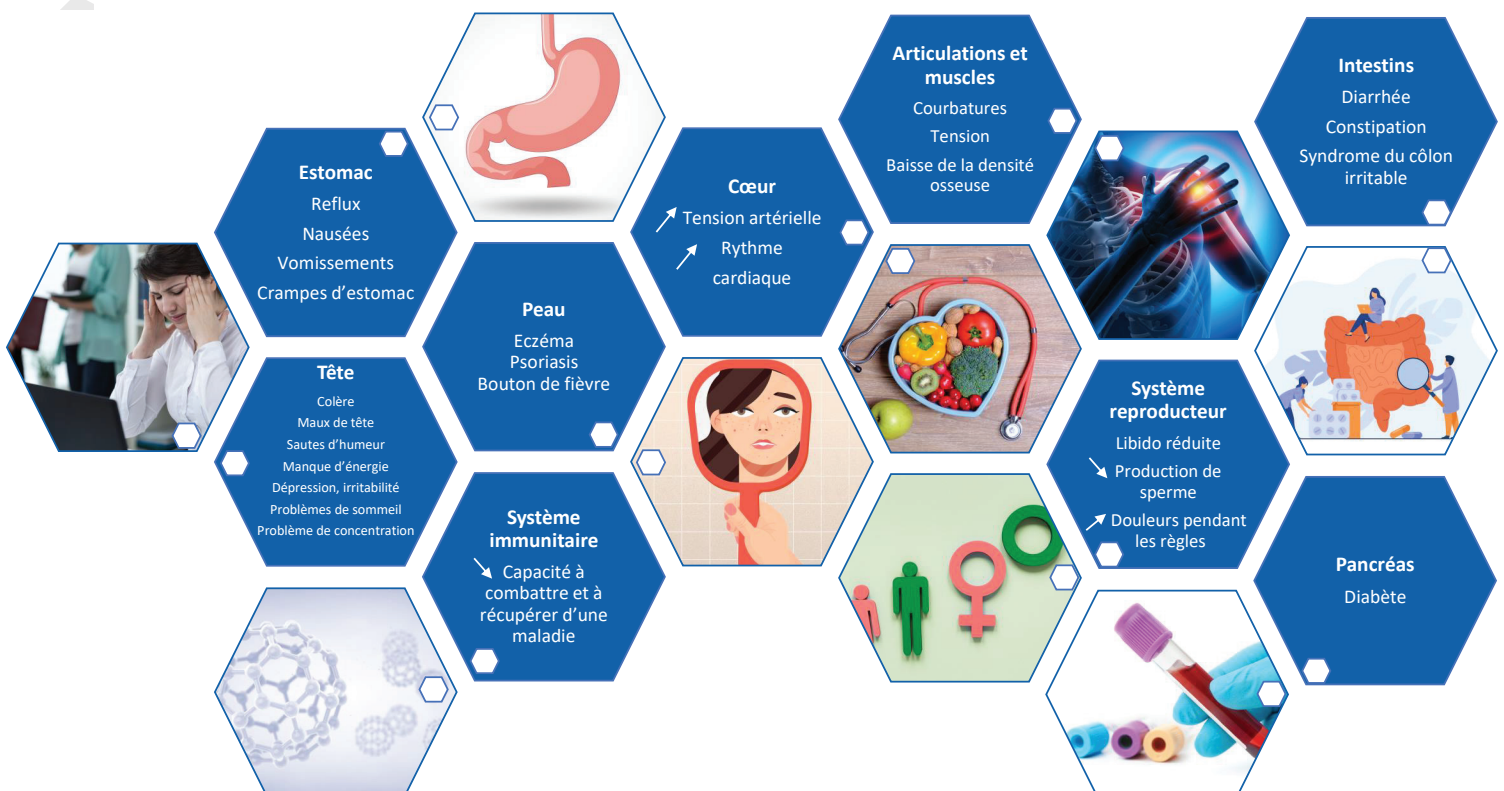
Les effets du stress selon les français



Source : Observatoire du Stress, étude "Les Français et le stress", Fondation Ramsay Générale de Santé

L'état de stress n'est pas une maladie en soi mais lorsqu'il est intense et qu'il dure, il peut avoir des **effets graves** sur la santé physique et mentale des travailleurs concernés : hypertension, nervosité, fatigue, dépression...

2. Le stress, quels effets sur le corps ?



3. Symptômes dus à un état de stress chronique

Ces divers symptômes apparaissent en quelques semaines :

■ **Symptômes physiques** : douleurs (coliques, maux de tête, douleurs musculaires, articulaires, etc.), troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensations d'essoufflement ou d'oppression, sueurs inhabituelles...

■ **Symptômes émotionnels** : sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes, angoisse, excitation, tristesse, sensation de mal-être...

■ **Symptômes intellectuels** : perturbation de la concentration entraînant des erreurs et des oublis, difficultés à prendre des initiatives ou des décisions...

Ces symptômes ont des répercussions sur les comportements : recours à des produits calmants ou excitants (café, tabac, alcool, somnifères, anxiolytiques, stupéfiants...), repli sur soi, difficultés à coopérer, diminution des activités sociales, agressivité...



4. Autres conséquences sur la santé

Les situations de travail stressantes peuvent augmenter le risque d'accident du travail ou de trajet, augmenter le nombre d'arrêts maladie avec difficultés lors de la reprise et risques d'inaptitudes au poste de travail, accroître les demandes de visites de pré-reprise ou de visite à la demande du salarié au sein du Service de Prévention et de Santé au travail.

5. Maladies associées au stress chronique

Si la situation de stress se prolonge encore, les symptômes précédents s'installent ou s'aggravent, entraînant des altérations de la santé qui peuvent devenir irréversibles :

Maladies

Hypertension, diabète, infarctus, AVC...

Troubles Musculo Squelettiques (TMS)

Dépression et anxiété

Comment lutter contre le stress ? Comment agir ?

Si les indicateurs de stress sont alarmants ou se dégradent de façon significative, il est **urgent** d'agir.

1. Des actions de Prévention Primaire sont possibles pour combattre le risque à la source.
2. Des actions centrées sur le travail et son organisation sont alors à prioriser.

Démarche collective de prévention des risques

La prévention du stress passe par des actions simples :

- Informer et faire participer les salariés dans la démarche
- Mettre en place un groupe projet pour réfléchir à la démarche et la mettre en œuvre
- Faciliter les échanges et le dialogue social entre les acteurs de l'entreprise
- Faire évoluer l'organisation du travail
- S'engager dans la durée en évaluant régulièrement l'efficacité des mesures et des actions

Prévention primaire

Agir sur les
facteurs de risque

Prévention secondaire

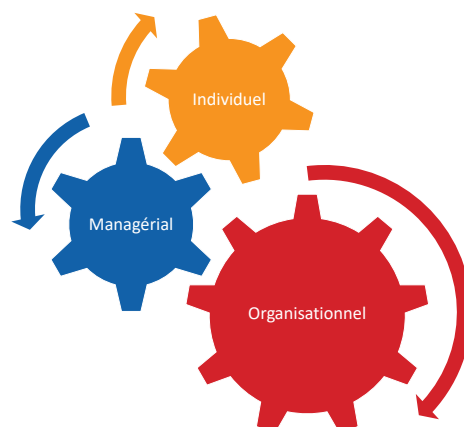
Prévenir le
dommage

Prévention tertiaire

Limiter le
dommage

Au niveau organisationnel :

- Faire du stress un « vrai » sujet : expliquer, informer, communiquer sur ce thème
- Etablir une politique « anti-stress » : charte éthique, groupe de travail, évaluation, promotion de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT)
- Redéfinir le travail et les tâches : développer l'autonomie...



Au niveau managérial :

- Accompagner le manager dans sa propre gestion du stress : aider les managers, lutter contre les comportements pathogènes...
- Accompagner le manager à gérer le stress de son équipe : repérer les éléments stressants, gérer les émotions, repérer les signaux d'alerte et d'alarme...

Au niveau individuel :

- Développer ses compétences à gérer le stress
- Accroître ses modérateurs de stress : soutien social, hygiène de vie, équilibre vie professionnelle/vie personnelle
- Aider et accompagner les individus : accompagnement psychologique, soutien et consultation, sollicitation du médecin du travail, du psychologue du travail



Les partenaires RESSOURCES en dehors de votre entreprise

- ⇒ Votre Service de Prévention et de Santé au Travail ASTBTP 13, contact@astbtp13.fr
- ⇒ Les **ARACT** Agences Régionales d'Amélioration des Conditions de Travail
- ⇒ Les services prévention de la **CARSAT** Caisse d'Assurance Retraite et de Santé au Travail

La présente brochure a pour vocation de délivrer des informations et conseils non exhaustifs. Elle n'a pas de valeur réglementaire.