

Le stress au travail



Législation applicable

Code du travail ;

- Art L.4121-1 : principes généraux de prévention : "l'employeur prend les mesures nécessaires pour protéger la santé physique et mentale des agents."
- Accord national interprofessionnel sur le stress au travail (2008)



Stress chronique

Déséquilibre entre la perception des demandes ou des contraintes liées au travail et les capacités et les ressources de l'individu pour y faire face.

Sources de stress

Le stress est lié au vécu ressenti par chacun dans tous les événements qui modifient les habitudes de vie personnelles, familiales et professionnelles. Il est dépendant de la façon de percevoir les événements et de la personnalité de chacun.

Conséquences sur la santé



Conséquences sur la collectivité



Conséquences sur le fonctionnement : absentéisme, accidents de service, démotivation, dégradation du climat social, baisse de productivité...

Les sources de stress

Les problèmes de santé psychologique au travail peuvent être attribués à des événements issus de la vie privée, à des types de personnalité, à l'organisation du travail dans une collectivité ou à la vie sociale en général.

Différentes sources de stress :

- ▶ **La société** : à travers des exigences de productivité, l'individualisme et la perte des solidarités sociales et professionnelles.
- ▶ **L'individu** : difficultés conjugales, familiales, des problèmes de santé ou financiers... Chacune de ces situations a des répercussions sur l'équilibre psychologique des individus. De plus, certaines caractéristiques de la personne (sexe, âge...) et de la personnalité (vulnérabilité aux problèmes de santé, psychologiques, personnalité à l'affect négatif...) peuvent également intervenir dans la manière de réagir aux événements de la vie personnelle et professionnelle.
- ▶ **Le travail** : plusieurs facteurs organisationnels du travail peuvent avoir des impacts négatifs sur la santé, par exemple la surcharge de travail, l'absence de participation aux décisions, le manque de reconnaissance et de soutien.

Le stress, un risque professionnel

Au travail, le stress trouve sa source dans des facteurs organisationnels :

- ▶ **La surcharge quantitative de travail**, caractérisée par une trop grande quantité de travail à accomplir en un temps trop restreint. Elle est aussi probablement responsable de maladies coronariennes et d'hypercholestérolémie.
- ▶ **La faible reconnaissance et de soutien**. Elle a un lien avec la démotivation, l'insatisfaction au travail, le niveau de détresse psychologique et les risques de maladies cardiovasculaires.
- ▶ **Le manque de participation** dans les décisions d'orientation et de stratégie. Il induit une augmentation de la tension psychologique et de l'insatisfaction, et au niveau individuel il est à l'origine d'une diminution de l'estime de soi et d'une augmentation de la tension psychologique.
- ▶ **Une circulation insuffisante de l'information**. L'accès à l'information est un élément essentiel, il permet de mieux connaître les orientations, les missions, les objectifs et le fonctionnement global de la collectivité afin de mieux intégrer ses tâches dans la marche globale de la collectivité.

D'autres facteurs interviennent aussi comme : les relations interpersonnelles, la surcharge qualitative de travail, la sous charge de travail, les contraintes liées au temps, le conflit et l'ambiguïté de rôle, l'autonomie de compétence et le pouvoir décisionnel, les horaires de travail, l'environnement de travail, et les caractéristiques individuelles.



Conséquences du stress :

Impact sur la santé physique et mentale

► Au plan physique : tensions musculaires, désordres gastro-intestinaux, troubles du sommeil ou problèmes dermatologiques. Puis dans un second degré, prise ou perte de poids, apparition d'hyper tension artérielle ou d'hypercholestérolémie.

► Au plan psychologique : sentiments de frustration, d'impatience, d'anxiété ou d'irritabilité. Puis, démotivation, apathie, tendances dépressives et perte de l'enthousiasme.

► Au plan comportemental : changements dans le comportement de l'agent : absentéisme, consommation d'alcool, de cannabis, augmentation de la consommation de tabac ou de médicaments, baisse de productivité, volonté de changer de travail, service, collectivité...

Si le stress dure longtemps et/ou s'il est trop intense et/ou qu'il se répète trop souvent, le stress au travail rend plus vulnérable et peut déclencher ou accélérer le développement de troubles psychologiques graves comme des :



► Troubles de l'humeur : humeur dépressive presque constante, qui en s'aggravant peut conduire à des alternances de périodes dépressives et euphorique avec surexcitation, voire au suicide.

► Troubles anxieux: une anxiété généralisée difficile à contrôler, une fatigue généralisée, des troubles de la mémoire ou de la concentration, des troubles du sommeil, des pensées morbides, crises d'angoisses (sentiment de peur ou malaise extrêmement intense et pénible avec une sensation de mort imminente).

► Troubles de stress post-traumatique : ce trouble peut toucher toute personne témoin ou victime d'un événement traumatisant. Il s'accompagne de phénomènes de réminiscence avec des cauchemars répétitifs, des sensations de flash-back. La personne met en place des stratégies d'évitement par rapport à des lieux, situations ou individus.

En s'aggravant, ces troubles peuvent conduire à un épuisement professionnel progressif (burn-out) qui nécessite la mise en place de mesures de protection (arrêt de travail et suivie psychologique)

La prévention et la gestion du stress au travail

Prévenir le stress au travail, c'est avant tout mettre en place des modes d'organisation qui soient favorables à la santé physique et mentale des salariés : travail en équipe, utilisation des compétences des salariés, marges de manœuvre suffisantes, participation des salariés aux décisions les concernant.

Dans ce cadre une démarche collective de prévention doit permettre d'évaluer précisément ces risques et les facteurs en cause afin de les éliminer ou de les réduire à la source (prévention primaire). Cette démarche entre dans le cadre de l'évaluation des risques professionnels que les collectivités ont l'obligation d'entreprendre afin de préserver la santé de leurs agents (article L.4121-2). Cette évaluation et les actions mises en œuvre devront à ce titre être inscrites dans le document unique (article L.4121-3). Cette démarche est habituellement menée en 6 étapes :

1 Le pré-diagnostic, 2 la constitution d'un groupe projet, 3 le diagnostic approfondi, 4 la restitution des résultats, 5 l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan d'actions et 6 l'évaluation et le suivi des actions.

La prévention est bénéfique pour la collectivité (réduction de l'absentéisme, meilleure « productivité », climat social meilleur...) comme pour les agents (réduction des problèmes de santé, amélioration de la qualité de vie au travail).

Néanmoins, quand le stress au travail s'installe, d'autres types d'interventions existent. Ils entrent dans le cadre d'une démarche de gestion de la souffrance (prévention tertiaire). Ils prennent la forme d'actions de formation (gestion des conflits, gestion individuelle du stress etc.), ou d'accompagnement psychologique. Toutefois, les bénéfices de ces actions ne durent pas dans le temps car elles ne prennent pas en compte les origines de la souffrance. Il est donc nécessaire de mener les deux types d'intervention de façon conjointe.

Par expérience on sait que le facteur essentiel de réussite d'une politique de prévention du stress au travail est **l'implication de tous les acteurs de la collectivité** : les élus, la hiérarchie, les agents de toutes les filières, ainsi que tous les acteurs de la prévention intervenant dans la collectivité (assistant de prévention, assistant social le cas échéant, ingénieur prévention, médecin de médecine préventive, psychologue du travail).

