

LA PREVENTION DU STRESS EN MILIEU PROFESSIONNEL

La présente fiche technique s'adresse aux chefs d'entreprise et à leurs salariés. Elle a pour objet d'apporter aux professionnels des indications essentielles relatives à la prévention du stress en milieu professionnel. Outre sa lecture, les professionnels concernés auront avantage à suivre des formations adaptées.

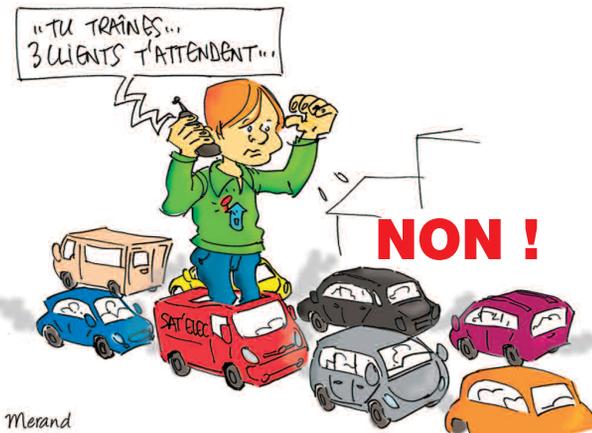
SOLUTIONS 1



SURCHARGE DE TRAVAIL



RELATIONS DIFFICILES AVEC LA HIÉRARCHIE



DÉPLACEMENTS

URSSAF
Taux Vos Accidents
19,6 %



POSTE DE TRAVAIL MAL CONÇU



INCERTITUDE ÉCONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

Un salarié européen sur cinq déclare souffrir de troubles de santé liés au stress au travail

SOLUTIONS 2



Merand

RENFORCER LES MOYENS ET PLANIFIER LE TRAVAIL



Merand

FAIRE PARTICIPER AUX DÉCISIONS



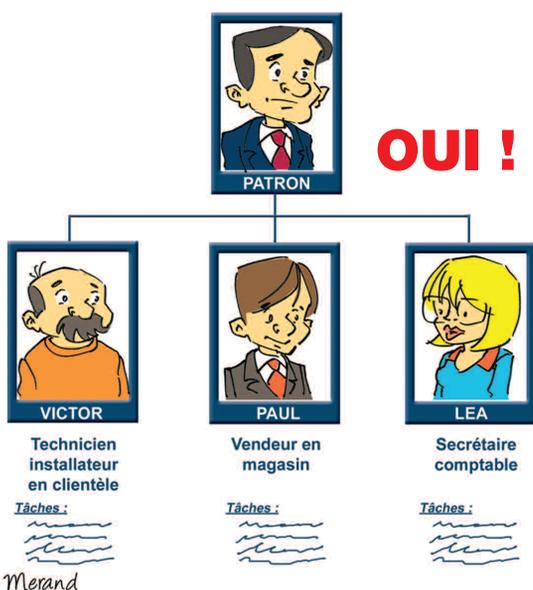
Merand

ADAPTER LES POSTES DE TRAVAIL



Merand

AMÉLIORER LA COMMUNICATION



Merand

DÉFINIR CLAIREMENT LES RESPONSABILITÉS



Merand

FORMATION À LA GESTION DU STRESS

50% des salariés déclarent travailler dans l'urgence et devoir fréquemment interrompre une tâche en cours pour en commencer une autre.

DÉFINITION DU STRESS AU TRAVAIL

« C'est ce que ressent une personne quand elle perçoit un déséquilibre entre le travail qui lui est demandé et les moyens dont elle dispose pour le réaliser. Son appréciation est donc d'ordre psychologique, mais ses effets peuvent affecter la santé physique de la personne ».

Il n'y a pas de « bon » ou de « mauvais » stress.

Par contre, il est possible de distinguer entre :

- le **stress « aigu »** : qui correspond aux réactions du corps à une situation ponctuelle ; quand cette situation cesse, les symptômes du stress cessent également ;
- et le **stress « chronique »** qui est une réponse du corps à une situation inscrite dans la durée ; même si cette situation est un choix, elle est mauvaise pour la santé.

La présente fiche traite du stress « chronique ».

Les symptômes du stress « chronique »

Quand le stress s'installe dans la durée, il fait apparaître chez les personnes exposées **quatre types de symptômes** :

1. des **symptômes physiques** : ils se manifestent par des douleurs (migraines, coliques, douleurs musculaires et articulaires, etc.), des insomnies, des pertes de l'appétit, des troubles de la digestion, des transpirations, etc.
2. des **symptômes émotionnels** : ils se traduisent par davantage de sensibilité et de nervosité, des crises d'angoisse, de l'excitation, de la tristesse, etc.
3. des **symptômes intellectuels** : ils affectent la concentration, inhibent la prise de décision, provoquent des pertes de mémoire, etc.
4. des **symptômes comportementaux** : ils suscitent la consommation de produits calmants ou excitants (café, tabac, drogue, alcool, somnifère, anxiolytiques, ...) et perturbent la conduite alimentaire, les relations sociales (agressivité, isolement, ...), etc.

Les pathologies liées au stress « chronique »

Si les symptômes décrits ci-dessus se prolongent et s'aggravent, ils risquent de provoquer des pathologies dont certaines peuvent devenir irréversibles. **Ces pathologies sont de quatre ordres** :

1. les **affections du métabolisme** : elles peuvent provoquer de l'obésité abdominale, de l'hypertension artérielle, un dérèglement des lipides (cholestérol, ...), de la résistance à l'insuline (risque de diabète), etc.
2. les **affections cardio-vasculaires** : elles se traduisent généralement par des accidents coronariens ou cérébraux, etc.
3. les **affections psychologiques** : elles peuvent conduire à des dépressions, voire des suicides, etc.
4. les **affections physiques** : elles se retrouvent sous la forme de troubles musculosquelettiques* quand la situation stressante est associée à des sollicitations gestuelles (mouvements répétitifs), etc.

* Ce sont les troubles qui affectent la colonne vertébrale, les épaules, les coudes, les poignets, les doigts, les genoux, les chevilles, les pieds (telles que les lombalgies, les tendinites, etc.).

L'entreprise en souffre également

Les situations de stress créent des **perturbations au sein des entreprises** qui se traduisent par :

- une **dégradation de l'ambiance du travail** ;
- un **accroissement de l'absentéisme** ;
- une **accélération de la rotation du personnel** ;
- une **atteinte à la motivation des salariés** ;
- une **baisse de la productivité** ;
- une **hausse des accidents du travail**.

De telles tendances forment les signes de l'existence de stress au travail.

Il en résulte un **coût pour l'entreprise concernée qui a donc tout intérêt à investir dans une démarche de prévention du stress au travail**.

Une étude française a montré que le coût direct et indirect du stress au travail coûterait entre 830 et 1656 millions d'euros par an, soit 10 à 20 % du budget de la branche accidents du travail/maladies professionnelles de la sécurité sociale.

(Etude n'ayant pris en compte qu'un seul facteur de stress).

COMMENT PRÉVENIR LE STRESS AU TRAVAIL ?

Vos responsabilités de chef d'entreprise

Le chef d'entreprise est tenu à une obligation générale de sécurité vis-à-vis de ses salariés (article L. 230-2 du Code du Travail).

Il lui revient donc d'évaluer les risques, y compris psychosociaux, que ses salariés encourent et doit prendre les mesures nécessaires pour protéger leur santé physique et mentale.

S'agissant de la prévention du stress au travail, on parlera d'une véritable obligation de résultat car la réglementation ne décrit pas des moyens précis à mettre en oeuvre.

L'inaction n'est donc pas de mise en raison des principes de prévention qui s'imposent au chef d'entreprise. L'article L. 230-2, cité plus haut, appelle notamment la nécessité d'adapter le travail par la conception des postes, le choix des équipements et la définition des méthodes de production.

C'est dans cet esprit que le chef d'entreprise devra agir.

Pour vous, la première démarche de prévention sera de vous former

LES 4 BONNES RAISONS DE VOUS FORMER :

- ➊ → comprendre ce qu'est le stress professionnel ;
- ➋ → savoir identifier les signes révélateurs de stress ;
- ➌ → en cerner les causes et évaluer les conséquences pour vos salariés et votre entreprise ;
- ➍ → disposer de solutions pour lutter contre le stress au travail et, surtout, le prévenir.

EN FONCTION DE CES OBJECTIFS, UNE FORMATION « SÉRIEUSE » DEVRA VOUS PROPOSER UN PROGRAMME COMPORTANT AU MOINS :

- ➔ Un volet sur les origines du stress pour que vous puissiez :
 - ▶ identifier les principaux motifs de stress ;
 - ▶ et différencier ses différentes manifestations en termes de causes ou d'effets.
- ➔ Un volet sur les conséquences du stress pour que vous parveniez à :
 - ▶ repérer les signes, les symptômes ;
 - ▶ et connaître les affections pathologiques pouvant en résulter.
- ➔ Un volet sur les situations de stress (ou de crise) pour vous apprendre à :
 - ▶ les diagnostiquer et les gérer.
- ➔ Et un volet sur les moyens d'agir contre le stress pour vous permettre de :
 - ▶ générer des conditions de travail « favorisantes » ;
 - ▶ et améliorer les relations de travail dans votre entreprise.

DE LEUR CÔTÉ, VOS SALARIÉS POURRONT AVANTAGEUSEMENT SUIVRE DES STAGES, PAR EXEMPLE, SUR :

- la gestion de l'agressivité venant des clients, des collègues, ... ;
- l'organisation de leur travail et la gestion des priorités ;
- etc.

CONTACTS : FEDELEC – 1 place Uranie – 94345 Joinville-le-Pont Cedex
CRAM : liste sur www.cram.fr



Cette fiche a été élaborée à partir notamment de sources documentaires de l'INRS.
FEDELEC remercie également la société SS3I pour son précieux concours dans la réalisation de cette fiche.