



Association Régionale
pour l'Amélioration des
Conditions de Travail

Dossier RPS 1.2 - Le stress au travail

Le contexte

Le travail évolue, les organisations se transforment rapidement... les risques professionnels aussi. Depuis une vingtaine d'années, le stress et les risques psychosociaux sont progressivement apparus comme des sujets majeurs de la vie au travail.

Pour l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, le stress "**survient lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes imposées par son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face**".

On parle de « stress au travail » quand une personne ressent un déséquilibre entre ce qu'on lui demande de faire dans le cadre professionnel et les ressources dont elle 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 (turnover, journées de travail perdues, perte de qualité de la production, démotivation,...). La démarche de prévention collective consiste à réduire les sources de stress dans l'entreprise en agissant directement sur l'organisation, les conditions de travail, les relations sociales...

Vidéo de l'INRS sur les mécanismes du stress au travail : <http://www.inrs.fr/media.html?refINRS=Anim-005>

La réglementation

La loi fait effectivement obligation à l'employeur d'évaluer les risques et de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés, ce qui implique de prendre en compte le stress au travail.

En dehors des dispositions générales et particulières prévues par la réglementation, les entreprises sont également soumises à l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail.

L'Accord National Interprofessionnel (ANI) sur le stress au travail

Cet accord, signé en juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 23 avril 2009, propose des indicateurs pour dépister le stress au travail et un cadre pour le prévenir. L'accord précise également quelques facteurs de stress à prendre en compte, comme « l'organisation et les processus de travail, les conditions et l'environnement du travail, la communication et des facteurs subjectifs ». Il rappelle que, dès qu'un problème de stress a été identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer, ou, à défaut, le réduire. La responsabilité de déterminer les mesures appropriées incombe à l'employeur qui doit associer les institutions représentatives (ou à défaut les salariés) à leur mise en œuvre.

Des exemples d'exposition aux risques et facteurs de stress

Risques du stress

Surcharge de travail, manque de marges de manœuvre, ordres contradictoires, objectifs flous, manque de moyens... Les exemples d'exposition aux facteurs de stress (et de risques psychosociaux plus généralement) sont nombreux et peuvent concerner tous les secteurs d'activités.

Facteurs de stress

Les facteurs de stress liés au travail sont les mêmes que les facteurs de risques psychosociaux. Ils sont regroupés en six grandes familles (rapport du collège d'expertise de Gollac).

- 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...

La prévention

La démarche de prévention du stress au travail est la même que celle concernant les « risques psychosociaux » : c'est-à-dire qu'il faut privilégier une démarche de prévention collective, centrée sur le travail et son organisation. Elle suppose qu'un ensemble de conditions soient réunies : engagement de la direction, implication des représentants du personnel, participation des salariés...

Cette démarche comprend plusieurs étapes :

- Préparation de la démarche : collectes de données et indicateurs sur le stress.
- Identification des sources de stress, seul ou en se faisant aider, avec des outils adaptés au contexte (grille d'évaluation des risques, questionnaires, entretiens, observations au poste de travail...).
- Définition du plan d'actions : définir les améliorations à mettre en place et les moyens nécessaires pour y parvenir, planifier et prioriser les actions.
- Mise en œuvre du plan d'actions : implanter et piloter la mise en œuvre des actions.
- Suivi des actions : phase de réévaluation régulière des facteurs de stress qui permet de réajuster la démarche si besoin.

Exemples de mesures de prévention du stress au travail

- Former l'encadrement aux méthodes de management participatif permettant d'associer les salariés aux décisions les concernant
- Améliorer la communication concernant les objectifs de l'entreprise

- Donner la possibilité aux salariés de s'exprimer sur les dysfonctionnements qu'ils repèrent
- Adapter la charge de travail en fonction des éléments à la disposition des salariés pour effectuer leur tâche
- Donner la possibilité aux salariés d'utiliser leurs compétences
- Former le personnel à l'introduction de nouveaux outils dans le processus de travail

Dans le cadre des TPE, la situation reste paradoxale : alors que les conditions de travail et d'emploi y sont, en moyenne moins favorables que les grosses entreprises, leurs salariés se plaignent moins du stress. Malgré tout, le risque de stress reste présent dans les TPE, qui représentent plus de 90% des entreprises guyanaises, c'est pourquoi il ne faut pas négliger son aspect sur le plan social mais aussi économique. Une étude de 2014 a montré que 63% des dirigeants de TPE se sentent stressés et un patron sur quatre explique avoir eu des ennuis de santé liés à son activité sur les deux dernières années.

Sources et informations supplémentaires :

http://www.anact.fr/web/dossiers/sante-au-travail/RPS?p_thingIdToShow=31993631

<http://www.inrs.fr/>