



# LE STRESS AU TRAVAIL

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 établissements (turn-over, absences, perte de qualité du travail, démotivation parmi les équipes...).

L'état de stress résulte d'une confrontation à des contraintes de travail durables. Il correspond à l'épuisement d'un organisme qui fonctionne depuis longtemps en sursurrégime. Il se traduit par l'apparition de symptômes.

Les symptômes sont nombreux et parfois difficiles à identifier comme des signes de stress. Voici quelques exemples qui doivent vous alerter :

Symptômes physiques (douleurs, troubles du sommeil, de l'appétit), de symptômes émotionnels (crise de larmes, angoisse, tristesse...), de symptômes intellectuels (problèmes de concentration, irritations, erreurs, difficultés à prendre des initiatives...), et des répercussions sur le comportement (consommation de tabac, caféine, alcool, produits sucrés, prises de médicaments).

**Le risque, si vous n'êtes pas attentifs à ces symptômes, est qu'ils s'aggravent jusqu'à créer un état dépressif.**

Prévenir le stress au travail, c'est avant tout mettre en place des modes d'organisation et de fonctionnement qui soient favorables aux salariés (travail en équipe, compétence de chacun, marges de manœuvre suffisantes et surtout participation des personnels aux décisions les concernant...).

Néanmoins, quand des risques de stress existent, **une démarche de prévention collective** doit permettre d'évaluer les risques et les facteurs en cause pour éliminer ou réduire les risques à la base.

Il faut réunir de bonnes conditions pour obtenir un bon déroulement d'une démarche de prévention :

- Engagement de la direction, existence d'une culture santé-sécurité, constitution d'un groupe projet (représentants du personnels, médecin du travail, membres CHS-CT), accord de la hiérarchie d'examiner les modes organisationnels, information et implication de tous les personnels, et recours possible de compétences externes (cabinet conseil).

## **Etapes pour une démarche de prévention**

- 1 - Le pré-diagnostic
- 2 - Constitution d'un groupe projet et ses missions
- 3 - Diagnostic
- 4 - Restitution des résultats
- 5 - Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action
- 6 - Suivi

### **1 - Le pré-diagnostic**

Cette étape consiste à faire émerger le risque, collecte d'indicateurs (turn-over, production, temps de travail, arrêts maladie, accidents de travail, TMS).

### **2 - Constitution d'un groupe projet**

Quand la Direction a pris la décision de s'engager dans cette démarche. Nécessité de constituer un groupe projet représentatif avec des salariés concernés, représentants du personnel, membres CHS-CT, ...

#### **Principales missions du groupe chargé des questions de stress**

- Piloter la démarche pour la rendre pérenne,

- Informer l'ensemble des personnels de l'avancement et les impliquer,
- Guider le choix et la mise en forme du questionnaire et du diagnostic,
- Aider les intervenants extérieurs (si besoin) dans l'analyse des informations recueillies,
- Participer à la formulation de pistes d'actions,
- Assurer le suivi des actions et leur évaluation.

### 3 - Diagnostic

Après la mise en évidence lors du pré-diagnostic de situations de stress, il convient d'évaluer son niveau et de repérer les sources et identifier les salariés les plus exposés.

Observation de l'activité et conditions de travail, entretiens individuels ou de groupe, questionnaires. Cela peut être fait par un cabinet extérieur si besoin.

### 4 - Restitution des résultats

Le diagnostic étant effectué avec le groupe projet, les résultats sont communiqués au sein de l'entreprise. C'est une étape délicate, cela peut révéler des dysfonctionnements importants.

### 5 - Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action

Proposition de mesures pour réduire les facteurs de risques révélés lors du diagnostic. Le résultat du diagnostic et le plan d'action sont à joindre dans le document unique.

Le groupe projet et l'aide d'intervenants extérieurs ont un rôle de force de proposition, seule la direction arbitre et décide des actions à mettre en œuvre. Elle doit trouver des solutions rapidement. Le plan d'action doit être pratique et précis. Exemples :

- Adapter le travail demandé aux capacités et aux ressources des personnels,
- Organiser le travail pour le rendre agréable,
- Définir le rôle et les responsabilités de chacun,
- Participation des personnels aux actions de changement affectant leurs tâches,
- Améliorer la communication entre tous,
- Prise en charge des salariés en souffrance.

### 6 - Suivi

Le suivi est réalisé par le groupe projet et/ou CHS-CT, médecin du travail, le DGRH. Ceux-ci assurent une veille et apporter des corrections si besoin.

Il est possible de refaire circuler un questionnaire, afin d'évaluer les résultats avant/après le plan d'action.

### **Si rien ne vaut une démarche de prévention du stress, quelques petits conseils peuvent contribuer à désamorcer un climat tendu :**

- Se détendre, consommer moins de tabac et de caféine, accepter les contretemps, s'organiser, prendre du recul, faire des pauses et s'aérer l'esprit, aller vers les autres et communiquer, se fixer des limites...

Les conséquences du stress sont nombreuses et particulièrement pathogènes. On pourrait se demander pourquoi la prévention ne prend pas davantage en compte ce mal !

**Grâce à l'information qui circulera de plus en plus, peut être que cela pourrait changer.**

Pour cela, un questionnaire sur le stress au travail, vous sera envoyé prochainement, et nous espérons récolter beaucoup de réponses.

