

Le stress au travail

Polycopiés

Wissal BENHASSINE

03/03/2017

Population cible :

- Résidents de médecine du travail
- Médecins du travail en Formation continue
- Étudiants du Master en Hygiène et Sécurité Industrielle

Objectifs :

- Comprendre le phénomène du stress
- Reconnaître le stress à partir de ces symptômes.

Pré-requis : connaissances en physiologie et en biochimie (hormonologie)

Table des matières

1	INTRODUCTION	3
2	Définition.....	3
2.1	Les facteurs du stress au travail.....	4
2.1.1	Facteurs liés au contexte professionnel.....	4
2.1.2	Facteurs liés à la personnalité.....	5
3	Mécanismes physiologiques	5
4	Conséquences du stress sur la santé	6
4.1	Les effets immédiats.....	6
4.2	Effets tardifs :	6
5	Stratégie de la prévention du stress en Entreprise.....	7
5.1	Adoption d'une méthodologie de concertation.....	7
5.2	Analyse rigoureuse de la réalité du terrain.....	8
5.3	Mise en œuvre des actions de prévention.....	9
5.4	Suivi durable des facteurs de risque du stress professionnel	9
6	Travaux cités.....	10

1 INTRODUCTION

Le stress est-il un phénomène nouveau ? En 1993, le Bureau international du travail (BIT) consacre au stress au travail tout un chapitre dans son rapport « **le travail dans le monde : le stress est devenu l'un des plus graves problèmes de notre temps. Il met en péril la santé physique et mentale des individus et en outre, il coûte très cher aux entreprises et à l'économie** ».

À cette date, le stress est déjà connu dans les pays anglo-saxons et d'Europe du Nord. Dans les années 80's, les sociétés nordiques étaient sous l'emprise du culte de « **l'excellence et la performance** », ce qui a abouti au développement d'un fléau : le stress. Les entreprises installent alors des psychologues pour apprendre aux employés la **gestion du stress, la relaxation**.

En l'an 2000, la communauté économique européenne (CEE) puis l'organisation mondiale de la santé (OMS) en 2004, reconnaissent pour la première fois **l'existence** et surtout **l'ampleur du harcèlement moral** et de la **violence** au travail et recommandent de « *mettre en place des actions préventives et curatives sur le plan individuel et collectif* ».

Pourtant, le mot stress a été utilisé pour la première fois par Hans Selye en 1936 qui le définit comme « **a non-specific response of the body to any demand for change** ». Le « **stress** » est décrit donc pour expliquer des symptômes définis comme étant le « **strain** ».

Le stress doit être donc défini, identifié, mesuré pour le prévenir.

2 Définition

Dans les années 30's, Hans Selye publia ses principaux travaux sur le stress. Plusieurs de ses citations nous permettent de comprendre ses résultats :

- *Stress is caused by two things. Primarily, it is down to whether you think situations around you are worthy of anxiety. And then it is down to how your body reacts to your thought processes. This instinctive stress response to unexpected events is known as "fight or flight".*
- *It is not stress that kills us, it is our reaction to it.*
- *Adopting the right attitude can convert negative stress into a positive one.*
- *Mental tensions, frustrations, insecurity, aimlessness are among the most damaging stressors and psychosomatic studies have shown how often they cause migraine, headaches, peptic ulcers, heart attack, hypertension, mental diseases or just hopeless and unhappiness.*

Ainsi, la définition du stress initialement purement biologique, s'est trouvée adoptée par la psychologie et représentée actuellement par l'ensemble de manifestations psychosomatiques résultant de l'exposition chronique à des situations (notamment professionnelles) que l'individu se perçoit incapable d'y faire face.

Qu'elle que soit l'approche par laquelle on aborde la question du stress, les définitions du stress font toujours référence à 3 composantes :

- Des facteurs de stress liés à une situation de travail contraignante qui va exposer la personne au stress
- La personne avec son corps et son psychisme qui va réagir à ce qui lui pose problème.
- Les effets observables sur les comportements et sur la santé de la personne et sur l'entreprise si le nombre de personnes concernés est important.

2.1 Les facteurs du stress au travail

Ce sont les composantes d'une situation de travail qui génèrent une tension et développent le stress. Les facteurs de stress sont de 2 types :

- ceux lié au contexte professionnel
- Ceux lié à la personnalité

2.1.1 Facteurs liés au contexte professionnel

Les chercheurs ont reconnu 5 grandes catégories de facteurs liés au travail. Il s'agit de :

- Facteurs liés à la tâche, au contenu même du travail à effectuer
- Facteurs liés à l'organisation du travail
- Facteurs psychosociaux
- Facteurs liés à l'environnement physique et technique
- Facteurs liés à l'environnement socio-économique de l'entreprise

2.1.1.1 Facteurs liés à la tâche

- Exigences quantitatives : charge de travail, rendement, pression temporelle, masse d'informations à traiter...
- Exigences qualitatives : précision, qualité, vigilance.
- Caractéristique de la tâche : monotonie, absence d'autonomie, répétition, fragmentation...
- Risque liés à l'exécution même de la tâche : erreur médicale fatale du chirurgien, de l'anesthésiste.

2.1.1.2 Facteurs liés à l'organisation du travail

- Répartition et planification des tâches dans l'entreprise
- Flou des missions confiées
- Contradiction entre les exigences du poste : comment faire vite et bien, qui dois-je satisfaire : le client ou le respect de quotas ? Etc.
- Horaires de travail : horaire atypique, travail posté, travail de nuit, flexibilité, non respect des week-end
- Nouvelles organisations du travail : management par le stress.
- Travail instable (travail précaire, sous-traitance, flexibilité)
- Gestion des carrières (promotion), rémunération, reconnaissances financières.

2.1.1.3 Facteurs psychosociaux

Ils concernent les relations sociales établies par le salarié avec son entourage.

- Relations avec les collègues et la hiérarchie
- Type de management
- Reconnaissance des collègues et de la hiérarchie

2.1.1.4 Facteurs liés à l'environnement physique et technique

- Ambiances physiques de travail : bruit, chaleur, humidité, vibrations, qualité de l'éclairage
- Utilisation des nouvelles technologies.

2.1.1.5 Facteurs liés à l'environnement socio-économique

- État de la concurrence nationale et internationale
- Santé économique de l'entreprise

2.1.2 Facteurs liés à la personnalité

Les psychologues citent le rôle de la personnalité comme facteur prépondérant dans la survenue du stress. Ils incriminent d'une part le trait de personnalité qui distingue chaque individu, mais aussi les personnalités difficiles sous l'influence de pathologie psychologiques et ou psychiatriques.

2.1.2.1 Personnalité de type « A » :

Elle se caractérise par :

- Une extrême compétitivité
- Un grand désir de réussite
- Une fréquente agressivité
- De l'impatience

2.1.2.2 Instabilité émotionnelle :

Le névrosisme est un facteur fragilisant très significatif qui se caractérise par une prédisposition à percevoir et à ressentir la réalité comme menaçante, problématique et pénible.

3 Mécanismes physiologiques

Le syndrome général d'adaptation (1935) est la « réponse non spécifique de l'organisme face à une demande ».

Tout au long de sa vie, la personne mémorise les situations stressantes et les réactions biologiques qu'elles ont engendrées. Face à une situation évaluée comme ressemblante à une expérience passée, l'individu répond sur le plan biologique par une stimulation hormonale d'une intensité et d'une durée influencée par celle précédemment mémorisée. Face à un stimulus stressant, l'organisme réagit donc et sa réaction se fait en 3 phases :

- Phase 1 : la réaction d'alarme

Dès la confrontation à la situation stressante, des hormones (catécholamines) sont libérées par l'organisme. Leur effet est d'augmenter la fréquence cardiaque, la tension artérielle, les niveaux de vigilance, la température du corps, dilatation des vaisseaux des muscles. L'ensemble de ces modifications prépare l'organisme pour le combat ou la fuite.

- Phase 2 : la résistance

Si la situation stressante persiste, de nouvelles hormones (glucocorticoïdes) sont secrétées. Ces dernières préparent l'organisme aux besoins énergétiques demandés par le stress.

- Phase 3 : l'épuisement

Si la situation stressante se prolonge ou s'intensifie, l'organisme est submergé d'hormones activatrices qui peuvent nuire à la santé.

4 Conséquences du stress sur la santé

Les conséquences peuvent être immédiates ou tardives sur l'organisme humain.

4.1 Les effets immédiats

Les effets immédiats du stress sur le corps sont physiques, émotionnels et intellectuels.

Les symptômes physiques :

- Douleurs : coliques, maux de tête, douleurs musculaires et articulaires
- Troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion
- Sensation d'essoufflement,
- Sueurs inhabituelles

Les Symptômes émotionnels :

- Sensibilité, nervosité ++++
- Crises de larmes ou de nerfs
- Angoisse, excitation
- Tristesse, sensation de mal-être

Les Symptômes intellectuels :

- Perturbation de la concentration nécessaire à la tâche ce qui est à l'origine des erreurs et des oublis.
- Difficultés à prendre des initiatives ou des décisions

Le salarié a donc recours à des calmants ou excitants : café, tabac, alcool, somnifères, anxiolytiques, d'où addiction.

4.2 Effets tardifs :

Ils surviennent avec une plus ou moins longue période d'exposition. Ils s'agit de :

Le Syndrome métabolique :

- Obésité abdominale,
- Résistance à l'insuline (diabète 2)
- Hypertension artérielle
- Perturbation du métabolisme des lipides

La Dépression et anxiété

Les Troubles musculo-squelettiques du membre supérieur, le mal de dos, ...

Les Diminution de la résistance aux infections, : diverses infections cutanées, broncho-pulmonaires, sinusites, etc.

Maladies immuno-allergiques : asthme, rhumatismes, psoriasis, PTI, etc.

5 Stratégie de la prévention du stress en Entreprise

Prévenir les risques du stress au travail revient tout d'abord à établir une démarche de diagnostic avec les différents acteurs concernés. Il s'agit donc de rechercher les facteurs favorisant le stress tels que les facteurs psychosociaux : contraintes et marges de manœuvre, objectifs et moyens mis à disposition, travail et hors-travail, difficultés rencontrées individuellement et soutien des collègues et de la hiérarchie, etc.

Toujours avec les acteurs concernés, il faut repérer les indicateurs de dysfonctionnement en matière de santé, d'absentéisme, de qualité de la production, de délais, etc.

L'objectif est d'aider l'entreprise, l'administration et les travailleurs à sortir des situations difficiles qui sont à l'origine du stress au travail.

Les principales étapes de la stratégie de prévention peuvent se résumer dans les étapes suivantes

5.1 Adoption d'une méthodologie de concertation

Elle consiste à faire participer les salariés au diagnostic du stress au niveau de l'entreprise, à identifier les situations stressantes et à analyser les causes et en fin à proposer des solutions efficaces. La concertation se construit en étapes:

☞ Étape 1 : Mobiliser le dialogue et la concertation

Lorsque l'entreprise n'a pas assis une culture de concertation en son sein, les positions des interlocuteurs sont, au départ, extrêmement **clivées**. Les avis sont **non argumentés**, et **divergent** fortement sur les causes et les solutions. Dans ce genre de réunion, le but est souvent de désigner des « coupables » et des « victimes ». Il faut donc construire **patiemment** des points d'accord sur :

- Les mots,
- Les méthodes

- Les constats
- Les moyens de progresser
-

La mobilisation de la concertation et du dialogue interne dépend de :

- la taille de l'entreprise,
- la présence ou non de représentants des travailleurs,
- de la CHS, etc.

Dans les PME, les relations sont plus directes et leurs structurations sont moins développées que dans les grandes entreprises, les dialogues sont donc plus faciles à mener.

☞ Étape 2 : Identifier l'origine, les initiateurs et le contexte de la démarche préventive :

- Est-ce c'est La direction qui veut promouvoir la santé au travail des salariés,
- Ou bien ce sont les salariés qui ont besoin d'exprimer leurs inquiétudes à cause d'un climat de travail dégradé, crise ouverte entre les collectifs, incidents répétés,
- ou encore c'est le médecin du travail qui a détecté des personnes en souffrance au travail.

☞ Étape 3 : Fixer les premières formulations :

- de la situation qu'on veut faire évoluer
- Des premières hypothèses, même contradictoires, émises par les uns et les autres pour expliquer cette situation.

☞ Étape 4: Installer un comité de pilotage paritaire

- Les incontournables : les représentants de la direction et ceux des salariés.
- Dans les grandes entreprises : la CHS, les délégués syndicaux.
- Dans les petites entreprises : informer les salariés qui vont déléguer des volontaires.
- Peuvent participer au comité de pilotage car leur présence est précieuse et apporte une vue d'expertise sur les problèmes :
 - Le médecin du travail, l'infirmière et l'assistante sociale
 - Le DRH, le responsable de la production, du service sécurité, de l'administration.
- Intégration au cours de telle ou telle étape d'autres personnes : salariés, recours à une aide extérieure : expert, chercheur, ingénieur, ergonomiste, etc.

5.2 Analyse rigoureuse de la réalité du terrain

☞ Rechercher les indicateurs d'alertes :

- Santé : état de santé, congé de maladies
- Ressources humaines : absentéisme, turn-over
- Performances
- Plaintes

- ☞ Il existe 4 grands groupes de tension au travail :
 - Les relations et les comportements
 - Les contraintes du travail
 - Les conflits de valeurs et d'exigence entre l'entreprise et les salariés
 - Les changements dans le travail
- Il faut donc identifier les tensions dans chaque groupe.

- ☞ Procéder à l'analyse :
 - Des tensions
 - Des difficultés à l'adaptation aux changements
 - Des cumuls

- ☞ Proposer des pistes d'action.

5.3 Mise en œuvre des actions de prévention

Il faut que tous les partenaires de la prévention soient d'accord sur les actions préventives à mener, pour cela il faut :

- Partager les résultats de l'analyse
- Identifier les priorités : tous les problèmes ne peuvent pas être résolus en un seul temps et ils doivent être hiérarchisés.

5.4 Suivi durable des facteurs de risque du stress professionnel

Il s'agit de :

- réévaluer d'une façon périodique les plans d'actions préventives du stress au travail
- former les acteurs à l'approche du stress au travail et des facteurs qui le favorisent
- se doter d'outils de surveillance et de détection précoce : les indicateurs de santé, de satisfaction ou de plainte, la qualité de relation (entre collègues et avec la hiérarchie, etc).
- Assurer une surveillance particulière des situations ou des populations à risque : changements, métier en extinction, salariés anciens, etc.

6 Travaux cités

1. **Falzon.P et Sauvagnac.C.** Charge de travail et stress. [auteur du livre] Falzon.P. *Ergonomie*. 1ere édition. Paris France : P.U.F, 2004.
2. **Veza, M.** Sress au travail et santé psychique: rappels des différentes approches. [auteur du livre] Veza M Neboit M. *Stress au travail et santé psychique*. s.l. : Octares, 2007, 1, pp. 47-58.
3. **NEBOIT.M et Vézina.M.** *Stress au travail et santé psychique – éditions Octares 2007*. s.l. : OCTARES, 2007.
4. **Sahler.B et coll.** Prévenir le stress et les facteurs psychosociaux au travail. Edicions ANACT, 2007.

Dernière mise à jour : 22 mars 2017