



## Le stress au travail

Face à des signes de stress, il est parfois difficile de démêler la part des facteurs personnels et professionnels en jeu. Cependant, sans nier l'existence de facteurs personnels, il est primordial de rechercher le lien possible avec le contexte professionnel. En effet, le stress n'est pas, dans le cas d'un stress professionnel, le révélateur de fragilités individuelles mais la manifestation de dysfonctionnements plus généraux dans l'entreprise.

Il apparaît comme un des risques majeurs en entreprise, il affecte non seulement la santé physique et psychique des salariés mais aussi leur bien-être, et désorganise les entreprises et les collectifs de travail (cf fiche Qu'est-ce que le stress ?).

Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

### Epidémiologie

Le stress est ressenti par 18% des salariés en France<sup>1</sup> et on estime qu'au sein de l'Union européenne 22% des salariés souffrent de stress au travail<sup>2</sup>.

Selon l'Agence européenne de sécurité et de santé au travail, le stress est le problème de santé le plus répandu dans le monde du travail<sup>3T</sup>.

### Quels en sont ses causes ?

Les principaux facteurs de stress en milieu professionnel sont les suivants :

- › **Le stress peut être lié à la tâche ou au contenu même du travail à effectuer** : de fortes exigences quantitatives (forte charge de travail, pression temporelle,...), de fortes exigences qualitatives (demande de précision, de qualité...), des difficultés liées à la tâche (monotonie, absence d'autonomie, fragmentation...), des risques inhérents à l'exécution même de la tâche (par exemple, erreur médicale fatale du chirurgien).
- › **Le stress peut être lié à l'organisation du travail** : l'absence de contrôle sur la répartition et la planification des tâches dans l'entreprise, l'imprécision des missions confiées, la contradiction entre les exigences du poste (comment faire vite et bien ? Qui dois-je satisfaire : le client ou le respect de quotas ?), l'inadaptation des horaires de travail aux rythmes biologiques, à la vie sociale et familiale, les nouveaux modes d'organisation (flux tendu, polyvalence...).
- › **Le stress peut être lié aux relations de travail** : manque d'aide de la part des collègues et/ou des supérieurs hiérarchiques, management peu participatif, autoritaire, déficient..., absence ou faible reconnaissance du travail accompli.
- › **Facteurs liés à l'environnement physique et technique** : nuisances physiques au poste de travail (bruit, chaleur, humidité...), mauvaise conception des lieux et/ou des postes de travail (manque d'espace, éclairage inadapté...).
- › **Facteurs liés à l'environnement socio-économique de l'entreprise** : mauvaise santé économique de l'entreprise ou incertitude sur son avenir, surenchère à la compétitivité sur le plan national ou international<sup>4</sup>.

1 Rapport OSHA (2005)

2 Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Dublin). 4ème enquête euro-péenne, Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 2007

3 European Agency for Safety and Health at Work (Bilbao). Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health. Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 2007.

4 Source INRS



## Le stress au travail (suite)

### Quelles sont les facteurs aggravants ?

1. Les facteurs de stress **durables** peuvent créer un état de stress chronique et devenir un risque pour la santé.
2. Les facteurs de stress **subis** sont vécus plus difficilement. Une infirmière hospitalière pourra, par exemple, supporter la confrontation à la maladie, inhérente à son métier. En revanche, elle acceptera mal la pression du temps qui l'empêche d'être à l'écoute des malades.
3. L'**accumulation** des facteurs de stress est, en outre, un élément aggravant.
4. La coexistence de certains facteurs de stress **incompatibles** affecte particulièrement la santé.

Lorsque l'on est stressé, des mécanismes physiologiques et psychologiques sont mis en œuvre de manière simultanée et on peut voir apparaître des symptômes (Pour les manifestations, cf. fiche Déceler la présence de stress et le réguler à court terme).

### Comment agir face à ce stress professionnel ?

Pour agir sur le stress, les approches qui visent à agir sur l'organisation du travail, sur la source de stress sont plus efficaces et durables dans le temps. L'action sur la personne et son stress vise, elle, à augmenter ses ressources ou son seuil de tolérance tout en la maintenant dans l'environnement stressant dans lequel elle se trouve.

Plusieurs options complémentaires peuvent aider à gérer et/ou réduire son stress sur le lieu de travail.

#### Agir sur la source du stress

C'est la solution la plus efficace, cependant, agir sur les facteurs n'est pas toujours possible. En parler avec son manager et/ou son DRH est essentiel pour identifier ensemble les facteurs précis de stress et voir comment les atténuer à son niveau et au sein de l'équipe. En effet, si une personne ressent un stress d'origine professionnel, elle n'est probablement pas la seule, ses collègues le subissent également. Il est donc utile d'entamer une réflexion collective et d'engager des actions bénéfiques pour tous.

#### Agir sur le stress

- › Développer sa résistance au stress : modifier sa perception de la situation (essayer de prendre un angle de vue différent, afin de voir les avantages de la situation, plutôt que les contraintes), et développer ses stratégies d'adaptation (se centrer sur la résolution du problème, plutôt que l'éviter).
- › Renforcer sa confiance en soi et en ses capacités, en ses compétences et qualités, afin de réajuster la perception de ses moyens permettant de faire face à la situation.
- › Baisser l'intensité physiologique du stress, à travers des exercices de relaxation, du yoga, etc.
- › Apprendre à gérer son temps, à s'organiser, cela peut permettre de relativiser la charge de travail exigée.

Ces quelques suggestions, (non exhaustives), nécessitent l'accompagnement d'un psychologue ou d'un psychothérapeute dûment formé, qui vous guidera vers les techniques adaptées à votre personne et à la situation.

#### POUR PLUS D'INFORMATIONS

- › Le site de l'INRS : <http://www.inrs.fr/accueil/risques/psychosociaux/stress.html>
- › Le site Mieux vivre au Travail / ANACT : <http://www.mieuxvivreautravail.anact.fr/>
- › Le site du ministère du travail : <http://www.travailler-mieux.gouv.fr/Stress-les-risques-psychosociaux.html>