

LA PRÉVENTION DU STRESS PROFESSIONNEL



Commission de Suivi Prévention Santé des Télécommunications

DÉFINITION

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 capacités pour y faire face. L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses. En outre, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations identiques. Le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.

Le stress d'origine extérieure au milieu du travail peut entraîner des changements de comportement et une réduction de l'efficacité au travail. Toute manifestation de stress au travail ne doit pas être considérée comme stress lié au travail.

Le stress lié au travail peut être provoqué par différents facteurs tels que le contenu et l'organisation du travail, l'environnement de travail, une mauvaise communication etc...*

Les risques psychosociaux, d'origine interne ou externe au milieu du travail, peuvent se manifester sous des formes multiples et parfois conjuguées, comme notamment, les troubles du sommeil, le mal-être, la dépression.

*définition donnée par les partenaires sociaux dans l'accord interprofessionnel du 2 juillet 2008

RÉFÉRENCES RÈGLEMENTAIRES

- Accord National Interprofessionnel sur le stress au travail du 2 juillet 2008
- Accord sur la prévention du stress professionnel et des risques psychosociaux dans les télécommunications en date du 27 mai 2010
- Articles R 4121-1 et suivants du code du travail sur l'évaluation des risques professionnels

IDENTIFICATION DES FACTEURS DE RISQUE

Des facteurs de stress peuvent être présents tant dans le contenu que dans le contexte de travail, voire dans l'environnement extérieur.

A titre d'illustration et sans caractère exhaustif, au sein des domaines énumérés ci-dessous, certains facteurs peuvent constituer des signes susceptibles de révéler un état de stress au travail pour des individus, tels que :

1) L'organisation et les processus de travail :

Dépassements excessifs et systématiques d'horaires, degré d'autonomie, mauvaise adéquation du travail à la capacité et aux moyens mis à la disposition des salariés, charge de travail réelle manifestement excessive, objectifs disproportionnés ou mal définis, mise sous pression systématique qui ne doit pas constituer un mode de management, manque de reconnaissance du travail effectué, appartenance à un secteur fortement concurrentiel qui peut avoir des conséquences sur la fréquence des réorganisations, etc...

2) Les conditions et l'environnement de travail :

Exposition à un environnement agressif, à un comportement abusif, au bruit, à une promiscuité trop importante pouvant nuire à l'efficacité, à la chaleur, à des substances dangereuses, isolement, contraintes de transport, difficultés de conciliation entre vie personnelle et vie professionnelle, etc...

3) La communication:

Incertitude quant à ce qui est attendu au travail, perspectives d'emploi, changement à venir, mauvaise communication concernant les orientations et les objectifs de l'entreprise, communication difficile entre les acteurs, situations de tension ou d'agressivité, etc...

4) Les facteurs subjectifs :

Pressions émotionnelles et sociales, impression de ne pouvoir faire face à la situation, perception d'un manque de soutien, etc...

MESURES DE PRÉVENTION

Une réelle politique de prévention du stress doit privilégier une approche collective impliquant l'ensemble des salariés.

1) L'évaluation

Il s'agit de repérer des indicateurs qui permettent de déceler le plus en amont possible les situations à risques.

Une démarche combinant les données sur le fonctionnement et les ressources humaines de l'entreprise, sur la santé et la sécurité des salariés et sur les plaintes individuelles et collectives sur le travail est le point de départ d'une approche pluridisciplinaire des risques psycho sociaux.

On peut utiliser des indicateurs déjà présents dans l'entreprise : taux d'absentéisme, turn-over, nombre d'arrêts maladie courts et répétés, report de congés, taux d'accès à la formation professionnelle, temps de travail, horaires décalés, etc...

Passée cette étape, une analyse plus approfondie, basée sur :

- l'observation de l'activité et des conditions de travail,
- des entretiens individuels ou des groupes de discussions,
- des questionnaires validés scientifiquement.

Ces éléments peuvent permettre d'évaluer préc<mark>isément le niveau de stress, d'en repérer les sources et d'identifier les groupes de salariés les plus à risques.</mark>

Les résultats de l'évaluation doivent être intégrés dans le document unique.

Données sur la santé et la sécurité des salariés

Données sur la santé et la sécurité des salariés

Données sur les plaintes individuelles et collectives sur le travail

E PRÉVENTION

Mesures de prévention

MESURES DE

2) Les pistes de réflexion

De nombreuses entreprises suivent le principe de prévention primaire, secondaire et tertiaire. Elles articulent leur programme autour de l'information, de l'évaluation et du soutien pratique.

Exemples	Prévention primaire : Conception	Prévention secondaire : Régulation	Prévention tertiaire : Réparation
	Mesures en amont pour supprimer ou réduire les facteurs d'apparition des risques, en agissant sur : • l'organisation du travail, • le management et le lien social au travail, • le développement des ressources individuelles, • la gestion des changements.	 Méthodes de détection et d'objectivation des difficultés, Recherche d'adaptations pour éviter que des troubles naissants n'empirent, Réduction des premiers symptômes, Mise en place d'appui individuel et/ou collectif 	 Prise en charge ou réintégration des individus en difficultés sérieuses avérées, Ressources internes ou externes, individuelles et collectives mises à disposition.
Pilotage des changements	Conception des changements, de tout ordre, incluant la réalité du travail et l'information précoce.	Accompagnement des dysfonction-nements.	Analyse et réparation des dysfonction- nements.
Accompagnement des individus	Formation à de nouveaux outils, aide au changement	Outils pour lutter contre le stress dès les premiers symptômes (gestion du temps)	Programme d'aide aux salariés (soutien psychologique, assistants sociaux)

L'appui du management de proximité

Le management de proximité ne doit pas se réduire au pilotage des résultats individuels, il doit aussi favoriser les apprentissages individuels et collectifs progressifs.

Expliquer aux managers les avantages que présente le traitement des situations difficiles

Mettre en avant le rôle clé de leur contribution à une entreprise meilleure

Souligner l'importance du problème

pour

l'entreprise

Quelles sont les conditions clés de l'implication du management intermédiaire ?

Souligner que la prévention réside surtout et simplement dans la bonne gestion du personnel

Développer des communications spécifiques – entretiens individuels lorsque cela est possible

Mesures de prévention

MESURES DE

-> Les acteurs de la prévention

Dans le cadre de cette problématique une approche pluridisciplinaire, avec des intervenants internes et/ou externes, peut être envisagée avec par exemple :

- Les Responsables Ressources Humaines,
- Les acteurs de la Santé au Travail : médecins du travail, ergonomes, psychologues du travail, préventeurs assistés le cas échéant de managers ou d'experts métiers,
- Les CHSCT et /ou les Délégués du Personnel
- Des compétences externes
 - → soit institutionnelles telles que les ARACT (Agences Régionales d'Amélioration des Conditions de Travail); les CARSAT (Caisses d'Assurance Retraite et de la Santé Au Travail),
 - soit des cabinets externes dans le cadre de la prévention tertiaire et/ou l'étape de diagnostic.
- Les Assistants Sociaux peuvent être aussi sollicités dans le cadre de cas individuels.

POUR EN SAVOIR PLUS...

- →→→ Site internet INRS : www.inrs.fr
- Guide des bonnes pratiques UNI EUROPA et ETNO : http://intranet.etno.be/mailroot/GWGH/assets/plugindata/ poolb/etno_goodpracticeguidelines_fr.pdf
- >>> Site internet du Ministère du travail, de l'emploi et de la santé : http://www.travailler-mieux.gouv.fr

CSPS c/o UNETEL-RST 6, rue Crevaux 75116 Paris

