Culture
PREVENTION

Les Risques Psycho-Sociaux

Stress au travail et conséquences sur la santé

Août 2013 - N°10

La « Culture Prévention »

Dans ce nouveau numéro de « culture prévention », nous avons choisi d'évoquer le stress au travail.

Le stress est un terme qui intervient souvent dans les conversations ou commentaires des uns et des autres et peut tout autant concerner un chef d'entreprise qu'un salarié.

Autrefois attribué à la vie dans les grandes villes, il s'est aujourd'hui répandu partout, sur tout le territoire, dans la vie professionnelle comme dans la vie privée.

Il semble que ce vocable soit lié à notre époque où tout doit aller très vite, où la notion de rendement est importante, où toute décision peut faire vaciller l'équilibre d'une entreprise, d'une personne.

La direction d'une entreprise constitue en elle-même une source de stress permanent. C'est le lot quotidien du chef d'entreprise qui doit prendre les bonnes décisions aux bons moments, gérer les relations avec les clients, avec les fournisseurs, avec le personnel. De plus, il doit veiller à être en conformité avec de multiples réglementations (sanitaires, sociales etc…). C'est une pression permanente qui occupe l'esprit du chef d'entreprise 24 h/24 h et chaque jour de l'année.

Du côté des salariés, c'est une autre forme de stress qui est vécue et qui peut également varier selon la fonction exercée et le degré de responsabilité à assumer. Il s'agit ici d'un stress lié à la notion de rendement (sur les chaînes de travail), aux contraintes horaires découlant des marées, à la saisonnalité des produits conchylicoles qui génèrent une masse de travail importante sur des périodes courtes, au risque de perte de son emploi... Si l'une de ces situations est subie et/ou mal vécue, le stress occasionné peut être la cause d'absentéisme, voire d'accidents de travail.

Si tout ce qui peut occasionner du stress ne peut être évité, il existe cependant quelques formules qui peuvent sensiblement le réduire.

C'est pourquoi, il est intéressant de réfléchir à certains aspects de la vie de l'entreprise sur lesquels l'on peut intervenir simplement. Il peut s'agir de l'instauration d'un dialogue avec le personnel (au moment de la pause autour d'une tasse de café…), d'une réflexion commune sur l'organisation du travail (en prenant en compte les contraintes de jeunes parents qui ont des enfants à déposer ou à retirer d'une garderie et en acceptant un décalage d'horaire journalier…), etc.

Ce genre de réflexion ne peut qu'être bénéfique à l'entreprise car il a pour effet immédiat de réduire la tension subie par les salariés dont les conditions de travail se trouvent ainsi améliorées, d'où un absentéisme réduit, de même qu'une diminution des risques d'accidents, et donc au final d'une amélioration de la productivité globale de l'entreprise…

Peut-être à méditer, sans stress….

Florence BOURHIS/MADEC
CRC Bretagne Nord

DE QUOI PARLE-T-ON?

Définition

Les risques psycho-sociaux (RPS) sont nommés comme tels puisqu'ils sont à l'interface de l'individu (« psycho ») et des situations de travail, du collectif de travail (« sociaux »).

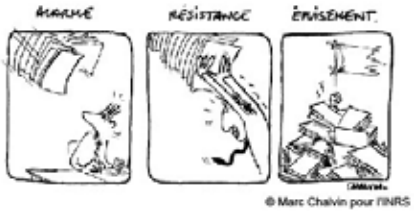
Les RPS regroupent entre autres :

- Le stress au travail ;
- Les violences : conflit, brimade, harcèlement moral, sexuel ;
- Le burn out ou épuisement professionnel : consécutif à un surinvestissement avec un stress récurrent qui se traduit par une dépréciation de soi, une baisse d'énergie et entraîne une fuite du travail.

Mécanisme et conséquences

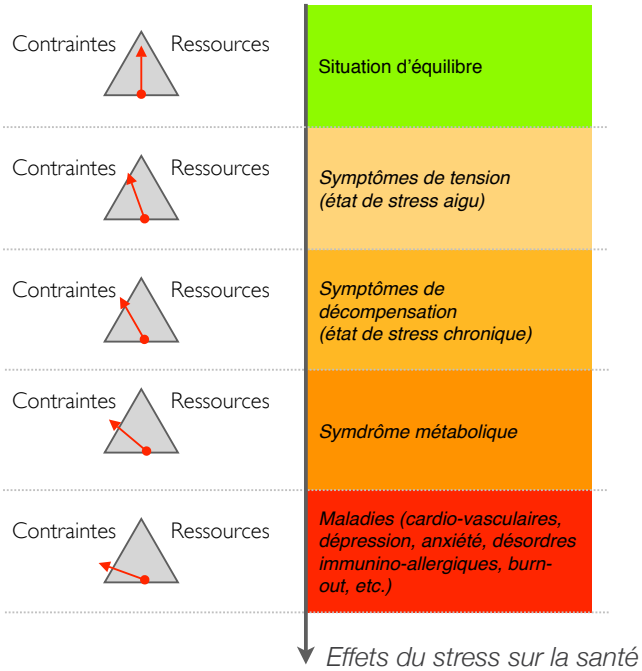
Un état de stress survient lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement (délais, rythmes et charges de travail, etc.) et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face (formation, compétences).

Au niveau physiologique, l'organisme va réagir face au stress par une réaction en trois phases : alarme, résistance puis épuisement. A chaque phases, une production d'hormone spécifique va permettre au corps de s'adapter aux situations stressantes. Mais lorsqu'elle devient excessive, le corps s'épuise. Plus le déséquilibre contraintes/ressources est grand, plus les risques d'atteintes à la santé de la personne sont importants.



© Marc Chalvin pour l'INRS

Contre toutes les idées reçues, même si les facteurs individuels rentrent en ligne de compte, ils sont proportionnellement moins responsables de l'état de la personne que l'organisation du travail.



LE RISQUE PSYCHOSOCIAL EN ENTREPRISE

Dominique PERON, Médecin du travail

Qui est concerné ?

Toutes les personnes qui travaillent dans une entreprise peuvent être concernées : les chefs d'entreprise et les salariés quel que soit leur statut.

Quels sont les facteurs de risque qui peuvent générer du risque psychosocial dans le travail ?

Ils sont nombreux et peuvent interagir entre eux ; on en retient essentiellement six :

- le manque de reconnaissance au travail et le manque de soutien social c'est-à-dire le manque de soutien et de coopération entre collègues et/ou de la hiérarchie, un travail qui n'est pas reconnu à sa juste valeur, un sentiment d'inutilité au travail, un sentiment d'isolement ;
- le manque d'autonomie et de marges de manœuvre : la monotonie excessive, les gestes répétitifs, ne pas apprendre de choses nouvelles, ne pas pouvoir donner son avis sur son travail ;
- l'insécurité de l'emploi : emploi à durée limitée, la peur de perdre son emploi, l'incertitude sur la pérennité de l'entreprise, un contexte économique difficile ;
- les exigences du travail : devoir travailler vite, devoir penser à trop de choses à la fois, les difficultés à concilier vie professionnelle et vie familiale ;
- les exigences émotionnelles du travail : avoir à gérer des tensions avec des clients, la peur d'être agressée, la crainte d'un accident humain ou matériel ;
- les conflits de valeur : ne pas avoir les moyens de faire un travail de qualité, faire un travail en désaccord avec ses valeurs éthiques personnelles ou professionnelles.

«S'intéresser au risque psychosocial est un enjeu important pour les entreprises.»

Quels sont les conséquences du risque psychosocial sur la santé des salariés et/ou des chefs d'entreprise ?

Les conséquences sur la santé humaine sont variées et vont s'exprimer différemment en fonction des individus. Cela peut conduire à des états de stress avec troubles du sommeil, angoisses, fatigue chronique, douleurs musculo-squelettiques mais aussi irritabilité, agressivité vis-à-vis de son entourage qu'il soit professionnel ou familial, troubles de la concentration. Tout ceci pouvant participer à l'apparition d'incidents ou accidents sur les lieux du travail ou la répétition d'arrêts de travail de courte durée... Ces différents symptômes peuvent prendre une forme grave conduisant à des dépressions ou à des addictions qui nécessitent une prise en charge médicale adaptée. En tant que médecin du travail, nous sommes attentifs à repérer précocement des manifestations de stress ou de souffrance au travail au cours de nos consultations médico-professionnelles. Cette consultation médico-professionnelle effectuée de façon périodique (périodicité définie selon les risques professionnels) ou lors d'une visite à la demande du salarié et/ou de son employeur est un temps d'écoute et d'échange sur la santé du salarié, les risques professionnels et sur les conditions de travail. Il s'agit pour les médecins du travail de dépister des éventuelles altérations de la santé physique et psychique du ou des salariés afin de les orienter pour une prise en charge médicale si nécessaire. En tant que conseiller en matière de santé au travail, les médecins du travail jouent un rôle d'alerte auprès des employeurs dont l'objet est de signaler au chef d'entreprise la présence ou l'apparition de troubles de la santé physique ou psychique qui peuvent être en lien avec des conditions de travail particulières et ce, dans le respect du secret médical. Ce rôle d'alerte et de conseil est aussi important en matière de risque psychosocial que pour tout autre risque qu'il soit physique, chimique.

Quels sont les leviers pour l'entreprise en matière de prévention du risque psychosocial ?

Pour le chef d'entreprise :

C'est d'abord connaître et reconnaître ce risque et ses conséquences sur la santé humaine et de façon indirecte sur la productivité ; le risque psychosocial doit figurer dans le document d'évaluation des risques ; l'évaluation de ce risque peut s'avérer difficile mais cette démarche peut être accompagnée par les services de santé sécurité au travail .

La prévention s'appuie sur la connaissance des six facteurs de risques suscités et elle pourra se traduire par :

- la mise en place d'une démarche participative et du dialogue social dans l'entreprise ;
- la mise en place d'indicateurs de santé au travail tels que le nombre d'accidents ou incidents de travail, le nombre d'arrêts maladie, le turn–over, l'abstentéisme... ;
- la mise en place de groupes de pairs pour échanger sur le métier ; sortir de l'isolement pour les chefs d'entreprises de TPE ;
- l'intérêt pour le travail réel : comprendre le travail effectué, considérer que chaque conduite humaine a du sens, comprendre l'avis d'une personne plus que prendre son avis ;
- rechercher des possibilités de régulation pour tenir compte de la variabilité, inventer des marges de manœuvre.

Pour les salariés :

La prévention du risque psychosocial peut se traduire par :

- la mise en place de moments d'échanges avec ses collègues et sa hiérarchie sur le travail réel, sur les difficultés à faire son travail et ces raisons ;
- la mise en place de travail d'équipe quand cela est possible ;
- la mise en place de moyens d'alerte sur des dysfonctionnements dans le travail réel.

S'intéresser au risque psychosocial est un enjeu important pour les entreprises. Il passe par une compréhension du fonctionnement de l'homme au travail, il impose de prendre un temps pour son analyse. Les médecins du travail, les conseillers de prévention, les chefs d'entreprise et les salariés peuvent participer ensemble à la prévention de ce risque complexe en instaurant un dialogue, une meilleure connaissance des limites de chaque acteur, ses obligations et ses contraintes.

APPROCHE SUR LA QUESTION DU STRESS AU TRAVAIL PAR LE DROIT DU TRAVAIL

Les sections d'inspection du travail du secteur maritime de Bretagne

La question du stress a été prise en compte par les partenaires sociaux dans le cadre de l'accord national interprofessionnel (ANI) du 02 juillet 2008. Pour eux «*un état de stress survient lorsqu'il y a un 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*».

La loi impose aux employeurs … **de protéger la santé** … **mentale des travailleurs** (art. L4121-1 du Code du Travail).

Cela passe par :

1. Des actions de prévention des risques professionnels et de la pénibilité au travail ;
2. Des actions d'information et de formation ;
3. La mise en place d'une organisation et de moyens adaptés.

Il doit en particulier, en application des principes généraux de prévention (art. L4121-2 du Code du Travail) repris ici partiellement.

Evaluer le risque du stress

L'ANI fait référence notamment à l'organisation du temps de travail et aux **dépassements des horaires** de travail, **la charge de travail**, le degré d'autonomie, des objectifs disproportionnés ou mal définies, **l'exposition à des substances dangereuses**, les perspectives d'emploi, **les changements à venir,** une mauvaise communication concernant les orientations et les objectifs de l'entreprise, **les pressions** émotionnelles et sociales, la perception d'un manque de soutien, **la difficulté de concilier vie privé et vie professionnelle**… Son action repose notamment sur son document d'évaluation des risques (art. L4121-3 du Code du Travail).

Combattre les risques à la source

L'ANI précise ainsi «…**une action** doit être entreprise pour le **prévenir**, **l'éliminer** ou à défaut le **réduire**.» Les partenaires sociaux proposent que les employeurs agissent sur **l'organisation du travail**, les processus, **le soutien** donné à **l'échange sur le travail**, l'information et la formation…» Toutes mesures individuelles et/ou collectives.

Adapter le travail à l'homme

En particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de **limiter le travail monotone et le travail cadencé** et de réduire les effets de ceux-ci sur la santé. Lorsqu'il confie des tâches à un travailleur, **l'employeur doit aussi prendre en considération les capacités de l'intéressé** à mettre en œuvre les précautions nécessaires pour la santé et la sécurité (art. L4121-4 du Code du Travail).

Au-delà du réel coût financier pour l'entreprise qui n'en tient pas compte, les juridictions compétentes ont déjà statué sur ces atteintes à la santé mentale des salariés. La cour de cassation a ainsi confirmé la faute inexcusable d'un employeur dont la politique de surcharge, de pressions et d'objectifs avait conduit le salarié à la crise cardiaque (Arrêt du 08 nov. 2012). De nouvelles notions apparaissent tel que le préjudice d'anxiété….

En définitif, il est important de considérer que l'employeur a une obligation de résultat, celui notamment de préserver la santé mentale de ses salariés.

Conception

IMP
Lucas Le Sauce (02 97 35 04 30)

MSA d'Armorique
> Site des Côtes d'Armor
Daniel Departout (02 96 78 88 58)
> Site du Finistère
Morgane Dantec (02 98 85 79 31)

MSA des Portes de Bretagne
> Site d'Ille et Vilaine
Gwenaelle Guillet (02 99 01 82 55)
> Site du Morbihan
Stéphanie Guillo (02 97 46 52 52)

Comités régionaux conchylicoles
> CRC Bretagne sud
Alain Dréano (02 97 24 00 24)
> CRC Bretagne nord
Florence Madec (02 98 88 13 33)

Contact

Vos questions et vos remarques :
contact@cultureprevention.fr

Maquette, mise en page, photos

IMP
Lucas Le Sauce (02 97 35 04 30)

Impression

Imprimerie Ollivier
Tirage : 1000 exemplaires

ISSN 2106-3648

Pour en savoir plus, la publication ED 5021 est disponible sur le site de l'INRS.

www.inrs.fr