

INFORMATION PREVENTION des RISQUES PSYCHOSOCIAUX dans l'ENTREPRISE - STRESS au TRAVAIL

Le stress apparaît depuis 15 ans comme l'un des risques majeurs auquel les entreprises doivent faire face ; 1 salarié européen sur 5 déclare souffrir de troubles de santé liés au stress au travail et le phénomène n'épargne plus aucun secteur d'activité.

Le stress fait partie des risques psycho-sociaux qui incluent également les violences externes, les violences internes (dont le harcèlement moral), mais aussi le sentiment de mal être au travail ; le stress étant présent dans tous les types de risques psycho-sociaux.

Récemment, notre ministre du travail, Monsieur Xavier DARCOS s'est exprimé sur le sujet, rappelant les obligations pour les entreprises d'inclure ce risque dans le Document Unique et demandant aux entreprises de plus de 1000 salariés la réalisation d'un diagnostic de l'entreprise et d'un plan d'action avant le 01/02/2010.

COMPRENDRE 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 le subissent ; elles ont aussi des répercussions négatives sur le fonctionnement des entreprises.

Scientifiquement, il n'y a ni bon ni mauvais stress mais un phénomène d'adaptation rendu nécessaire par l'environnement. Par contre, on peut différencier le stress aigu qui est une réaction face à un enjeu ponctuel s'arrêtant peu de temps après et le stress chronique qui s'inscrit dans la durée et est toujours délétère pour la santé.

CONSEQUENCES DU STRESS CHRONIQUE AU TRAVAIL

Sur la santé des salariés ; en quelques semaines peuvent apparaître des symptômes physiques (douleurs, troubles du sommeil), émotionnels (nervosité, anxiété, tristesse), intellectuels (difficulté de concentration, erreurs), comportementaux (agressivité, isolement, consommation de produits calmants ou excitants). Les altérations de la santé peuvent avec le temps devenir irréversibles : maladie cardiovasculaire, dépression, troubles musculo-squelettiques, pathologies digestives, lésions cutanées.

Sur l'entreprise par les répercussions organisationnelles et économiques : augmentation de l'absentéisme, du turn over, des accidents du travail ; diminution de la créativité, de la productivité ; mauvaise ambiance au travail. Ces dysfonctionnements sont des indicateurs de stress au travail.

Le stress coûte également cher à la collectivité et à la société en général.

NECESSITE DE PRISE EN CHARGE DU STRESS DANS L'ENTREPRISE

Approche réglementaire :

Depuis 1991, en application de la directive-cadre européenne 89/391/CEE, la loi définit une obligation générale de sécurité qui incombe au chef d'établissement (article L.421-1 du Code du travail). Il revient à l'employeur d'évaluer les risques, y compris psycho-sociaux, et de prendre les mesures nécessaires pour assurer et protéger la santé physique et mentale ainsi que la sécurité des salariés. C'est une obligation de résultat

Pour organiser la prévention, le chef d'entreprise peut s'appuyer sur les principes généraux de prévention. Parmi ces principes (article L.4121-2 du Code du travail) figurent notamment la nécessité **d'adapter le travail à l'homme** et de **planifier la prévention**. La prévention collective du stress s'inscrit bien dans la démarche globale de prévention des risques professionnels (articles L.4121-1 à L.4121-5 et R.4121-1 à R.4121-4 du Code du travail) et est avant tout la promotion au sein des entreprises des modes d'organisation qui soient favorables à la santé physique et mentale des salariés.

Pour mettre en œuvre sa stratégie de prévention, le chef d'établissement doit pouvoir recevoir l'appui et le conseil de services compétents (services de santé au travail), susceptibles de l'aider dans son approche globale et de lui apporter l'ensemble des compétences nécessaires.

Le stress doit devenir une préoccupation pour l'entreprise dès lors que les plaintes de mal être au travail se multiplient et quand les facteurs qui en sont à l'origine sont liés au travail (surcharge de travail, pressions, exigences de la clientèle,...). Le stress n'est pas dans ce cas le révélateur de fragilités individuelles mais la manifestation de dysfonctionnements plus généraux de l'entreprise. Certaines caractéristiques des situations de travail sont identifiées comme pouvant générer du stress, on peut les regrouper en 5 grandes catégories liées à la tâche, à l'organisation du travail, aux relations de travail, à l'environnement physique, à l'environnement économique.

Les actions de prévention collective du stress au travail sont à privilégier (c'est-à-dire agir sur les causes stressantes liées au matériel, à l'organisation ou au management) car plus efficace dans le temps. Il existe d'autres types

d'interventions, visant à renforcer la résistance individuelle des salariés à des situations de travail stressantes pour eux (gestion individuelle du stress, formation à la gestion des conflits), mais leurs effets bénéfiques ne sont que de courte durée.

NECESSITE d'INITIER une DEMARCHE d'AMELIORATION et de PREVENTION COLLECTIVE du STRESS

Conditions de réussite de la démarche :

Engagement de l'entreprise (direction, CHSCT, délégués du personnel) dans une démarche complète inscrite dans le long terme (pas de diagnostic sans suite).

Existence d'une culture de santé et sécurité au travail dans l'entreprise (investissement dans l'ensemble des risques : stress, physiques, chimiques).

Constitution d'un groupe pilote.

Accord des acteurs de l'entreprise pour examiner et éventuellement revoir les modes organisationnels.

Information et implication de l'ensemble du personnel.

Se faire accompagner dans la démarche (intervenants possibles) :

Services de santé au travail (médecin du travail ou préventeur spécialisé).

Intervenant en prévention des risques professionnels (IPRP) spécialisé (ergonomie, psychologie, organisation du travail)

Services prévention des CRAM (Caisses Régionales d'assurance maladie).

Chargés de mission des ARACT (Agences régionales d'amélioration des conditions de travail).

Consultants de cabinets conseils privés (psychologue d'entreprise,...).

Une DEMARCHE CLASSIQUE et RECONNUE

La démarche en 6 étapes :

1/ Pré diagnostic :

Une personne interne à l'entreprise collecte des données et les synthétise sous forme d'indicateurs de dépistage. Une sélection d'indicateurs de suivi devra être faite.

Indicateurs d'entreprise : temps de travail (absentéisme, maladie, accident du travail), mouvements du personnel (solde départ/embauche, nombre d'intérimaires, nombre de postes non pourvus), relations sociales dans l'entreprise (nombre de réunions, de jours de grève, d'actes de violence ou de malveillance), formation et rémunération (nombre de stages qualitatifs, % du salaire du au rendement individuel ou collectif).

Indicateurs de santé : Nombre de visites médicales autres que périodiques, nombre de plaintes physiques et psychologiques, consommation de psychotropes.

2/ Constitution d'un groupe pilote représentatif de l'ensemble des salariés concernés avec pour principales missions :

Piloter la démarche pour la rendre pérenne.

Informier l'ensemble des acteurs de l'entreprise de l'avancement de la démarche.

Guider le choix des outils de diagnostic et participer à la formulation des pistes d'actions.

Assurer le suivi et l'évaluation des actions.

3/ Diagnostic approfondi :

C'est évaluer le niveau de stress, repérer les sources en cause et identifier les groupes de salariés à risque.

Différentes méthodes qualitatives et quantitatives peuvent être utilisées : observation de l'activité et des conditions de travail, entretiens individuels et groupes de discussion, questionnaires (abordant les conditions de travail, le stress, la santé, la satisfaction au travail), mesures d'indicateurs de santé.

Pour garantir la neutralité du diagnostic, le recours à un intervenant externe est nécessaire à ce stade (institutionnel ou prestataire spécialisé).

4/ Restitution des résultats par le groupe pilote aux différents acteurs de l'entreprise.

5/ Élaboration et mise en œuvre du plan d'action :

Le groupe pilote identifie avec les personnes concernées les actions pour réduire les sources de stress. Au final c'est à la direction de décider les actions à mettre en œuvre et à les hiérarchiser.

Exemples : adapter le travail au salarié (fonction de l'âge), définir le rôle et les responsabilités de chacun, participation des salariés aux décisions,...

6/ Évaluation des actions et suivi par vérification sur le terrain de la mise en application des actions prévues et par le suivi des indicateurs sélectionnés.