



# **STRESS AU TRAVAIL : EXPLICATIONS**

Le +syndical

**INFOS+ MARS 2010**

## **PREAMBULE :**

Ci-dessous, nous vous présentons une synthèse d'un document émis par l'INRS et qui traite du stress au travail. Loin de nous la prétention de vous fournir une étude exhaustive sur le sujet, nous nous bornerons simplement à une initiation, le pragmatisme nous y contraignant : en effet, à TMMF, le stress est peu présent et s'est arrêté au niveau TM.

Pour que les ETAM et cadres soient concernés, il faudrait qu'ils soient soumis à des facteurs de stress du type : charge de travail/rendement/pression temporaire/monotonie/absence d'autonomie/répétition-/fragmentation/manque d'aide de la part des supérieurs hiérarchiques/management peu participatif, autoritaire, déficient/absence ou faible reconnaissance du travail accompli.

Qui plus est, si ces facteurs de stress existaient, nous pourrions en mesurer les conséquences : turn-over/difficultés pour remplacer du personnel/démotivation/dégradation du climat social.

N'ayant à ce jour aucun exemple sur la présence de facteurs de stress ou de conséquences mesurables de celui-ci, force est de reconnaître que si le stress existe, il n'est cantonné qu'au niveau Team Member (c.q.f.d.).

## **TEMOIGNAGE :**

Comme à l'habitude, avant d'envoyer notre INFO+, nous faisons critiquer notre projet à quelques collègues, ainsi nous collons de près à la réalité. L'un de ceux-ci a dit : « **Au début, je trouvais cela long, mais j'ai continué la lecture et puis, peu à peu, je me suis senti concerné lorsque je suis arrivé au chapitre symptômes... , certains de ceux-ci m'affectent de plus en plus...** »

Bonne lecture.

**Définition :** Le 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. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité ».

## **Les principaux facteurs de stress en milieu professionnel :**

### **Facteurs liés à la tâche ou liés au contenu même du travail à effectuer**

- ▬ Fortes exigences quantitatives (charge de travail, rendement, pression temporelle, masse d'informations à traiter...)
- ▬ Fortes exigences qualitatives (précision, qualité, vigilance...)
- ▬ Difficultés liées à la tâche (monotonie, absence d'autonomie, répétition, fragmentation...)

### **Facteurs liés à l'organisation du travail**

- ▬ Absence de contrôle sur la répartition et la planification des tâches dans l'entreprise
- ▬ Imprécision des missions confiées (Qu'attend-on de moi ? Comment dois-je m'y prendre ? Sur quelle base serai-je évalué(e) ?)
- ▬ Contradiction entre les exigences du poste (Comment faire vite et bien ? Qui dois-je satisfaire : le client ou le respect de quotas ?)
- ▬ Inadaptation des horaires de travail aux rythmes biologiques, à la vie sociale et familiale
- ▬ Nouveaux modes d'organisation (flux tendu, polyvalence...)
- ▬ Instabilité des contrats de travail (contrat précaire, sous-traitance...)

### **Facteurs liés 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

## Comment agissent les facteurs de stress :

Différentes études menées sur **les facteurs de stress** au travail montrent qu'ils **sont d'autant plus « toxiques » pour la santé quand :**

- Ils s'inscrivent dans la durée..
- Ils sont subis.
- Ils sont nombreux.
- Ils sont incompatibles.

La coexistence de certains facteurs de stress antagonistes affecte particulièrement la santé. On peut notamment citer la coexistence d'une forte exigence de productivité et d'une faible marge de manœuvre (le « job strain » de Karasek), ou encore d'une forte exigence de productivité et de faibles bénéfices procurés par le travail (financiers ou autres) (modèle de Siegrist).



## Mécanismes et conséquences sur la santé : les 3 phases

**Réaction d'alarme :** Dès la confrontation à une situation évaluée comme stressante, des hormones sont libérées par l'organisme via une glande située au-dessus des reins, la glande médullosurrénale : ce sont les catécholamines. Ces hormones ont pour effet d'augmenter la fréquence cardiaque, la tension artérielle, les niveaux de vigilance, la température corporelle et de provoquer une vasodilatation des vaisseaux des muscles. Toutes ces modifications ont pour but d'amener l'oxygène aux muscles et au cœur, et ainsi de préparer l'organisme à réagir.

**Résistance :** Après l'alarme, un second axe neurohormonal (l'axe corticotrope) est activé, préparant l'organisme aux dépenses énergétiques que nécessitera la réponse au stress. De nouvelles hormones, les glucocorticoïdes, sont sécrétées : elles augmentent le taux de sucre dans le sang pour apporter l'énergie nécessaire aux muscles, au cœur et au cerveau. Les glucocorticoïdes ont la particularité de pouvoir freiner leur propre sécrétion par rétroaction : la quantité d'hormones libérées dans le sang est détectée par des récepteurs du système nerveux central qui la régulent.

**Épuisement :** Si la situation stressante se prolonge encore ou s'intensifie, les capacités de l'organisme peuvent être débordées : c'est l'état de stress chronique. Pour faire face à la situation, l'organisme produit toujours plus d'hormones. Le système de régulation évoqué précédemment devient inefficace, les récepteurs du système nerveux central deviennent moins sensibles aux glucocorticoïdes, dont le taux augmente constamment dans le sang. L'organisme, submergé d'hormones, est en permanence activé. Il s'épuise.

## Bon stress ou mauvais stress ?

Les termes de « bon » et « mauvais » stress sont couramment employés pour évoquer le stress au travail. Le « bon stress » permettrait une grande implication au travail et une forte motivation, tandis que le « mauvais stress » rendrait malade. Or, **il n'y a scientifiquement ni « bon » ni « mauvais » stress**, mais un phénomène d'adaptation du corps rendu nécessaire par l'environnement. **On peut en revanche différencier l'état de stress aigu de l'état de stress chronique, qui ont des effets différents sur la santé.**

■ L'état de stress aigu correspond aux réactions de notre organisme quand nous faisons face à une menace ou un enjeu ponctuel (prise de parole en public, remise urgente d'un rapport, un changement de poste de travail choisi). Quand cette situation de stress prend fin, les symptômes de stress s'arrêtent généralement peu de temps après.

■ L'état de stress chronique est une réponse de notre corps à une situation de stress qui s'inscrit dans la durée : c'est le cas quand, tous les jours au travail, nous avons l'impression que ce qui nous est demandé dans le cadre professionnel excède nos capacités. Ce type de situation de stress chronique, même lorsqu'il est choisi, est toujours délétère pour la santé.

## Les principaux symptômes dus à un état de stress chronique :

**Symptômes physiques :** Douleurs (coliques, maux de tête, douleurs musculaires, articulaires, etc.), troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sueurs inhabituelles...

**Symptômes émotionnels :** Sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes ou de nerfs, angoisse, excitation, tristesse...

**Symptômes intellectuels :** Difficultés de concentration, erreurs, oublis, difficultés à prendre des initiatives...

**Symptômes comportementaux :** Modification des conduites alimentaires, comportements violents et agressifs, isolement social (repli sur soi, difficultés à coopérer), consommation de produits calmants ou excitants (café, tabac, alcool, somnifères, anxiolytiques...)...

## Pathologies associées au stress :

L'état de stress chronique peut se traduire au fil du temps par un syndrome « métabolique », association de différents symptômes tels que l'obésité abdominale, la résistance à l'insuline (qui peut évoluer vers un diabète), l'hypertension artérielle et des perturbations du métabolisme des lipides (cholestérol, triglycérides...).

Les relations entre certains facteurs professionnels de stress et le risque d'accident cardio-vasculaire ont été, d'autre part, très largement étudiées : on a ainsi pu démontrer un risque accru de maladies coronariennes et même de décès par maladies cardio-vasculaires chez des personnes exerçant une activité professionnelle sans grande marge de manœuvre. Les accidents vasculaires cérébraux sont également plus fréquents en cas de situation stressante au travail.

La dépression et l'anxiété ont été mises en relation avec des situations de stress au travail. Des études ont mis en évidence qu'une forte demande psychologique au travail, associée à une faible latitude décisionnelle et à un faible soutien social au travail (manque d'aide ou de soutien de part des collègues ou des supérieurs), pouvaient conduire à des dépressions. Les troubles anxieux sont également plus fréquemment retrouvés en cas de situations stressantes prolongées. Le suicide attribué au travail ou sur les lieux du travail est un phénomène émergent préoccupant, pouvant être la conséquence d'un état de dépression.

Les troubles musculosquelettiques (TMS) sont de plus en plus souvent rapportés à une combinaison de facteurs : sollicitations biomécaniques au travail (résultant de mouvements répétitifs), mais aussi manque de soutien social ou insatisfaction dans le travail.

Les états de stress de longue durée induiraient d'autres problèmes de santé comme la diminution de la résistance aux infections, les maladies immuno-allergiques, les colites fonctionnelles, les désordres hormonaux ou certaines pathologies de la grossesse (prématurité). Des études complémentaires sont néanmoins nécessaires.

## Conséquences pour l'entreprise :

### Sur le fonctionnement :

- une augmentation de l'absentéisme et du turn over,
- des difficultés pour remplacer le personnel ou recruter de nouveaux employés,
- des accidents du travail,
- une démotivation, une baisse de créativité,
- une dégradation de la productivité, une augmentation des rebuts ou des malfaçons,
- une dégradation du climat social, une mauvaise ambiance de travail
- des atteintes à l'image de l'entreprise...

Les dysfonctionnements sont des indicateurs de stress au travail.

### Sur le coût du stress :

En raison de ses conséquences sur le fonctionnement (absentéisme, turn over, perte de productivité...), le stress coûte cher à l'entreprise. Plusieurs études ont montré qu'il est « rentable » pour les entreprises d'investir dans la prévention du stress au travail : les coûts des mesures de prévention collective sont amortis assez rapidement (de l'ordre d'une année).



### Vos contacts :

**Délégués du Personnel :** Grégoire DECHILLY - Dominique BISIAUX

**Délégués syndicaux :** Dominique BISIAUX – Grégoire DECHILLY - Fabrice DUCHATEAU

[cfecgc.4.tmmf@gmail.com](mailto:cfecgc.4.tmmf@gmail.com)