

LA GESTION DU STRESS AU TRAVAIL

Fatigue, mal-être, irritabilité, difficultés de concentration, absentéisme... depuis plus d'une dizaine d'années les entreprises sont confrontées à un mal frappant leurs salariés. Ce phénomène connaît un accroissement ces dernières années.

Classé troisième problème de santé au travail derrière le mal de dos et les troubles musculo- squelettiques, le stress est un des nouveaux risques professionnels auxquels les entreprises doivent faire face. La pénibilité physique est devenue psychologique dans la plupart des secteurs professionnels.

Compétitivité accrue, exigences en termes de qualité et de productivité, restructurations...peuvent être autant de facteurs de stress pour les salariés.

Ses effets sur la santé ne sont pas uniquement d'ordre psychologique, le stress peut également déclencher des pathologies physiques (troubles cardio-vasculaires, hypertension artérielle...).

Selon une enquête de la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail réalisée en 2005, 27% des salariés français se plaignent de problèmes de santé liés à un travail stressant. Plus récemment, une étude nationale rendue publique en avril 2006 révèle que 44% des Français déclarent être stressés sur leur lieu de travail dont 18% à un niveau mettant en danger leur santé psychologique ou mentale. Les femmes se révèlent être les premières victimes du stress (55%).

Aucune catégorie professionnelle n'est épargnée : si les ouvriers et les employés sont les plus touchés, les cadres subissent également le stress, souvent sous sa forme chronique. Les centres d'appel, les secteurs de la banque et de l'assurance figurent parmi les secteurs d'activité les plus exposés.

Si l'origine du stress est multifactorielle et mal évaluée, les conséquences et les coûts engendrés par ce phénomène sont, quant à eux, bien connus : baisse de productivité, absentéisme voire accidents du travail...des conséquences qui se chiffrent à plusieurs millions d'euros par an en France.

Les entreprises ont longtemps sous-estimé leurs responsabilités, attribuant le plus souvent le stress à une fragilité individuelle. Le stress n'est d'ailleurs pas reconnu comme étant une maladie professionnelle en France.

Jusqu'où la responsabilité de l'entreprise peut-elle se voir engagée ?

La loi impose certaines obligations à l'employeur, comme celle de garantir la sécurité et la santé physique et mentale de ses salariés. Elle se traduit par une obligation de prévention, pouvant entraîner sa responsabilité pénale en cas de non-respect, lui imposant l'évaluation des risques professionnels et sa transcription en un document unique. Le stress peut alors être intégré comme facteur de risque psychosocial.

Au niveau européen, un accord-cadre sur le stress d'origine professionnelle ratifié en octobre 2004 privilégie une approche individuelle de la gestion du stress.

Beaucoup d'entreprises françaises adoptent également cette approche, s'inscrivant dans une démarche de prise en charge du stress ponctuelle et individuelle. La plupart des actions mises en œuvre sont correctives, souvent superficielles et parfois quelque peu fantaisistes (massages, cours de relaxation...).

Les pays anglo-saxons privilégient plutôt une prise en charge globale et préventive, s'attaquant par la même aux causes du stress (contrôle et évaluation des absences par la direction des ressources humaines en partenariat avec le service de médecine du travail, recours à des cabinets spécialisés dans la gestion du stress...). Cette méthode préventive implique de revoir l'organisation et les conditions de travail.

Face à l'ampleur du phénomène et aux obligations en matière de sécurité qui leur incombent, de plus en plus d'entreprises font appel aux acteurs de la prévention pour les aider dans leur gestion collective du stress : médecine du travail, service de prévention des risques de la Caisse Régionale d'Assurance Maladie, Agence Régionale pour l'Amélioration des Conditions de Travail mais aussi cabinets de consultants spécialisés dans la gestion des troubles psychosociaux...Ces experts peuvent évaluer les facteurs de stress au sein de l'établissement et proposer des actions concrètes. Une condition impérative : l'entreprise doit être prête à remettre en cause son organisation et ses méthodes de management...

Quelques articles choisis :

Le Monde Economie - 60% des salariés disent « bosser dans l'urgence » - 13/02/2007

Entreprise et Carrières – Ces entreprises qui veulent gérer la pression – 06/02/2007

La Tribune - 6 Français sur 10 stressés au travail - 05/02/2007

Le Monde - Des solutions superficielles au stress au travail - 30/11/2006

Liaisons sociales magazine - Les nouvelles organisations durcissent la vie des salariés - 06/2006

Le Figaro magazine - Stress au travail : révélations sur un mal français - 15/05/2006