



Conseils pratiques aux travailleurs pour maîtriser le stress lié au travail et ses causes

Introduction

Au sein de l'Union européenne, plus d'un travailleur sur quatre est confronté au stress lié au travail. Il s'agit d'un phénomène préoccupant pour tous – les employeurs, les travailleurs et la société – car le stress au travail peut entraîner des troubles de la santé, accroître l'absentéisme, réduire la productivité et la compétitivité des entreprises. C'est pourquoi le thème 'Travailler sans stress' a été placé au cœur de la Semaine européenne 2002 sur la sécurité et la santé au travail.

A qui est destinée cette fiche d'information ?

Chacun de nous peut être confronté au stress d'origine professionnelle. Que vous soyez cadre ou contremaître, membre d'une profession libérale, technicien ou encore travailleur affecté à la production, vous trouverez dans la présente fiche des informations et des suggestions sur la manière de maîtriser ce mal et ses causes. Le stress ressenti sur le lieu de travail peut avoir des retombées considérables sur la vie de famille, c'est pourquoi cette fiche vise également à permettre aux parents et amis de la personne concernée de lui apporter leur soutien. Le dernier paragraphe indique où trouver plus d'informations sur la maîtrise du stress.

Comment définir le stress lié au travail ?

Il y a stress lorsque les exigences du milieu de travail dépassent les capacités des salariés à faire face à celles-ci (ou à les maîtriser).

Le stress n'est pas une maladie en soi, mais s'il est intense et perdure suffisamment longtemps, il peut être la cause de problèmes de santé mentale ou physique (abattement, dépression nerveuse et maladies cardiovasculaires). Travailler sous une certaine *pression* peut améliorer les performances et apporter une certaine satisfaction lorsque les objectifs poursuivis sont rencontrés. Mais lorsque les demandes et les pressions dépassent certaines limites, elles engendrent le *stress*. Le stress peut être causé par des problèmes survenant dans le cadre du travail ou en dehors du travail voire les deux. Cette fiche d'information concerne le stress lié au travail – autrement dit, le stress causé ou aggravé par le travail.

Quelles sont les causes du stress au travail ?

Le stress peut être causé par la manière dont les activités sont organisées sur le lieu de travail et par les tâches qui incombent au travailleur. Les différents facteurs pouvant être des sources de stress au travail sont les suivants :

- *L'atmosphère* (ou 'culture') de l'entreprise et son approche du stress ;
- *Les exigences* auxquelles les travailleurs sont soumis, à savoir s'ils ont trop ou trop peu de travail et/ou s'ils sont exposés à des risques physiques, tels que des produits chimiques dangereux ou un environnement de travail bruyant ;
- *Le contrôle* – la maîtrise que les travailleurs peuvent avoir sur leur travail ;
- *Les relations sociales* dans l'entreprise et notamment les intimidations et le harcèlement ;
- *Les évolutions* – les informations concernant les évolutions de l'organisation du travail sont-elles suffisantes et ces évolutions semblent-elles bien planifiées ;
- *Le rôle* – les travailleurs comprennent-ils leur rôle au sein de l'organisation du travail ? Existents-ils des conflits ?
- *Le soutien* des collègues et de l'encadrement ;
- *La formation* pour donner aux travailleurs les qualifications nécessaires afin d'exécuter leur tâche.

Que doit faire l'employeur pour réduire le stress au travail ?

L'employeur est légalement tenu de protéger la santé et la sécurité de ses travailleurs au sein de l'entreprise. Les inspecteurs du travail contribuent à

faire respecter ce principe. L'employeur se doit d'identifier les causes du stress, d'évaluer les risques et d'intervenir de manière préventive avant que les travailleurs soient malades. Les travailleurs ou leurs représentants doivent être consultés sur toutes les évolutions dans l'organisation du travail susceptible d'affecter leur santé et leur sécurité, et notamment celles susceptibles d'engendrer le stress.

Les travailleurs sont invités à collaborer en respectant les règles en vigueur dans l'entreprise et à contribuer à l'identification des problèmes et à la définition des solutions possibles.

Il ne faut pas oublier une chose – le stress au travail est le symptôme d'un problème au niveau de l'organisation du travail et non celui d'une défaillance individuelle !

Le stress au travail constitue-t-il un problème dans l'entreprise ?

En répondant aux questions suivantes, vous pourrez mieux déterminer si un problème existe ou non :

Atmosphère

Estimez-vous devoir faire beaucoup d'heures supplémentaires pour conserver votre emploi ou obtenir une promotion ?

Le fait d'être victime du stress est-il considéré comme une défaillance ou est-il pris au sérieux ?

Votre travail et vos suggestions sont-ils valorisés ?

Avez-vous l'impression qu'une pression est exercée sur vous en permanence afin que vous soyez plus productif et plus rapide ?

Exigences

Avez-vous beaucoup trop de travail à effectuer en trop peu de temps ?

Trouvez-vous votre travail trop difficile ?

Votre travail est-il gratifiant ?

Votre travail vous ennue-t-il ?

Votre lieu de travail est-il trop bruyant, la température est-elle convenable, qu'en est-il de la ventilation et de l'éclairage ?

Avez-vous des inquiétudes concernant les dangers sur votre lieu de travail, notamment en rapport avec l'utilisation de produits chimiques ?

Vous sentez-vous parfois menacé par les clients, les usagers ou le public ?

Maîtrise

Pouvez-vous agir sur la manière d'effectuer votre travail ?

Etes-vous intégré dans le processus de prise de décision ?

Relations

Vos relations avec votre supérieur sont-elles satisfaisantes ?

Quelles sont vos relations avec vos collègues ou, si vous faites partie de l'encadrement, avec vos subordonnés ?

Subissez-vous un harcèlement moral de la part d'une personne en particulier sur votre lieu de travail, êtes-vous notamment victime d'insultes, d'un comportement agressif ou d'un abus de pouvoir de la part de l'un de vos supérieurs ?

Subissez-vous un harcèlement lié à la couleur de votre peau, à votre sexe, à votre origine ethnique ou à un handicap particulier ?

Évolution

Etes-vous informé de l'évolution de l'organisation du travail au sein de l'entreprise ?

Etes-vous invité à participer à la modification de l'organisation du travail ?

Bénéficiez-vous d'un soutien pendant la mise en place des changements ?

Estimez-vous qu'il y a trop ou au contraire trop peu de changements ?

Rôle

Connaissez-vous précisément vos attributions et vos responsabilités ?



Devez-vous vous acquitter de tâches qui vous semblent dépasser vos attributions ?

Vous arrive-t-il d'être confronté à des exigences conflictuelles ?

Soutien

Bénéficiez-vous du soutien de votre supérieur et de vos collègues ?

Etes-vous valorisé lorsque vous réalisez un bon travail ?

Recevez-vous des commentaires constructifs, ou avez-vous l'impression de faire exclusivement l'objet de critiques ?

Formation

Possédez-vous les qualifications nécessaires pour exécuter la tâche qui vous incombe ?

Etes-vous encouragé à développer vos compétences ?

Symptômes précurseurs du stress au travail qu'il convient de surveiller :

- Changements d'humeur et de comportement, se manifestant par exemple par des conflits avec des collègues, des moments d'irritation et d'indécision, des difficultés à s'acquitter de son travail ;
- Sentiment de ne pas pouvoir s'adapter ou de ne pas pouvoir maîtriser la situation ;
- Consommation accrue d'alcool ou de tabac, voire de drogues illégales ;
- Ennuis de santé tels que maux de tête fréquents, troubles du sommeil, problèmes cardiovasculaires et maux d'estomac.

Comment pouvez-vous contribuer à maîtriser le stress au travail ?

Votre employeur est tenu de prévenir le stress au travail. Toutefois, pour le bien de tous, le mieux est de *collaborer* avec votre employeur, votre supérieur et votre syndicat ou tout autre représentant des salariés. Voici quelques suggestions :

- En cas de problèmes, parlez-en à votre employeur, à votre syndicat ou à tout autre représentant des employés. Si vous avez des difficultés à vous adresser directement à votre employeur, le représentant des salariés peut exposer la situation à votre place ;
- Aidez à l'identification des problèmes, des solutions possibles, à la manière de les mettre en œuvre en aidant votre employeur à élaborer une évaluation des risques de stress. Pour identifier les problèmes et réfléchir aux solutions adaptées à votre lieu de travail, vous pouvez utiliser les questions posées ci-dessus ;
- Aidez votre employeur à vérifier que les solutions résolvent bien les problèmes ;
- Examinez votre cas avec le service de santé au travail ou le service d'aide au personnel, s'il en existe un ;
- Si ces solutions ne donnent pas de résultat, vous avez encore la possibilité de contacter l'inspection du travail dont vous dépendez et de lui demander conseil ;
- Consultez votre médecin traitant en cas de soucis de santé.

Suggestions de situations dans lesquelles trouver des solutions contre le stress au travail :

Atmosphère

- ✓ Essayez de mettre en avant des idées constructives sur la manière dont les choses peuvent être améliorées.

Exigences

- ✓ Établissez des priorités dans votre travail, et si la tâche est trop lourde, faites des propositions sur ce qui pourrait être abandonné, suspendu ou délégué, sans toutefois vous décharger exagérément sur vos collègues.
- ✓ Lorsque vous commencez à sentir que ne vous pouvez plus faire face à la situation, parlez-en à votre supérieur, au syndicat ou à tout autre représentant des salariés et faites des propositions sur la manière d'améliorer la situation.
- ✓ Si vous souhaitez diversifier vos activités, identifiez les nouvelles tâches que vous pourriez effectuer.
- ✓ Si vous êtes préoccupé, renseignez-vous sur les risques inhérents à votre lieu de travail et les mesures de précaution mises en œuvre.
- ✓ Veillez à bien respecter les règles applicables, lorsqu'il en existe.

Maîtrise

- ✓ Demandez plus de responsabilités dans l'organisation de votre propre travail.
- ✓ Demandez à participer à la prise des décisions concernant votre espace de travail.

Relations

- ✓ Si vous estimez être victime d'harcèlement moral, réagissez très précocement en informant votre supérieur, la représentation des travailleurs ou un autre collègue obligeant. Si vous avez des problèmes avec votre supérieur direct, peut-être pouvez-vous en parler à son supérieur hiérarchique. Soyez prêt à présenter des preuves à l'appui de votre demande ; vous pouvez par exemple répertorier les moments où vous pensez avoir été victime d'harcèlement moral et décrire les situations correspondantes de manière détaillée.
- ✓ Veillez à toujours donner le bon exemple dans votre comportement envers les autres.

Évolution

- ✓ Renseignez-vous sur l'évolution dans l'organisation du travail – sur la manière dont elle peut vous affecter, sur le calendrier prévu pour sa mise en œuvre et sur ses avantages et inconvénients potentiels.

Rôle

- ✓ Si les responsabilités qui vous incombent à votre poste ne sont pas clairement définies, parlez-en à votre supérieur ; demandez-lui éventuellement une nouvelle description de poste.

Soutien

- ✓ Sollicitez des commentaires sur la façon d'exercer votre activité. Si l'on vous oppose des critiques, demandez que l'on vous fasse des suggestions.

Formation

- ✓ Si vous estimez nécessaire de développer vos compétences, faites des propositions sur la manière dont vous pensez pouvoir y parvenir.

Essayer d'améliorer son mode de vie peut également s'avérer bénéfique, même si les améliorations apportées ne résoudront pas le problème, elles devraient contribuer à éviter ou réduire les préjudices. Ces améliorations consistent notamment à s'alimenter plus sainement, à renouer avec l'activité physique, à respecter les recommandations habituelles en matière de consommation d'alcool, à s'efforcer de fumer moins ou d'arrêter de fumer et enfin, à maintenir des contacts harmonieux avec ses proches et ses amis.

Que faire après une maladie liée au stress ?

Une fois encore, vous devriez parler avec votre employeur, votre syndicat ou tout autre représentant des salariés des causes de votre maladie et de la manière d'éviter les problèmes à l'avenir. Si vous avez été en incapacité de travail, essayez de prendre des contacts avant de revenir travailler ou le plus tôt possible après votre retour.

Comment pouvez-vous aider vos collègues, les membres de votre famille et vos amis s'ils sont eux-mêmes victimes de stress au travail ?

Votre soutien les aide beaucoup. Dans un premier temps, encouragez votre collègue, votre parent ou votre ami à parler de ses problèmes avec son supérieur, son syndicat ou tout autre représentant des salariés. Si la direction est mise en cause, peut-être pouvez-vous représenter votre collègue ou proposer un autre responsable susceptible de dénouer la situation de le faire. Dans tous les cas, il est utile d'identifier les solutions possibles et vous pouvez vous rendre utile dans ce domaine.

Où trouver d'autres informations sur le stress au travail et ses causes ?

Pour plus d'informations, consulter le site <http://osha.eu.int/ew2002/>. D'autres fiches techniques sont disponibles dans cette série sur le stress, le harcèlement et la violence.

Le site web de l'Agence peut être consulté à l'adresse <http://agency.osha.eu.int>