

Concepteur - Fabricant - Installateur

à ne pas manquer !

**MFC DE L'EST**  
Le fabricant de votre confort !

**PORTES OUVERTES**  
du 19/10 au 24/10

www.mfc-est.com

Venez profiter de nos offres exceptionnelles

LUTTERBACH  
SOUFFLENHEIM  
SÉLESTAT

N°Azur 0 810 061 262

**NOCTURNE**  
JEUDI 22,  
VENDREDI 23,  
SAMEDI 24  
jusqu'à 21 heures

## Stress au travail Comment l'entreprise doit prévenir un risque professionnel majeur

En raison de la mise en concurrence, des flux tendus, des prestations de services aux clients, de l'informatique qui accélère et contrôle davantage le travail... les salariés se sentent davantage stressés. Entretien avec Françoise Siegel, médecin de la santé au travail.

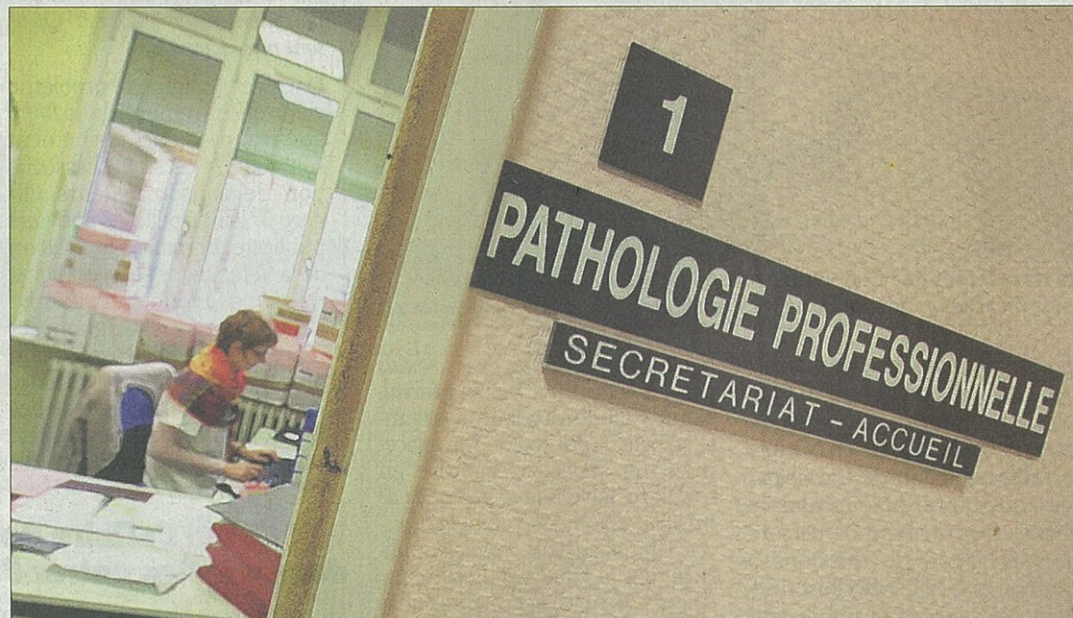
**Dr Siegel, pouvez-vous nous définir le risque socioprofessionnel ?**

C'est un risque professionnel (organisationnel, managérial, environnemental) qui peut porter atteinte à la santé mentale ou physique, voire aux deux, du salarié ou du dirigeant.

**Comment peut-on être sûr que l'origine de ce risque est professionnelle ?**

Dans un premier temps, les entreprises disaient que le salarié importait ses problèmes familiaux ou privés dans la sphère de l'entreprise. La frontière entre la sphère privée et la sphère professionnelle est poreuse, mais on constate aujourd'hui que c'est plutôt l'inverse : le salarié rapporte les problèmes de l'entreprise chez lui.

**Quel est le taux de salariés exposés à ce risque ?**



Au service de pathologie professionnelle et de médecine du travail du CHU de Strasbourg. 2000 patients, adressés par les médecins du travail, y sont accueillis chaque année. Photo Thierry Gachon

Les risques socioprofessionnels représentent 20 % des maladies professionnelles, juste derrière les troubles musculo-squelettiques (TMS).

**Quels sont les symptômes ?**

Il y a une décompensation d'ordre comportemental qui se manifeste par une addiction aux drogues ou à l'alcool, par des agressions verbales, psychologiques (harcèlement) ou même physiques envers des personnes, le sabotage du matériel... avec l'acte ultime : le suicide.

**Y a-t-il des signes avant-coureurs qui permettent de déceler l'urgence de la situation ?**

Des comportements hors de pro-

pos ou au contraire une totale absence d'émotion, un discours d'autojustification ou de culpabilité : voilà le tableau clinique avant un passage à l'acte. Parfois, on assiste aussi à une décompensation organique : hypertension, troubles cardiaques, TMS, ulcère, addiction, baisse des défenses immunitaires... Ce sont des pathologies de surcharge : le corps dit « trop c'est trop » d'une façon ou d'une autre.

**Avez-vous l'impression que ce phénomène est plus important que par le passé ?**

Les choses se sont accélérées avec les prestations de services aux clients, les mises en concu-

rence, les flux tendus, avec l'informatique qui permet d'aller plus vite mais qui offre aussi davantage de contrôles sur le travail du salarié.

**Quels sont les déterminants du stress ?**

Il y a d'abord le niveau d'exigence important. Le management fixe, par exemple, des objectifs commerciaux sans toujours tenir compte des charges administratives ou des contraintes de service après-vente au client. On ne tient pas compte dans l'évaluation de la charge de travail des aléas, de la planification des rencontres ou des rendez-vous... Ensuite il y a la perte totale d'autonomie du salarié.

**Qu'est-ce qui peut aider les salariés soumis au stress ?**

Il faut les écouter et les soutenir. Nous devons être à leur écoute pour qu'ils puissent trouver une solution quand ils n'en ont plus. Les responsables des ressources humaines et nous-mêmes, médecins du travail, sommes dans la même galère, mais la direction générale et la direction opérationnelle sont aux antipodes, et tiennent même parfois un double langage. Ils doivent opérer une véritable prise de conscience pour faire avancer les choses.

Propos recueillis par Alvezio Buonasorte

■ Le Dr Françoise Siegel, spécialiste en santé au travail, est médecin référent pour les risques psychosociaux à l'AST67, association interentreprises de santé au travail. Elle intervenait dans le cadre du Forum sur les risques socioprofessionnels qui s'est tenu à, mardi Strasbourg, devant un millier de participants.



Le Dr Françoise Siegel. Photo Dominique Gutekunst

### L'essentiel

- **20 % des maladies professionnelles.** Les affections psychosociales représentent 20 % des maladies professionnelles. Et le stress figure en première place : près d'un salarié sur deux déclare éprouver souvent du stress au travail.
- **Un risque majeur.** Le stress présente des risques majeurs. Comme l'explique le Dr Françoise Siegel (lire ci-contre), il peut se traduire par diverses addictions, des attitudes violentes, voire une tendance suicidaire comme l'a montré tragiquement la série de suicides chez France Télécom.
- **Un accord de prévention chez Peugeot.** Suite à une série de suicides intervenue en 2007 sur le site de Mulhouse, le groupe PSA Peugeot-Citroën a signé un accord sur la prévention du stress avec cinq syndicats le 12 octobre dernier. Accord considéré comme exemplaire par le ministre du travail Xavier Darcos.
- **Un besoin d'accompagnement.** Pour détecter les situations de stress aigu, il est nécessaire de mettre en place un véritable réseau d'alerte impliquant le personnel autant que la hiérarchie de l'entreprise ou les syndicats. La cellule d'écoute a déjà vu ainsi près de 120 personnes chez PSA, dont certaines souffrant d'un syndrome anxio-dépressif majeur, explique Nicolas Brosset, médecin chez PSA (lire ci-dessous). L'encadrement doit être plus à l'écoute des salariés qui incriminent souvent le manque de reconnaissance professionnelle parmi les causes de leur stress.
- **Un colloque.** Alsace Santé au travail (AST, www.ast67.org) a consacré un colloque, mardi dernier à Strasbourg, aux risques psychosociaux. Mot d'ordre : « la santé au travail ne s'improvise pas ».