



## LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

### Le stress au travail

#### POINT DE REPÈRE

**Les risques psychosociaux recouvrent tous les risques professionnels portant atteinte à la santé mentale des salariés, voire à leur intégrité physique.**

Le stress est une réaction physiologique d'adaptation de l'être humain lorsqu'il perçoit qu'il n'a pas les moyens de faire face à une contrainte. Le stress devient un risque pour la santé et la sécurité lorsqu'il est éprouvé dans la durée ou lorsqu'il est suraigu.

### CONDUITES À TENIR

#### PAR L'EMPLOYEUR

**La prévention par l'employeur est primordiale.**

##### Avant la crise :

- Mettre en place des indicateurs (heures supplémentaires, absentéisme, turn-over, actes violents, etc.).
- Inscrire le risque d'atteinte à la santé mentale dans le Document Unique et réfléchir au plan d'action selon les 12 indicateurs de vigilance.
- Privilégier une approche collective de la problématique : analyser les situations à problème sous l'angle du travail et non des personnes en cause.
- Former le management à décliner des formes de reconnaissance et de soutien envers les collaborateurs.
- Organiser l'information des personnels.
- Améliorer continuellement l'organisation du travail et le management.

##### En cas de situation de crise :

- Prendre des mesures de protection vis-à-vis du salarié en cas de plaintes de harcèlement ou autre violence.
- Activer le protocole de gestion de crise préalablement réfléchi et établi.
- Lorsque les facteurs organisationnels et managériaux ont été traités ou en présence d'une problématique médicale : orienter les protagonistes vers le service de santé au travail.

##### Les signes des manques dans l'entreprise : 12 points de vigilance

1. Le contexte de l'emploi est dégradé.
2. L'absentéisme augmente.
3. La prévention ne tient pas compte de la santé mentale.
4. Une absence de politique contre le harcèlement.
5. Une insuffisance des aménagements de poste nécessaires après arrêt maladie.
6. Un déséquilibre entre vie privée et professionnelle (salariés connectés).
7. Une charge de travail constamment excessive.
8. Une politique de reconnaissance du travail inexistante.
9. Des supérieurs peu accessibles.

10. Un manque d'esprit d'équipe et d'entraide.
11. Une absence de marges de manoeuvre et peu de contrôle possible sur le travail.
12. Une absence de communication efficace avec les collaborateurs.

#### PAR LE SALARIÉ

**La protection individuelle nous concerne tous sur ce thème. Elle consiste à :**

- apprendre à gérer le temps et les difficultés.
- faire remonter ses difficultés au travail à la hiérarchie directe.
- apprendre à gérer ses émotions, ses comportements et ses pensées au travail : savoir positiver et se relaxer.
- apprendre les comportements de respect mutuel.
- respecter un équilibre entre vie familiale, sociale et professionnelle.
- adopter une bonne hygiène de vie (alimentation, activités sportives, sommeil).
- contacter le médecin du travail en cas de problème durable.

#### SIGNES D'ALERTE

- Mal-être, anxiété, démotivation, troubles du sommeil, repli sur soi, « boule au ventre » en allant au travail, etc.
- Baisse de productivité, non qualité, conflits, absentéisme, erreurs, retards, accidents du travail, « plaintes de harcèlement », etc.

#### QUELS EFFETS ?

- La surcharge « émotionnelle » : violences verbales, physiques, harcèlement, sabotage du matériel, tentative de suicide.
- La surcharge « psychologique » : dépression, stress post-traumatique, addictions, surmenage et épuisement ou burn out (ou a contrario, l'ennui au travail).
- La surcharge « physique » : infarctus du myocarde, hypertension, troubles digestifs, mort subite, etc.

**Demandez conseil à votre médecin du travail**