

## R50

## LE STRESS AU TRAVAIL

Le stress au travail est un sujet majeur des discussions autour de la qualité de vie au travail et de la préservation de la santé des agents. Le stress s'inscrit dans les risques professionnels au titre des risques psychosociaux.

## UNE RÉPONSE NATURELLE DU CORPS HUMAIN

Le stress est un mécanisme naturel de l'être humain pour faire face à notre environnement, issue de l'évolution de notre espèce. Le stress permet de se préparer physiologiquement à faire face à une situation qui pourrait nécessiter une réaction rapide. Il permet de s'adapter à notre environnement et ses fluctuations ! Exemple :



Un danger survient dans mon environnement

Mon corps réagit : augmentation du rythme cardiaque, vigilance accrue, etc.

Je fuis, j'agis

Je ne suis plus en danger : mon état physiologique revient à la normal.

## Le risque du danger chronique :

Une fois que la situation stressante a disparu, le corps retrouve son état d'équilibre normal. Le problème se situe donc dans la prolongation de cet état de stress, on parle alors de stress chronique. Du fait de ses manifestations physiologiques (hypertension, hausse de température corporelle, etc.), le stress est contraignant pour le corps. Aussi, quand il perdure, parce que l'élément stressant ne disparaît pas de l'environnement, il devient usant car le corps humain n'est pas conçu pour être constamment en état d'alerte.

## LE STRESS DANS LE CADRE DU TRAVAIL

Le stress au travail se définit comme un déséquilibre perçu entre les demandes ou contraintes de l'environnement de travail et les capacités (compétences, formation, état de santé) et les ressources (temps, marge de manœuvre, moyen technique, effectifs, etc.) dont l'agent estime disposer.

## Ses conséquences :

Pour l'agent :



- Sur le plan physique : manque d'appétit, insomnies, tensions musculaires ou artérielles, etc.
- Sur le plan cognitif : frustration, démotivation, apathie, anxiété, irritabilité, etc.
- Sur le plan comportemental : absentéisme, conduites addictives, isolement, etc.

Dans les cas les plus extrêmes, notamment quand le stress perdure depuis un certain temps, les agents peuvent développer des troubles de la santé plus sévères tels que des troubles anxieux, des troubles du comportement, dépression qui peuvent conduire jusqu'au burn-out voire le suicide.



Pour la collectivité :

- Sur le fonctionnement : Absentéisme, turn-over, hausse des accidents de travail / maladie professionnelle, etc.
- Sur service rendu : augmentation des erreurs, baisse de la qualité du service rendu, etc.
- Sur l'image : baisse de l'attractivité de la collectivité (difficultés de recrutement), procédure judiciaire, etc.

Une collectivité a donc tout intérêt à prévenir l'apparition du stress chez ses agents.



Il existe un cas particulier d'impact lourd sur la santé en lien avec du stress non chronique : le trouble du stress post-traumatique (SPT). Ce trouble se développe généralement à la suite d'un événement traumatisant et s'accompagne de phénomènes de réminiscence (revivre la scène régulièrement) qui peuvent pousser la personne à éviter tout élément lui rappelant cet événement (lieu, personne, etc.). Un événement isolé suffit à déclencher un SPT.

## Ses différentes sources :

Le stress peut trouver sa source dans différents éléments de l'organisation de travail :

- . Intensité et charge de travail
- . Autonomie
- . Exigences émotionnelles
- . Rapports sociaux dégradés
- . Conflit de valeur
- . Insécurité professionnelle
- . Manque d'information / de communication

D'autres éléments peuvent engendrer ou augmenter le stress d'un agent : situation de l'agent, personnalité, contexte sociétal, etc. Néanmoins, ces éléments ne sont pas du ressort de l'employeur territorial qui doit, pour protéger la santé physique et mentale de ses agents, intervenir sur les facteurs organisationnels du travail.

## PRÉVENIR LE STRESS AU TRAVAIL



### Evaluer les risques psychosociaux :

L'employeur territorial doit évaluer et prévenir tout risque professionnel, dont les risques psychosociaux. Pour se faire, il peut conduire ce diagnostic lui-même ou par le biais d'un tiers (entreprise spécialisée, centre de gestion).

### Appliquer le plan d'action à l'issue du diagnostic RPS :

Il ne suffit pas d'évaluer les risques psychosociaux. Il faut aussi mettre en place des actions visant à limiter l'exposition à ces risques. Ce plan d'action doit être réaliste, pratique et réfléchi en commun avec les agents.



### Accompagner les personnes en souffrance :

Que se soit par des actions collectives (médiation entre agents, espace de discussion, co-développement, formation et sensibilisation) ou des actions individuelles (adaptation du poste, orientation vers un accompagnement thérapeutique), il est nécessaire de ne pas laisser les agents seuls face à leur souffrance au travail. A noter néanmoins que ces actions curatives ne suffisent pas car elles ne visent pas à supprimer les sources de stress au travail.

### Impliquer les différents acteurs :

Par expérience, on observe que toute démarche visant à repérer et limiter les sources de stress au travail (évaluation des risques, construction et mise en place du plan d'action, médiation, formation, etc.) est beaucoup plus efficace quand elle implique tout les acteurs de la collectivité : agents, élus, acteurs de la prévention, etc.



## RÉFÉRENCES

- > [Décret 85-603](#) du 10 juin 1985 relatif à l'hygiène et à la sécurité du travail ainsi qu'à la médecine professionnelle et préventive dans la fonction publique territoriale
- > [Article 4121-1 du](#) Code du travail
- > Accord national interprofessionnel sur le stress au travail du 02 juillet 2008
- > Dossier IRNS [Stress au travail](#)
- > Dossier IRNS [Risques psychosociaux \(RPS\)](#)

## CRÉDITS :

- > Cette fiche a été conçue en utilisant les ressources du graphiste Freepik sur le site [flaticon.com](http://flaticon.com)