

## 2.1

# STRESS, RISQUES PSYCHOSOCIAUX : DÉFINITIONS

Dans les entreprises, les termes utilisés pour évoquer le stress sont nombreux. Il importe, dans une première phase de clarification, de bien préciser de quels types de mal-être ou de souffrance on veut traiter et à quelles situations de travail cela renvoie.

## DÉFINITIONS

**LE STRESS** : un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face» (*Définition de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail Bilbao/Espagne*).

**LE HARCELEMENT MORAL** : Le harcèlement moral est un aspect particulier de manifestations de relations très dégradées dans le travail. Il fait l'objet d'une réglementation spécifique et d'une définition légale : « *Aucun salarié ne doit subir les agissements répétés de harcèlement moral qui ont pour objet ou pour effet une dégradation de ses conditions de travail susceptible de porter atteinte à ses droits et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel...* » (Art. L.1152-1 du Code du travail).

**LES VIOLENCES** : Elles peuvent être d'ordre physique sur les biens et/ou les personnes (agressions, vols, ...) ou plus psychologiques (domination, intimidation, persécution, humiliation, ...). Dans le travail, on peut distinguer la violence externe provenant d'un client, d'un patient, d'un usager et la violence interne qui concerne les salariés entre eux.

La violence externe concerne toutes insultes, incivilités, menaces, agressions physiques ou psychologiques exercées contre un salarié sur son lieu de travail, par des personnes extérieures à l'entreprise, y compris des clients et qui mettent en péril sa santé, sa sécurité ou son bien-être.

La violence interne est souvent psychologique et parfois physique. Elle se caractérise par des pressions, des attaques, des défis, une distorsion de la réalité ... Elle peut concerner tous les salariés, quel que soit leur niveau hiérarchique.



## ZOOM SUR :



**LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX** : L'expression, plus large, de risques psychosociaux évoque diverses situations de mal-être, de causes très variées : surcharge de travail, contraintes excessives de temps mais aussi pertes de repères, difficultés à trouver du sens au travail, conflits de valeurs... Elle rappelle surtout que la santé psychique n'est pas seulement une dynamique individuelle, mais qu'elle se construit aussi dans la relation avec les autres : par la reconnaissance, par la possibilité d'échanges et de coopérations dans le travail, par le soutien des collègues et de la hiérarchie. Pour le Ministère du travail, les risques psychosociaux sont des risques professionnels qui portent atteinte à la santé physique et mentale des salariés.

*Les autres expressions sont nombreuses ... et elles évoquent :*

- *des causes : pertes de repères, conflits d'objectifs, situations contradictoires, conflits relationnels , ...*
- *ou des effets sur la santé : mal-être, maladies psychiques, différentes formes de violence...*

## DES CONSÉQUENCES NÉFASTES POUR LA SANTÉ DES SALARIÉS

Le stress et les risques psychosociaux sont à l'origine de troubles sur le plan psychologique, avec un impact plus ou moins grave sur le plan physique :

- fatigue, épuisement, jusqu'au «burn-out» (épuisement professionnel),
- troubles du sommeil,
- troubles du comportement,
- différentes formes d'addictions (tabac, alcool, drogue, ...),
- maladies cardio-vasculaires, TMS...,
- maladies psychiques, dépression,
- suicides dans les cas les plus graves.

## ET LA PERFORMANCE DES ENTREPRISES

Ces troubles peuvent se traduire par un désengagement au travail, un absentéisme accru, des conflits entre les personnes, une perte de productivité et de qualité, une désorganisation de la production...

## VIGILANCE



- **S'accorder sur les termes et donc les connaître avant d'engager l'action.**
- **Partager et diffuser la connaissance sur les risques psychosociaux dans l'entreprise.**

## ILLUSTRATION



*Au démarrage de la démarche de prévention des risques psychosociaux, les représentations des acteurs sur ce sujet différaient. Cette entreprise de l'industrie pharmaceutique a alors choisi d'organiser une action de sensibilisation. Tout le Comité de Direction, les Managers et l'ensemble des Instances Représentatives du Personnel, soit près de 80 personnes (20% de l'effectif total) y ont participé.*

