

Fiche pratique

Stress au travail : Comment agir ?

Recommandations générales :

- **Utiliser le Document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) comme outil de gestion des risques**
- **Favoriser le dialogue et l'écoute (groupe d'expression)**
- **Prendre conscience que le moindre incident peut déboucher sur un incident plus grave**
- **Interroger les professionnels de la santé**
- **Constituer un groupe mixte (direction/salariés)**
- **Traiter les cas les plus urgents**

En fonction de la situation de l'entreprise, une des trois formes de prévention pourra être employée. La plus efficace et durable reste celle qui tente de prévenir les événements, et qui ne travaille pas dans l'urgence.

Prévention primaire

L'objectif est d'anticiper le risque en intervenant en amont. Cela se traduit par une étude des facteurs pathogènes d'origine professionnelle et privée et un travail afin de repérer les populations à risque.

Plusieurs actions possibles :

- Créer un groupe de travail et de suivi dédié aux risques psychosociaux
- Utiliser un outil d'évaluation du stress des salariés
- Sensibiliser le personnel sur la problématique
- Mener des actions plus générales sur l'organisation et les conditions de travail
- Former l'encadrement de 1^{er} niveau

Prévention secondaire

La prévention secondaire se réfère au soutien apporté à des sujets déclarés en début de souffrance. Souvent, des signes avant-coureurs peuvent annoncer un risque aigu.

Elle s'adresse classiquement à un public fragilisé mais pas encore totalement submergé par le stress.

Les formations à la gestion des situations stressantes ou des conflits peut être une action à privilégier pour limiter les risques. Cette prévention secondaire cherche surtout à donner des outils permettant de mieux gérer sa vie professionnelle voire personnelle.

Une action sur l'organisation du travail et sur l'encadrement de proximité peut s'avérer, de plus, utile.

Prévention tertiaire

Le troisième niveau de prévention est celui où la personne « craque », où elle est dépassée par la situation. En d'autres termes, elle est dans l'urgence et nécessite une prise en charge rapide, souvent médicale et/ou psychologique par le service de santé au travail dans un premier temps. Le recours à un psychologue externe pourra aider cette personne à reprendre le dessus.

Un travail spécifique d'aide au retour à l'emploi permettra de garantir le succès de celui-ci.

Pour être efficace, les actions doivent s'appuyer sur la participation de tous les acteurs de l'entreprise au sein d'un comité de pilotage : CHSCT, médecin du travail, représentants des salariés, managers, dirigeants. La supervision par un professionnel du domaine peut aider à l'atteinte des objectifs qui sont de 2 types :

- A court terme : groupe de travail, sensibilisation et information, espace-temps d'écoute, formation aux techniques de gestion des risques, etc.
- A moyen terme : tenter de modifier les aspects les plus néfastes, élaborer une politique de prévention, instaurer le dialogue social, audit organisationnel etc.

Le suivi du groupe de pilotage, grâce à des indicateurs spécifiques à l'entreprise et à son secteur, est gage d'efficience.

Les indicateurs sont les suivants :

- source entreprise : turn-over, accident, maladie, absentéisme, horaires, etc.
- sources informelles : interroger les salariés, les intérimaires, les IPRP, etc.