

DOSSIER

# STRESS AU TRAVAIL

## SOMMAIRE DU DOSSIER

- ▶ Ce qu'il faut retenir
- ▶ Exemples d'exposition aux risques et facteurs de stress
- ▶ Effets sur la santé
- ▶ Conséquences pour l'entreprise
- ▶ Prévention
- ▶ Réglementation
- ▶ Publications, outils, liens

## Ce qu'il faut retenir

On parle de stress au travail quand une personne ressent un déséquilibre entre ce qu'on lui demande de faire dans le cadre professionnel et les ressources dont elle dispose pour y répondre. Les situations stressantes qui s'installent dans la durée ont toujours un coût pour la santé des individus qui les subissent. Elles ont également des répercussions négatives sur le fonctionnement des entreprises (turnover, journées de travail perdues, perte de qualité de la production, démotivation,...). La démarche de prévention collective consiste à réduire les sources de stress dans l'entreprise en agissant directement sur l'organisation, les conditions de travail, les relations sociales...



© Eva Minem

### Bon stress ? Mauvais stress ?

Selon des idées répandues, le bon stress permettrait aux salariés de donner le meilleur d'eux-mêmes, tandis que le mauvais stress rendrait malade. Il n'y a pourtant scientifiquement ni bon, ni mauvais stress mais un phénomène d'adaptation du corps rendu nécessaire par l'environnement. Il faut en revanche différencier « stress aigu » et « stress chronique » qui ont des effets distincts sur la santé.

L'état de stress aigu correspond aux réactions de notre organisme quand nous faisons face à une menace ou un enjeu ponctuel (prise de parole en public, changement de poste, situation inattendue...). Quand la situation prend fin, les symptômes de stress s'arrêtent peu après.

L'état de stress chronique est une réponse de notre corps à une situation de stress qui s'installe dans la durée : tous les jours au travail, nous avons ainsi l'impression que ce que l'on nous demande dans le cadre professionnel excède nos capacités. Le stress chronique a toujours des effets néfastes sur la santé.

### Quels liens entre stress et travail ?

Les cas de stress dans l'entreprise sont parfois niés ou attribués uniquement à la fragilité ou à l'inadaptation au poste de certains salariés. Face à des manifestations ou des plaintes de stress, il est pourtant primordial de rechercher les liens possibles avec le contexte professionnel. La surcharge de travail, des objectifs insuffisamment définis, des relations difficiles avec la hiérarchie ou les collègues, un manque d'autonomie peuvent être en cause. Si des facteurs de stress liés au travail sont mis en évidence, des mesures de prévention adaptées permettront en priorité de les supprimer ou, au moins, de les réduire.

## Quelle prévention ?

L'employeur doit assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés au travail. Pour remplir cette obligation, il doit privilégier les actions de prévention collective. Celles-ci permettent en effet d'agir sur les causes du stress plutôt que sur ses symptômes.

**Pour en savoir plus**

DÉPLIANT 02/2019 | ED 6251



### Risques psychosociaux. En parler pour en sortir

En tant que salarié, vous vous sentez souvent démunis face aux risques psychosociaux. Ce dépliant vous indique les personnes que vous pouvez solliciter si vous êtes victime de stress, d'agression, de burnout ou de harcèlement au travail. <sup>1</sup>

<sup>1</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206251>

VIDÉO DURÉE : 00:18:00



### Le stress au travail, le démasquer pour le prévenir

Ces 3 films montrent que le stress concerne l'entreprise dans son ensemble et que la prévention au niveau collectif est possible. Ils souhaitent bousculer l'idée selon laquelle "un peu de stress ne ... <sup>3</sup>

<sup>3</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200365>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 785



### Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 785 (30 x 40 cm) - AD 785 (60 x 80 cm) - AR 785 (9 x 13,5 cm) <sup>5</sup>

<sup>5</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20785>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 787



### Idée reçue n° 1. Un peu de stress, c'est motivant

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 787 (30 x 40 cm) - AD 787 (60 x 80 cm) - AR 787 (9 x 13,5 cm) <sup>7</sup>

<sup>7</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20787>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 789



VIDÉO DURÉE : 00:02:20



### Les mécanismes du stress au travail

Cette animation pédagogique explique les effets du stress sur l'organisme. Elle présente notamment la différence entre un stress aigu, qui ne dure pas, et un stress chronique, aux conséquences plus ... <sup>2</sup>

<sup>2</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=Anim-005>

VIDÉO DURÉE : 10 MIN 30



### Napo dans... Le stress au travail !

Troubles de la concentration, du sommeil, dépression, ... Un nombre grandissant de salariés déclare souffrir de symptômes liés aux risques psychosociaux. Le phénomène n'épargne aucun secteur ... <sup>4</sup>

<sup>4</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200401>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 786



### Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 786 (30 x 40 cm) - AD 786 (60 x 80 cm) - AR 786 (9 x 13,5 cm) <sup>6</sup>

<sup>6</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20786>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 788



### Idée reçue n° 2. Les risques psychosociaux, ce n'est pas si grave

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 788 (30 x 40 cm) - AD 788 (60 x 80 cm) - AR 788 (9 x 13,5 cm) <sup>8</sup>

<sup>8</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20788>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 790





### **Idée reçue n° 3. Le stress, ça fait partie du métier**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 789 (30 x 40 cm) - AD 789 (60 x 80 cm) - AR 789 (9 x 13,5 cm) <sup>9</sup>

<sup>9</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20789>

**AFFICHE** RÉFÉRENCE : A 791



### **Idée reçue n° 5. Les risques psychosociaux, ça ne concerne pas l'entreprise**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 791 (30 x 40 cm) - AD 791 (60 x 80 cm) - AR 791 (9 x 13,5 cm) <sup>11</sup>

<sup>11</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20791>

**AFFICHE** RÉFÉRENCE : A 793



### **Idée reçue n° 7. Le stress au travail, c'est toujours la faute du chef**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 793 (30 x 40 cm) - AD 793 (60 x 80 cm) - AR 793 (9 x 13,5 cm) <sup>13</sup>

<sup>13</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20793>

Mis à jour le 05/01/2017



### **Idée reçue n° 4. Le stress, c'est dans la tête**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 790 (30 x 40 cm) - AD 790 (60 x 80 cm) - AR 790 (9 x 13,5 cm) <sup>10</sup>

<sup>10</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20790>

**AFFICHE** RÉFÉRENCE : A 792



### **Idée reçue n° 6. Les risques psychosociaux, ne pas en parler évite les problèmes**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 792 (30 x 40 cm) - AD 792 (60 x 80 cm) - AR 792 (9 x 13,5 cm) <sup>12</sup>

<sup>12</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20792>

**BROCHURE** 06/2016 | ED 4700



### **Risques psychosociaux. S'informer pour agir**

Vous recherchez des informations sur la prévention des risques psychosociaux ? Ce catalogue vous présente l'essentiel des productions INRS (brochures, dépliants, affiches, vidéos...) sur les RPS. <sup>14</sup>

<sup>14</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%204700>

# Exemples d'exposition aux risques et facteurs de stress

Surcharge de travail, manque de marges de manœuvre, ordres contradictoires, objectifs flous, manque de moyens... Les exemples d'exposition aux facteurs de stress (et de risques psychosociaux plus généralement) sont nombreux et peuvent concerner tous les secteurs d'activités.

## Cas d'une salariée dans un service administratif

« Le matin, quand je pense à ce qui m'attend, ça m'affole déjà. Je suis constamment interrompue par des gens qui me demandent des renseignements que je n'ai pas, par des collègues qui rentrent dans mon bureau pour consulter des dossiers. Mon supérieur me pose les dossiers sur la table à 18 heures pour que je les boucle pour le lendemain. Et ce logiciel que je n'arrive pas à faire marcher... Je cours. Je suis fatiguée, je rumine... ».

Cette salariée ne dispose pas des ressources suffisantes pour faire face aux demandes auxquelles elle doit répondre. Elle est dans un état de stress chronique. Les difficultés qu'elle rencontre sont liées à l'organisation et à la nature de son travail. Les mesures de prévention pourraient ici porter sur une meilleure planification du travail, une organisation permettant de concentrer les demandes de renseignements à certaines heures de la journée, ou encore une formation aux outils informatiques utilisés.

## Facteurs de stress

Les facteurs de stress liés au travail sont les mêmes que les facteurs de risques psychosociaux. Ils sont regroupés en six grandes familles (rapport du collègue d'expertise de Gollac).

- Intensité et temps de travail : exigences excessives de travail, complexité du travail, difficultés de concilier vie professionnelle et personnelle...
- Exigences émotionnelles : tensions avec le public, obligation de cacher ses émotions...
- Manque d'autonomie : procédures trop rigides, sous-utilisation des compétences...
- Rapports sociaux de travail dégradés : conflit entre collègues et/ou l'encadrement, manque de reconnaissance...
- Conflits de valeurs : conflit éthique (devoir faire des choses que l'on désapprouve), qualité empêchée (ne pas avoir les moyens de faire correctement son travail)...
- Insécurité de la situation de travail : peur de perdre son emploi, incertitude sur l'avenir de son métier...



© Vincent Grémillet

**Dans la restauration une charge de travail importante ou des rythmes de travail soutenus peuvent être sources de stress**

## Pour en savoir plus

### Publications



VIDÉO DURÉE : 00:18:00



### Le stress au travail, le démasquer pour le prévenir

Ces 3 films montrent que le stress concerne l'entreprise dans son ensemble et que la prévention au niveau collectif est possible. Ils souhaitent bousculer l'idée selon laquelle "un peu de stress ne ..."<sup>15</sup>

<sup>15</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200365>

VIDÉO



### D'une maison à l'autre

Ces reportages aident à identifier les risques professionnels des aides à domicile, et leurs conséquences sur la santé.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200346>

VIDÉO



### J'ai mal au travail

Ces témoignages permettent de repérer stress, harcèlement moral et violences au travail, d'identifier les causes, les mécanismes et les conséquences, et d'envisager des pistes de solutions. ...<sup>16</sup>

<sup>16</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200327>

VIDÉO DURÉE : 52 MIN



### Santé et sécurité dans les métiers de la restauration

Ce film et les témoignages qui l'accompagnent illustrent les problématiques de santé et de sécurité dans le secteur de la restauration, et facilitent le dialogue entre les générations. Il n'existe ...<sup>18</sup>

<sup>18</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%201575>

## Liens utiles

- Facteurs de risques psychosociaux
- Michel Gollac et Marceline Bodier. Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport du collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé

Mis à jour le 05/01/2017

## Effets sur la santé

Le stress est un phénomène d'adaptation du corps qui nous permet de réagir à notre environnement.

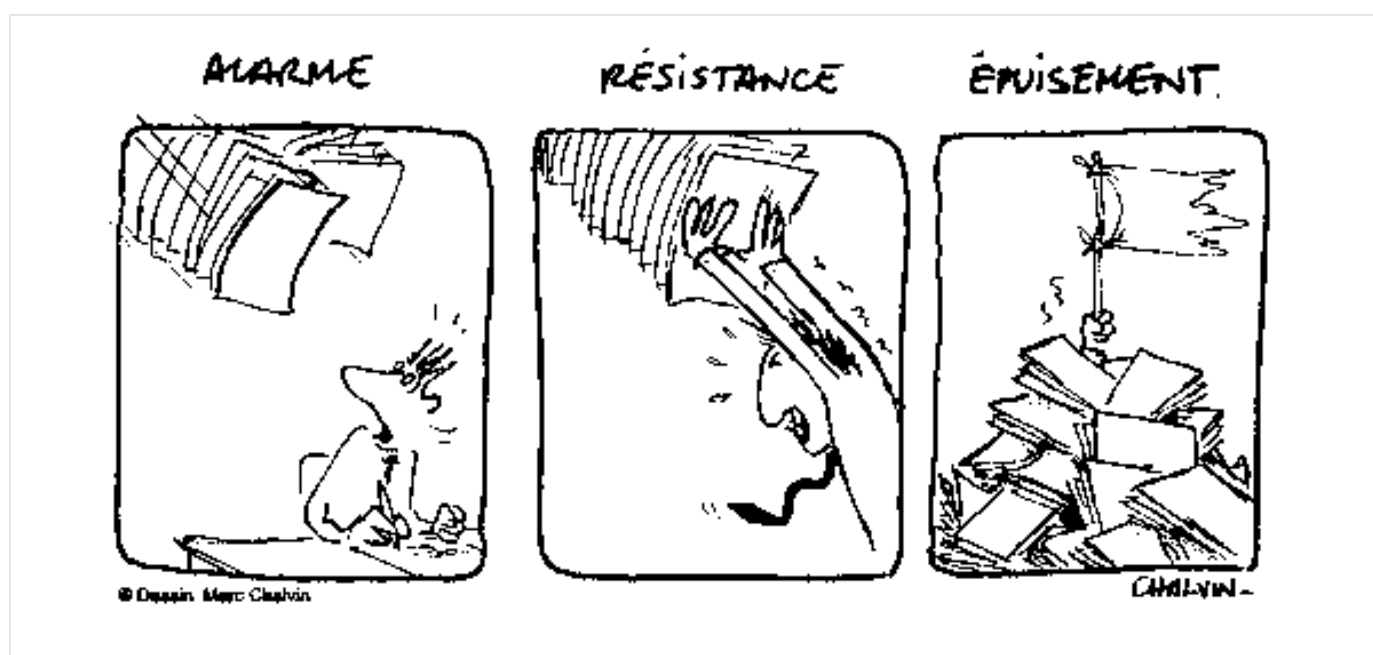
Notre organisme répond à un contexte stressant par une réaction en 3 phases (alarme, résistance, épuisement). C'est le syndrome général d'adaptation découvert en 1935, par Hans Selye.

Si le stress s'installe dans la durée, dans tous les cas notre capacité à réagir s'altère, notre organisme s'épuise et apparaissent diverses conséquences pathologiques.



### Mécanismes physiologiques du stress : alarme, résistance, épuisement

Le syndrome général d'adaptation permet de décrire les mécanismes physiologiques du stress en trois phases :



- **L'alarme : l'organisme se prépare au combat ou à la fuite**  
Dès sa confrontation à une situation évaluée comme stressante, l'organisme réagit immédiatement en libérant des catécholamines (hormones produites par la glande médullo-surrénale, dont l'adrénaline). Celles-ci augmentent la fréquence cardiaque, la tension artérielle, les niveaux de vigilance, la température corporelle... Ces modifications ont pour but de préparer l'organisme à réagir en amenant l'oxygène aux organes qui vont être sollicités.
- **Si la situation persiste, l'organisme entre en phase de résistance**  
Peu de temps après la première phase, de nouvelles hormones, les glucocorticoïdes, sont sécrétées (par la glande corticosurrénale). Ces hormones augmentent le taux de sucre dans le sang pour apporter l'énergie nécessaire aux muscles, au cœur et au cerveau et y maintenir un niveau constant de glucose. L'organisme se prépare aux dépenses énergétiques que nécessite la réponse à la situation stressante. La sécrétion des glucocorticoïdes est autorégulée : des récepteurs du système nerveux central détectent les quantités libérées dans le sang et adaptent leur production.
- **Si la situation stressante se prolonge ou s'intensifie, l'organisme entre en phase d'épuisement**  
Dans cette situation, les capacités de l'organisme sont débordées. L'autorégulation des glucocorticoïdes devient inefficace. L'organisme est submergé d'hormones activatrices qui, si les tentatives de modification de la situation se révèlent inopérantes, peuvent devenir délétères pour la santé.

Des études récentes aussi bien sur des animaux que sur des êtres humains montrent que les perturbations biologiques liées au stress chronique modifieraient durablement la façon de répondre aux nouvelles situations stressantes (par un processus épigénétique, c'est-à-dire qui modifie, non pas la séquence de l'ADN, mais l'expression des gènes).

### Evaluation cognitive et stratégies d'adaptation individuelle

Le syndrome général d'adaptation peut être modulé selon l'intensité et la durée des facteurs stressants en cause et selon nos expériences passées. La réaction de notre organisme est ainsi parfois influencée par une situation stressante que nous avons déjà vécue et que nous associons à la situation présente. De ce fait, la réponse à une situation stressante dépend de la façon dont elle est perçue, évaluée cognitivement.

De façon schématique, face à une situation potentiellement stressante, tout individu examine :

- L'enjeu que représente pour lui la situation : est-ce une perte ? Une menace ? Un défi ? C'est ce que l'on appelle le stress perçu.

- Les ressources qu'il a à sa disposition pour y faire face : ai-je l'expérience suffisante pour gérer cette situation ? Suis-je assez formé ? Puis-je faire appel à quelqu'un de plus expérimenté en cas de problème ? Puis-je obtenir plus d'information ? Plus de soutien ? C'est ce que l'on appelle le contrôle perçu.

En fonction de cette évaluation de la situation, l'individu peut réagir de différentes façons (stratégies d'adaptation) :

- Évitement (fuir la situation) : demande de changement de poste, arrêt maladie...
- Réactions émotionnelles : colère, crises de larmes, agressivité...
- Recherche de solutions : sollicitations des collègues, recherche d'information...

Cette adaptation personnelle explique, en partie, que des personnes confrontées à la même situation de travail réagissent différemment.

## Effets du stress chronique sur la santé

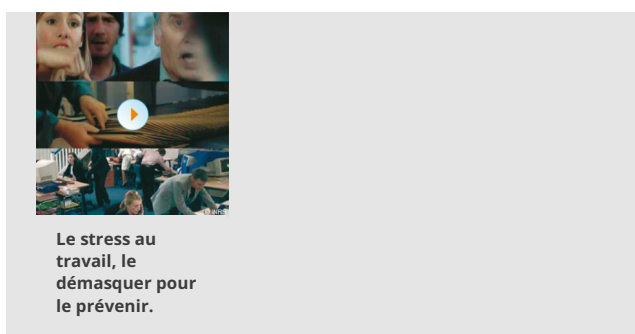
Hypertension, nervosité, fatigue, dépression... L'état de stress n'est pas une maladie en soi mais lorsqu'il est intense et qu'il dure, il peut avoir des effets graves sur la santé physique et mentale des travailleurs concernés.

## Symptômes dus à un état de stress chronique

Ces divers symptômes apparaissent en quelques semaines :

- symptômes physiques** : douleurs (coliques, maux de tête, douleurs musculaires, articulaires, etc.), troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion, sensations d'essoufflement ou d'oppression, sueurs inhabituelles...
- symptômes émotionnels** : sensibilité et nervosité accrues, crises de larmes, angoisse, excitation, tristesse, sensation de mal-être...
- symptômes intellectuels** : perturbation de la concentration entraînant des erreurs et des oublis, difficultés à prendre des initiatives ou des décisions...

Ces symptômes ont des répercussions sur les comportements : recours à des produits calmants ou excitants (café, tabac, alcool, somnifères, anxiolytiques, stupéfiants,...), repli sur soi, difficultés à coopérer, diminution des activités sociales, agressivité...



## Pathologies associées au stress chronique

Si la situation de stress se prolonge encore, les symptômes précédents s'installent ou s'aggravent, entraînant des altérations de la santé qui peuvent devenir irréversibles :

- Syndrome métabolique** : le « syndrome métabolique » est le premier stade pathologique observable de l'hypersécrétion prolongée de catécholamines et de glucocorticoïdes. Il associe hypertension artérielle, obésité abdominale, résistance à l'insuline et perturbations du métabolisme des lipides sanguins (cholestérol, triglycérides...).
- Maladies cardiovasculaires** : le syndrome métabolique constitue un facteur de risque pour le système cardiovasculaire. Les salariés exerçant une activité professionnelle sans grande marge de manœuvre ou avec une forte exigence de productivité sont plus fréquemment exposés à ces pathologies. Il en va de même pour les salariés exposés au « job strain » du modèle de Karasek qui associe forte exigence psychologique et faible marge de manœuvre.
- Troubles musculosquelettiques (TMS)** : les troubles musculosquelettiques des membres supérieurs et du dos sont de plus en plus souvent rapportés à une combinaison de risques : sollicitations biomécaniques liées à des mouvements répétitifs, aux efforts physiques et aux postures inconfortables mais aussi au manque de soutien social, à une forte exigence de productivité, à de faibles marges de manœuvre, etc.
- Dépression et anxiété** : la dépression est plus fréquente quand le travail associe une forte exigence psychologique à des faibles marges de manœuvre et à un manque de soutien social (absence d'aide de la part des collègues ou de la hiérarchie). Les troubles anxieux sont également plus fréquents en cas de situations stressantes prolongées. Il arrive parfois que des dépressions sévères évoluent vers des tendances suicidaires.
- Autres conséquences sur la santé** : les situations de travail stressantes peuvent augmenter le risque d'accident du travail ou de trajet et seraient impliquées dans l'apparition ou l'aggravation de troubles hormonaux, de troubles de la fertilité et de certaines pathologies de la grossesse (prématurité).

### À noter

Il n'existe pas de tableaux de maladies professionnelles pour les atteintes à la santé liés aux facteurs de stress. Cependant, comme pour l'ensemble des risques psychosociaux, une maladie non désignée dans un tableau peut être reconnue d'origine professionnelle, si un lien direct et essentiel avec le travail habituel de la victime est établi et si la maladie entraîne le décès de celle-ci ou une incapacité permanente au moins égale à 25 %. Peuvent par exemple faire l'objet d'un examen par le comité régional de reconnaissance des maladies professionnelles (CRRMP), en vue d'une reconnaissance en maladie professionnelle, l'anxiété généralisée, la dépression sévère, et certains cas de syndromes post-traumatiques.

## Pour en savoir plus

### Publications



VIDÉO DURÉE : 00:02:20



### Les mécanismes du stress au travail

Cette animation pédagogique explique les effets du stress sur l'organisme. Elle présente notamment la différence entre un stress aigu, qui ne dure pas, et un stress chronique, aux conséquences plus ...<sup>19</sup>

<sup>19</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=Anim-005>

VIDÉO DURÉE : 00:18:00



### Le stress au travail, le démasquer pour le prévenir

Ces 3 films montrent que le stress concerne l'entreprise dans son ensemble et que la prévention au niveau collectif est possible. Ils souhaitent bousculer l'idée selon laquelle "un peu de stress ne ..."<sup>20</sup>

<sup>20</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200365>

## Liens utiles

- ▶ Expositions psychosociales et santé : état des connaissances épidémiologiques
- ▶ Pourquoi et comment le stress au travail est dangereux pour la santé ? Site de l'INPES
- ▶ Pathologies d'origine psychique d'origine professionnelle. Partie 1 : pathologies psychiques
- ▶ Recommandations sur les documents nécessaires pour l'évaluation du lien de causalité entre une affection psychique et les conditions de travail par les comités régionaux de reconnaissance des maladies professionnelles (CRRMP)

Mis à jour le 05/01/2017

# Conséquences pour l'entreprise

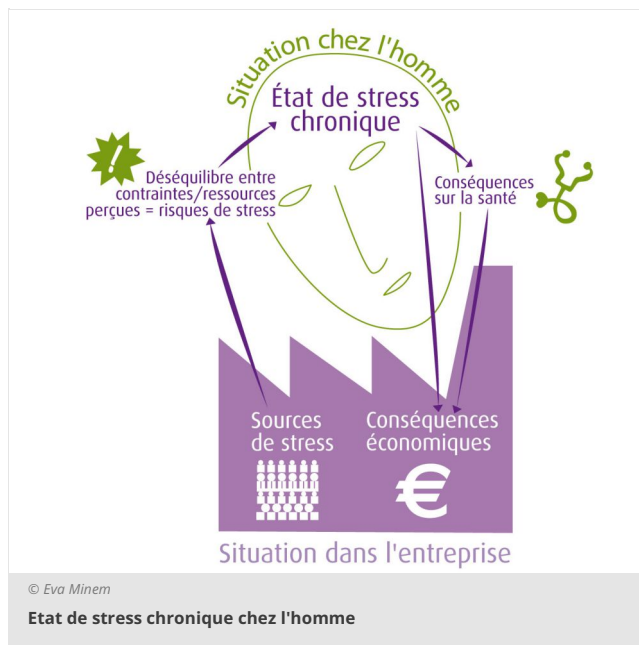
Au niveau européen, le coût du stress d'origine professionnelle était estimé, en 2002, à environ 20 milliards d'euros par an. Le stress serait également à l'origine de 50 à 60 % de l'ensemble des journées de travail perdues (Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 1999).

En France, le coût social du stress (dépenses de soins, celles liées à l'absentéisme, aux cessations d'activité et aux décès prématurés) a été estimé en 2007 entre 2 et 3 milliards d'euros (étude INRS et Arts et Métiers ParisTech).

Il s'agit d'une évaluation a minima. En effet, cette étude prend essentiellement en compte le « job strain » ou « situation de travail tendue » (combinaison d'une forte pression et d'une absence d'autonomie dans la réalisation du travail), qui représente moins d'un tiers des situations de travail fortement stressantes.

D'autre part, les pathologies retenues sont celles qui ont fait l'objet de nombreuses études : maladies cardiovasculaires (infarctus, maladies cérébrovasculaires, hypertension...), dépression et certains troubles musculosquelettiques.

Enfin, cette dernière estimation ne prend pas en compte toute la dimension du coût pour l'individu, en particulier la souffrance et la perte de bien-être que le stress occasionne.



## Pour en savoir plus

- **Le coût du stress professionnel en France en 2007 (résumé de l'étude en PDF)**
- **Évaluation des coûts du stress au travail - Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail (Université Laval)**
- **Calculer le coût du stress et des risques psychosociaux au travail. Revue de la littérature**

Mis à jour le 05/01/2017

# Prévention

La démarche de prévention du stress au travail est la même que celle décrite dans le dossier « risques psychosociaux », c'est-à-dire qu'il faut privilégier une démarche de prévention collective, centrée sur le travail et son organisation. Elle suppose qu'un ensemble de conditions soient réunies (engagement de la direction, implication des représentants du personnel, participation des salariés...).

Cette démarche comprend plusieurs étapes :

- Préparation de la démarche : collectes de données et indicateurs sur le stress.
- Identification des sources de stress, seul ou en se faisant aider, avec des outils adaptés au contexte (grille d'évaluation des risques, questionnaires, entretiens, observations au poste de travail...).
- Définition du plan d'actions : définir les améliorations à mettre en place et les moyens nécessaires pour y parvenir, planifier et prioriser les actions.
- Mise en œuvre du plan d'actions : implanter et piloter la mise en œuvre des actions.
- Suivi des actions : phase de réévaluation régulière des facteurs de stress qui permet de réajuster la démarche si besoin.



## Exemples de mesures de prévention du stress au travail

- Former l'encadrement aux méthodes de management participatif permettant d'associer les salariés aux décisions les concernant
- Améliorer la communication concernant les objectifs de l'entreprise
- Donner la possibilité aux salariés de s'exprimer sur les dysfonctionnements qu'ils repèrent
- Adapter la charge de travail en fonction des éléments à la disposition des salariés pour effectuer leur tâche
- Donner la possibilité aux salariés d'utiliser leurs compétences
- Former le personnel à l'introduction de nouveaux outils dans le processus de travail

D'autres types d'actions contre le stress existent, visant à renforcer la résistance individuelle des salariés : gestion individuelle du stress, formation à la gestion des conflits, thérapies cognitives... Leurs effets bénéfiques ne sont cependant que de courte durée si des mesures ne sont pas prises pour supprimer ou limiter les causes de stress.

## Limites des observatoires du stress

La mise en place d'observatoires du stress qui ne s'intégreraient pas dans une démarche de prévention est discutable. Car interroger les salariés pour rassembler des indicateurs de risques psychosociaux, sans leur en restituer les résultats et sans mettre en œuvre de mesures correctives, peut se révéler contre-productif.

Pour en savoir plus



### Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?

Destiné aux chefs d'entreprise, directeurs des ressources humaines, membres des CHSCT, ce dépliant explique les étapes essentielles pour dépister les risques psychosociaux dans l'entreprise. <sup>21</sup>

<sup>21</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206086>



### Risques psychosociaux. Comment agir en prévention ?

Une brochure pour aider les entreprises à mettre en place une démarche de prévention des risques psychosociaux. <sup>23</sup>

<sup>23</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206349>



### Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU

Description d'une grille d'évaluation aidant à l'analyse des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence) à l'intérieur de l'entreprise <sup>25</sup>

<sup>25</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206140>



### Outil Faire le point RPS pour le secteur sanitaire et social

L'outil Faire le point RPS est destiné aux petites structures du secteur sanitaire et social. <sup>27</sup>

<sup>27</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=outil42>

Mis à jour le 05/01/2017



### Dépister les risques psychosociaux

Ce guide aide à la mise en place, dans l'entreprise, d'indicateurs adaptés permettant de faciliter la mise en évidence de risques psychosociaux <sup>22</sup>

<sup>22</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206012>



### Risques psychosociaux et document unique. Vos questions, nos réponses

Cette brochure répond aux questions les plus courantes sur l'évaluation des risques psychosociaux dans l'entreprise et leur prise en compte dans le document unique d'évaluation des risques. <sup>24</sup>

<sup>24</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206139>



### Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises <sup>26</sup>

<sup>26</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=outil37>



### Prévention des risques psychosociaux

Ce guide a pour but d'aider le chef d'entreprise à clarifier ses besoins, à choisir un consultant et à collaborer avec lui <sup>28</sup>

<sup>28</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206070>

# Réglementation

La réglementation est identique à celle des risques psychosociaux (voir partie réglementation du dossier « Risques psychosociaux »). La loi fait effectivement obligation à l'employeur d'évaluer les risques et de prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale de ses salariés, ce qui implique de prendre en compte le stress au travail.

En dehors des dispositions générales et particulières prévues par la réglementation, les entreprises sont également soumises à l'accord national interprofessionnel sur le stress au travail, rendu obligatoire pour tous les employeurs et tous les salariés de son champ d'application à compter de la date de son extension.

## Accord national interprofessionnel sur le stress au travail

Cet accord, signé en juillet 2008 et rendu obligatoire par un arrêté ministériel du 23 avril 2009, propose des indicateurs pour dépister le stress au travail et un cadre pour le prévenir. L'accord précise également quelques facteurs de stress à prendre en compte, comme « l'organisation et les processus de travail, les conditions et l'environnement du travail, la communication et des facteurs subjectifs ». Il rappelle que, dès qu'un problème de stress a été identifié, une action doit être entreprise pour le prévenir, l'éliminer, ou, à défaut, le réduire. La responsabilité de déterminer les mesures appropriées incombe à l'employeur qui doit associer les institutions représentatives (ou à défaut les salariés) à leur mise en œuvre.

### Pour en savoir plus

- **Réglementation risques psychosociaux**
- **Accord national interprofessionnel sur le stress au travail**

*Mis à jour le 05/01/2017*

## Ressources INRS

### Pour sensibiliser

DÉPLIANT 02/2019 | ED 6251



#### Risques psychosociaux. En parler pour en sortir

En tant que salarié, vous vous sentez souvent démuné face aux risques psychosociaux. Ce dépliant vous indique les personnes que vous pouvez solliciter si vous êtes victime de stress, d'agression, de burnout ou de harcèlement au travail. <sup>29</sup>

<sup>29</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206251>

VIDÉO DURÉE : 10 MIN 30



#### Napo dans... Le stress au travail !

Troubles de la concentration, du sommeil, dépression, ... Un nombre grandissant de salariés déclare souffrir de symptômes liés aux risques psychosociaux. Le phénomène n'épargne aucun secteur ... <sup>31</sup>

<sup>31</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200401>

VIDÉO



#### J'ai mal au travail

Ces témoignages permettent de repérer stress, harcèlement moral et violences au travail, d'identifier les causes, les mécanismes et les conséquences, et d'envisager des pistes de solutions. ... <sup>33</sup>

<sup>33</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200327>

VIDÉO DURÉE : 52 MIN



#### Santé et sécurité dans les métiers de la restauration

Ce film et les témoignages qui l'accompagnent illustrent les problématiques de santé et de sécurité dans le secteur de la restauration, et facilitent le dialogue entre les générations. Il n'existe ... <sup>35</sup>

<sup>35</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%201575>

VIDÉO DURÉE : 00:02:20



#### Les mécanismes du stress au travail

Cette animation pédagogique explique les effets du stress sur l'organisme. Elle présente notamment la différence entre un stress aigu, qui ne dure pas, et un stress chronique, aux conséquences plus ... <sup>30</sup>

<sup>30</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=Anim-005>

VIDÉO DURÉE : 00:18:00



#### Le stress au travail, le démasquer pour le prévenir

Ces 3 films montrent que le stress concerne l'entreprise dans son ensemble et que la prévention au niveau collectif est possible. Ils souhaitent bousculer l'idée selon laquelle "un peu de stress ne ... <sup>32</sup>

<sup>32</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200365>

VIDÉO



#### D'une maison à l'autre

Ces reportages aident à identifier les risques professionnels des aides à domicile, et leurs conséquences sur la santé. <sup>34</sup>

<sup>34</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=DV%200346>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 785



#### Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 785 (30 x 40 cm) - AD 785 (60 x 80 cm) - AR 785 (9 x 13,5 cm) <sup>36</sup>

<sup>36</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20785>



AFFICHE RÉFÉRENCE : A 786



**Stress, agression, burnout, harcèlement au travail... En parler pour en sortir**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 786 (30 x 40 cm) - AD 786 (60 x 80 cm) - AR 786 (9 x 13,5 cm) <sup>37</sup>

<sup>37</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20786>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 788



**Idée reçue n° 2. Les risques psychosociaux, ce n'est pas si grave**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 788 (30 x 40 cm) - AD 788 (60 x 80 cm) - AR 788 (9 x 13,5 cm) <sup>39</sup>

<sup>39</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20788>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 790



**Idée reçue n° 4. Le stress, c'est dans la tête**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 790 (30 x 40 cm) - AD 790 (60 x 80 cm) - AR 790 (9 x 13,5 cm) <sup>41</sup>

<sup>41</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20790>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 792



**Idée reçue n° 6. Les risques psychosociaux, ne pas en parler évite les problèmes**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 792 (30 x 40 cm) - AD 792 (60 x 80 cm) - AR 792 (9 x 13,5 cm) <sup>43</sup>

<sup>43</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20792>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 787



**Idée reçue n° 1. Un peu de stress, c'est motivant**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 787 (30 x 40 cm) - AD 787 (60 x 80 cm) - AR 787 (9 x 13,5 cm) <sup>38</sup>

<sup>38</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20787>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 789



**Idée reçue n° 3. Le stress, ça fait partie du métier**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 789 (30 x 40 cm) - AD 789 (60 x 80 cm) - AR 789 (9 x 13,5 cm) <sup>40</sup>

<sup>40</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20789>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 791



**Idée reçue n° 5. Les risques psychosociaux, ça ne concerne pas l'entreprise**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 791 (30 x 40 cm) - AD 791 (60 x 80 cm) - AR 791 (9 x 13,5 cm) <sup>42</sup>

<sup>42</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20791>

AFFICHE RÉFÉRENCE : A 793



**Idée reçue n° 7. Le stress au travail, c'est toujours la faute du chef**

Affiche illustrant les thèmes 'Risques psychosociaux' et 'Stress au travail'. Disponible sous les références AA 793 (30 x 40 cm) - AD 793 (60 x 80 cm) - AR 793 (9 x 13,5 cm) <sup>44</sup>

<sup>44</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=A%20793>



**Risques psychosociaux. S'informer pour agir**

Vous recherchez des informations sur la prévention des risques psychosociaux ? Ce catalogue vous présente l'essentiel des productions INRS (brochures, dépliants, affiches, vidéos...) sur les RPS. <sup>45</sup>

<sup>45</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%204700>

**RISQUES PSYCHOSOCIAUX**  
**9 CONSEILS POUR AGIR AU QUOTIDIEN**

- 1 ÉVALUEZ LA CHARGE DE TRAVAIL
- 2 DONNEZ DE L'AUTONOMIE À VOS SALARIÉS
- 3 SOUTENEZ VOS COLLABORATEURS
- 4 TÉMOIGNEZ DE LA RECONNAISSANCE
- 5 DONNEZ DU SENS AU TRAVAIL
- 6 AGISSEZ FACE AUX AGRESSIONS EXTERNES
- 7 COMMUNIQUEZ SUR LES CHANGEMENTS
- 8 FACILITEZ LA CONCILIATION TRAVAIL ET VIE PRIVÉE
- 9 BANNISSEZ TOUTE FORME DE VIOLENCE

Plus d'informations sur [www.inrs.fr/RPS](http://www.inrs.fr/RPS)

**Risques psychosociaux : 9 conseils pour agir au quotidien**

Stress, harcèlement, agression, burnout... les risques psychosociaux prennent diverses formes. S'ils ne sont pas pris en compte, des conséquences peuvent apparaître sur la santé des salariés et le bon fonctionnement de l'entreprise... <sup>46</sup>

<sup>46</sup> <http://localhost:8087/accueil/publications/essentiels/infographie-rps>

**Pour agir en prévention**



**Risques psychosociaux. 9 conseils pour agir au quotidien**

Ce guide pratique est destiné aux managers (chefs d'entreprise, encadrement intermédiaire, DRH). Il donne des clés de compréhension sur les risques psychosociaux et fournit 9 conseils pour prévenir les RPS. <sup>47</sup>

<sup>47</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206250>



**Dépister les risques psychosociaux**

Ce guide aide à la mise en place, dans l'entreprise, d'indicateurs adaptés permettant de faciliter la mise en évidence de risques psychosociaux <sup>49</sup>

<sup>49</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206012>



**Comment détecter les risques psychosociaux en entreprise ?**

Destiné aux chefs d'entreprise, directeurs des ressources humaines, membres des CHSCT, ce dépliant explique les étapes essentielles pour dépister les risques psychosociaux dans l'entreprise. <sup>48</sup>

<sup>48</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206086>



**Risques psychosociaux. Comment agir en prévention ?**

Une brochure pour aider les entreprises à mettre en place une démarche de prévention des risques psychosociaux. <sup>50</sup>

<sup>50</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206349>



### Risques psychosociaux et document unique. Vos questions, nos réponses

Cette brochure répond aux questions les plus courantes sur l'évaluation des risques psychosociaux dans l'entreprise et leur prise en compte dans le document unique d'évaluation des risques. <sup>51</sup>

<sup>51</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206139>



### Outil Faire le point RPS

Logiciel d'aide à l'évaluation des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, ...) destiné aux petites entreprises <sup>53</sup>

<sup>53</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=outil37>



### Prévention des risques psychosociaux

Ce guide a pour but d'aider le chef d'entreprise à clarifier ses besoins, à choisir un consultant et à collaborer avec lui <sup>55</sup>

<sup>55</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206070>

### Pour aller plus loin

- Stress et risques psychosociaux : concepts et prévention
- Expositions psychosociales et santé : état des connaissances épidémiologiques
- Les questionnaires dans la démarche de prévention du stress au travail
- Le coût du stress professionnel en France en 2007 (résumé de l'étude en PDF)
- Démarche de prévention du stress au travail. La réalisation d'un diagnostic organisationnel
- Le stress au travail, une réalité. Quelle prévention, quels acteurs et quels outils ? (Nancy, 1er et 2 février 2007)



### Évaluer les facteurs de risques psychosociaux : l'outil RPS-DU

Description d'une grille d'évaluation aidant à l'analyse des risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence) à l'intérieur de l'entreprise <sup>52</sup>

<sup>52</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=ED%206140>



### Outil Faire le point RPS pour le secteur sanitaire et social

L'outil Faire le point RPS est destiné aux petites structures du secteur sanitaire et social. <sup>54</sup>

<sup>54</sup> <http://www.inrs.fr/media?refINRS=outil42>

### Dossiers liés



DOSSIER 01/2015



### Risques psychosociaux (RPS)

Qu'entendons-nous par facteurs de risques psychosociaux ? Comment agissent-ils ? Explications des 6 catégories facteurs de RPS. <sup>56</sup>

<sup>56</sup> <http://www.inrs.fr/risques/psychosociaux>

DOSSIER 01/2015



### Harcèlement et violence interne

Propos désobligeants, humiliations, insultes, comportements à connotation sexuelle, mise au placard... La liste des violences qui peuvent prendre place au sein de l'entreprise est longue. Si agir rapidement pour mettre un terme aux agissements hostiles est prioritaire, il faut également les prévenir. <sup>58</sup>

<sup>58</sup> <http://www.inrs.fr/risques/harcelements-violences-internes>

DOSSIER 01/2015



### Suicide

Un suicide ou une tentative de suicide constitue une situation d'urgence à gérer dans l'entreprise. C'est aussi un signal d'alerte pour l'entreprise. L'extrême souffrance de la personne qui passe à l'acte peut témoigner d'une situation de malaise plus largement répandue dans l'entreprise. <sup>60</sup>

<sup>60</sup> <http://www.inrs.fr/risques/suicide-travail>

DOSSIER 01/2017



### Aggression et violence externe

Qu'est-ce que les violences externes au travail ? Quelle prévention ? Dans ce dossier retrouvez les points à retenir sur les agressions et violences externes au travail. <sup>57</sup>

<sup>57</sup> <http://www.inrs.fr/risques/agressions-violences-externes>

DOSSIER 01/2015



### Epuisement professionnel ou burnout

Le syndrome d'épuisement professionnel ou burnout, est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique. Il peut concerner toutes les professions qui demandent un engagement personnel intense. Pour agir, des mesures de prévention collectives doivent être mises en place. <sup>59</sup>

<sup>59</sup> <http://www.inrs.fr/risques/epuisement-burnout>

## Autres ressources

### Sites d'information générale

- ▶ Pourquoi et comment le stress au travail est dangereux pour la santé ? - Site de l'INPES
- ▶ Stress : les risques psychosociaux Site du ministère chargé du Travail
- ▶ Santé psychologique au travail Chaire en gestion de la santé et de la sécurité du travail (CGSST)
- ▶ Calculer le coût du stress et des risques psychosociaux au travail. Revue de la littérature

### Enquêtes

- ▶ Une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête Sumer 2003. Publication de la Dares (mai 2008) / Les facteurs psychosociaux au travail
- ▶ L'évolution des risques professionnels dans le secteur privé entre 1994 et 2010 : premiers résultats de l'enquête Sumer

### Textes de référence

- ▶ Accord national interprofessionnel du 2 juillet 2008 sur le stress au travail
- ▶ Pathologies d'origine psychique d'origine professionnelle. Partie 1 : pathologies psychiques
- ▶ Recommandations sur les documents nécessaires pour l'évaluation du lien de causalité entre une affection psychique et les conditions de travail par les comités régionaux de reconnaissance des maladies professionnelles (CRRMP)

Mis à jour le 05/01/2017