



Santé et sécurité au travail

Facteurs de stress au travail



Absence de travail d'équipe, interruptions constantes, délais intenable... Qu'est-ce qui dans l'organisation, l'environnement ou encore les relations de travail contribue à créer du stress dans l'entreprise ? De quelles façons ces différents éléments agissent-ils ?

Les facteurs à l'origine du stress au travail sont nombreux et évoluent en même temps que le monde du travail. Disposer d'une liste des principaux facteurs de stress est néanmoins un outil intéressant pour une première approche. Elle aide à repérer lesquels peuvent être présents dans l'entreprise. La phase de diagnostic, proposée dans la démarche de prévention du stress au travail ([accueil/risques/psychosociaux/stress/prevenir.html](#)), permet de les évaluer et de les mesurer précisément afin de mettre en place des mesures de prévention adaptées.

On identifie généralement 6 familles de facteurs de stress.

Facteurs liés à la tâche ou au contenu même du travail à effectuer

Fortes exigences quantitatives (charge de travail, rendement, pression temporelle, masse d'informations à traiter...)

Fortes exigences qualitatives (précision, qualité, vigilance...)

Difficultés liées à la tâche (monotonie, absence d'autonomie, répétition, fragmentation...)



Exemple dans la restauration d'une charge de travail importante ou des rythmes de travail soutenus sont des sources de stress.

Facteurs liés à l'organisation du travail

Absence de contrôle sur la répartition et la planification des tâches

Imprécision des missions confiées

Mauvaise communication

Contradiction entre les exigences du poste (comment faire vite et bien ? Qui dois-je satisfaire, le client ou l'encadrement ?)

Nouveaux modes d'organisation (flux tendu, polyvalence...)

Instabilité des contrats de travail (contrat précaire, sous-traitance...)

Inadaptation des horaires de travail aux rythmes biologiques, à la vie sociale et familiale

Facteurs liés aux relations de travail

Manque de soutien de la part des collègues et/ou des supérieurs hiérarchiques

Absence de communication

Management peu participatif, autoritaire, déficient

Absence ou faible reconnaissance du travail accompli

Facteurs liés à l'environnement physique et technique

Nuisances physiques au poste de travail (bruit, chaleur, humidité...)

Mauvaise conception des lieux et/ou des postes de travail (manque d'espace, éclairage inadapté...)

Facteurs liés à l'évolution sociologique

Utilisation croissante des techniques de communication à distance

Individualisation de l'activité professionnelle avec sur-responsabilisation

Exigence ou agressivité de la clientèle

Facteurs liés à l'environnement macro-économique de l'entreprise

Mauvaise santé économique de l'entreprise ou incertitude sur son avenir

Compétitivité, concurrence

Des conditions de travail perçues comme contraignantes

60 % des salariés interrogés estiment devoir fréquemment interrompre une tâche qu'ils sont en train de faire pour en commencer une autre

48 % déclarent travailler dans l'urgence (devoir toujours ou souvent se dépêcher)

53 % déclarent que leur rythme de travail est imposé par une demande à satisfaire immédiatement

1 salarié sur 4 travaillant en contact avec du public subit des agressions verbales

42 % déclarent vivre des situations de tension avec le public (parmi les 68 % des salariés en contact avec le public)

D'après les enquêtes SUMER 2003 et « conditions de travail » 2005 réalisées par la Direction des études, recherche et statistiques de la DARES pour le ministère chargé du Travail.

Comprendre comment agissent les facteurs de stress

Selon les situations de travail, les facteurs de stress peuvent se neutraliser ou, au contraire, se renforcer. Les études montrent que les facteurs de stress au travail sont plus néfastes pour la santé quand :

Ils s'inscrivent dans la durée.

L'état de stress chronique représente un risque pour la santé.

Ils sont subis.

Les facteurs de stress subis sont vécus plus difficilement. Une infirmière hospitalière pourra, par exemple, supporter la confrontation à la maladie, inhérente à son métier. En revanche, elle acceptera mal la pression du temps qui l'empêche d'être à l'écoute des malades.

Ils sont nombreux.

L'accumulation des facteurs de stress est un élément aggravant. Par exemple, dans certains centres d'appels téléphoniques, dans une ambiance bruyante, les employés doivent, dans un temps limité, respecter un script de conversation avec le client tout en répondant à ses questions et en remplissant une fiche informatique. À l'écran, s'affiche le nombre de clients en attente.

Ils sont incompatibles.

La coexistence de certains facteurs de stress antagonistes affecte particulièrement la santé. C'est le cas quand coexistent une forte exigence de la tâche et une faible marge de manœuvre (le « job strain » de Karasek), ou encore un déséquilibre entre les efforts consentis par les salariés et les bénéfices procurés par le travail (financiers ou autres) (modèle de Siegrist).

Modèle et questionnaire de Karasek

Les travaux menés par Karasek montrent que l'association de différents facteurs a des effets sur la santé des salariés :

Fortes exigences de travail (quantité de travail, intensité, travail morcelé)

Faible contrôle sur son travail (marges de manœuvre, participation aux décisions concernant l'organisation de son travail, utilisation de ses compétences)

Faible soutien social (aide et reconnaissance du travail effectué par les collègues et la hiérarchie)

C'est ce que l'on appelle le « job strain ».

Le questionnaire issu de ces travaux est l'un des outils les plus utilisés pour évaluer les risques psychosociaux. S'il permet dans de nombreux cas d'identifier des situations de travail à risque, il n'est pas adapté à toutes les situations.

Mis en ligne le 14 octobre 2013