

**20<sup>ème</sup> Journée Africaine de la Prévention des Risques Professionnels (JAPRP)**

**14<sup>ème</sup> Journée Mondiale de la Sécurité et de la Santé au Travail (SST)**

**Journée Africaine de la Prévention des  
Risques Professionnels**

**20 ans au service de la promotion de la  
Sécurité et de la Santé au Travail (SST)**

**20<sup>ème</sup> Journée Africaine de la Prévention des Risques Professionnels (JAPRP)**

**14<sup>ème</sup> Journée Mondiale de la Sécurité et de la Santé au Travail (SST)**

# **STRESS AU TRAVAIL : UN DÉFI COLLECTIF**

**27 Avril 2016**

**ABIDJAN, COTE D'IVOIRE**

**Prof. AZOH François Joseph**

**[azohfj@yahoo.fr](mailto:azohfj@yahoo.fr)**

# OBJECTIFS

Comprendre le stress en milieu professionnel

- Présenter les différentes formes de manifestation du stress sur les lieux de travail;
- Expliquer les facteurs de risques du stress au travail;
- Présenter les systèmes de gestion du stress au niveau national

# METHODE

- Exposé : 30 minutes
- Discussion : 45 minutes

# STRUCTURE

INTRODUCTION

1. DÉFINITION
2. AGENTS STRESSEURS
3. FACTEURS DE STRESS PROFESSIONNEL
4. STRESS ET SECTEURS D'ACTIVITÉS
5. MANIFESTATIONS DU STRESS
6. CONSÉQUENCES DU STRESS
7. COÛTS DU STRESS
8. PRÉVENTION ET GESTION DU STRESS
9. PERSPECTIVES

CONCLUSION

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

# INTRODUCTION

**Trois questions pour démarrer**

## **1. Stress ???**

Existence récente ou ancienne dans l'existence de l'Homme ?

## **2. Stress au travail ???**

Plaisir ou déplaisir **au** travail ? Plaisir ou déplaisir **du** travail ? Plaisir ou déplaisir **dans** le travail ?

## **3. Défi ???**

Quelle menace ? Quel danger ? Quel péril ? Quel risque ?

# INTRODUCTION

**Trois questions pour poursuivre**

**1. Défi individuel ???**

Attaque de l'individu ? Individu en danger ?

**2. Défi collectif ???**

Risque collectif ? Menace sur le groupe ?

**3. Défi individuel et collectif ???**

Rivalité ? Concurrence ? Ou Coopération ? Collaboration ?

# DÉFINIR LE STRESS (1/4)

- 1<sup>ères</sup> définitions remontent au 17<sup>ème</sup> siècle en Angleterre mais concept qui évolue dans le temps entre la physiologie, la psychologie cognitive et la médecine;
- Darwin (1872) considère que le stress déclenche de la peur ainsi que des manifestations somatiques qui ont pour but de préparer l'organisme à faire face au danger ;
- Cannon aborde le stress selon une dimension physiologique (1914) puis psychologique (1928) et correspond à des stimuli aussi bien physiques qu'émotionnels en lien éventuel avec l'organisation sociale et industrielle;

# DÉFINIR LE STRESS (2/4)

- Définition actuelle héritée de Hans Selye (1925, 1936)
- Stress = réponse non spécifique que donne le corps à toute demande qui lui est faite
- Syndrome Général d'Adaptation (SGA) évolue selon 3 phases :
  1. **Alarme ou Alerte** : réaction de l'organisme face à une agression, forces de défense mobilisées avec tachycardie, changements dans le tonus musculaire;
  2. **Résistance** : complète adaptation de l'organisme à l'agent stressant et les signes d'alarme ont disparu;
  3. **Épuisement** : l'agent stressant est assez puissant et agit assez longtemps,
- Le pouvoir d'adaptation d'un être vivant étant toujours limité, apparaît la maladie ou la pathologie d'adaptation;
- Stress = transaction entre l'individu et la situation stressante



# DÉFINIR LE STRESS (3/4)

ALARME



© Dessin: Marc Chabrin

RÉSISTANCE



ÉPUISEMENT



CHABRIN

# DÉFINIR LE STRESS (4/4)

- De ses bases scientifiques, le concept s'étend à des conceptions psychologiques selon trois dimensions : psychosociale, cognitive et psychobiologique ;
- Stress = affaire de tous, spécialistes ou non : médecins praticiens, biologistes, psychologues, psychiatres, medias, grand public, etc.
- Le stress est-il toujours négatif ? Existe-t-il un bon stress/mauvais stress ?
- le stress, sous certaines formes, ne peut être éliminé de la vie de l'individu ;
- Une fonction vitale pour l'organisme : réagir face aux situations dangereuses, urgentes et de s'adapter;
- Réguler le stress, adapter ses réactions au contexte, chacun avec ses spécificités.

# AGENTS STRESSEURS (1/2)

- **Individu** : état de santé, type de personnalité, surcharge de rôle, conflits des rôles, ambiguïté des rôles, quantité et importance des responsabilités, capacités d'organisation et de gestion du temps, compétences relationnelles, capacités en communication, etc.
- **Groupe social** : absence de cohésion, conflit intra et intergroupe, statut inadéquat, événements (naissance, décès, etc.), sollicitations diverses, etc.
- **Milieu professionnel : ambiance de travail (compétition), technologie (méthodes de travail, moyens), styles de management (organisation du travail, leadership), etc.**
- **Vie sociale et environnement** : famille, économie (niveau de revenu, dévaluation), qualité de vie, possibilités de promotion sociale, crise sociale et politique (grève, antagonisme religieux, tensions et querelles interethniques, conflits armés), catastrophes naturelles (inondations), etc.

# AGENTS STRESSEURS (2/2)

## 2 modèles explicatifs courants, majeurs

### 1. Contraintes au travail de Karasek (1981) : entre demandes ou exigences du travail et la latitude de la décision :

- ✓ **Travail monotone** : faibles charges de travail et possibilité de contrôle réduites;
- ✓ **Travail éreintant** : forte charge de travail et faibles possibilités de contrôle;
- ✓ **Travail facile** : faibles charges de travail et nombreuses possibilités de contrôle;
- ✓ **Travail exigeant et dynamique** : forte charge de travail et grandes possibilités de contrôle

### 2. Efforts et récompenses de Siegrist (1986, 1996) : entre efforts consentis et rétributions attendues:

- ✓ **l'équilibre ou le déséquilibre** permettra à chaque individu de penser au **lien** entre les efforts produits et les rétributions obtenues ( reconnaissance, promotion, sécurité de l'emploi, etc.)

# FACTEURS DU STRESS PROFESSIONNEL (1/3)

- **Tâche** : surcharge ou sous charge de travail, forte exigence quantitative/qualitative, gravité des conséquences en cas d'erreur, pression temporelle, répétitivité, monotonie des tâches;
- **Organisation du travail** : ambiguïté et conflits de rôles, missions mal définies, responsabilités floues;
- **Relationnel et psychosocial** : faible reconnaissance, manque de communication et de soutien des collègues et de la hiérarchie, management peu participatif, leadership autoritaire;
- **Environnement de l'entreprise** : augmentation de la concurrence, mondialisation, santé économique de l'entreprise, incertitudes sur les débouchés;
- **Personnel** : promotion au sein de l'entreprise (plans de carrière), événements majeurs de la vie (décès, naissance, divorce, maladie), interface travail/famille et gestion du temps,

# FACTEURS DU STRESS PROFESSIONNEL (2/3)

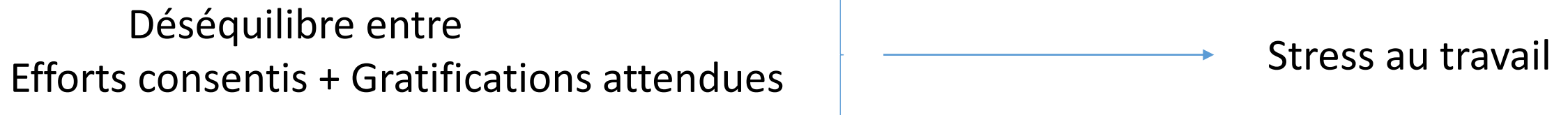
- **Pression psychologique ou demande psychologique** : niveau d'exigence dans la réalisation des tâches du point de vue de la qualité, la quantité, la complexité, la pression temporelle;
- **Latitude décisionnelle ou marge de décision** : degré d'autonomie et de contrôle de la tâche, capacité à décider ou choisir la manière d'effectuer une tâche donnée, avoir la latitude de résoudre des problèmes, pouvoir choisir son rythme de travail
- **Soutien social** : socio-émotionnel et technique de la part de la hiérarchie et des collègues (aide et information dans le travail);
- **Efforts et récompenses** : équilibre ou déséquilibre
  - ✓ Efforts réalisés : contraintes, responsabilités, demandes, investissement du travailleur;
  - ✓ Récompenses attendues : rémunération, reconnaissance, perspectives de promotion et sécurité de l'emploi,

# FACTEURS DU STRESS PROFESSIONNEL(3/3)

## Modèle de Karaseck (1981)



## MODÈLE DE SIEGRIST (1981, 1986)



# STRESS ET SECTEURS D'ACTIVITÉS

- Selon une étude conduite en Europe (2005), les secteurs les plus exposés au stress sont : services sanitaires et sociaux, administration, éducation, banques et assurances, transport, restauration et hôtellerie, police;
- En Côte d'Ivoire, sur une base empirique, on peut retenir :
  - ✓ Banque : existence de valeurs fortes (confiance, probité), concurrence;
  - ✓ Téléphonie mobile : évolutions technologiques rapides, contraintes de qualité de service;
  - ✓ Médecine : évolutions des directives et des pratiques, nouvelles valeurs professionnelles, exposition constante à la mort;
  - ✓ Transport : risque élevé d'accident, dimension informelle élevée;
  - ✓ Sécurité : augmentation des agressions avec armes à feu, accroissement de la violence dans les agressions.





# MANIFESTATIONS DU STRESS

## Bon stress et mauvais stress.

MAUVAIS STRESS		BON STRESS
<b>Sous utilisation</b>	<b>Surcharge</b>	Maîtrise de soi
Apathie	Instabilité	
Démotivation	Insomnie	Perception positive de soi
État dépressif	Agressivité	Motivation élevée
Dévalorisation de soi	Fatigue & Augmentation des erreurs	Analyse logique des problèmes
Fatigue et motivation faible	Isolement	Prise de décision cohérente
Isolement et pauvreté des relations sociales	Conduites dangereuses	Motivation élevée

# CONSEQUENCES DU STRESS

- **Psychologique et comportementale** : niveau de satisfaction, niveau de la performance, conduites dangereuses, confiance en soi, troubles de l'humeur, dépendances et addictions, etc.
- **Cognitif** : qualité de l'analyse des problèmes et de la prise de décision, niveau de concentration et de mobilisation, capacité de mémorisation, etc.
- **Physiologique** : hypertension, cholestérol élevé, maladies cardiaques, maladies de la sphère cutanée, troubles psychiques, troubles du sommeil, troubles de l'alimentation, troubles sexuels, troubles gastriques, etc.

**Les troubles liés à des facteurs de stress sont considérés avec le Trouble de Stress Post Traumatique (TSPT) dans le Manuel Diagnostique et Statistique des Troubles Mentaux (DSM, version 5)**

# COÛTS DU STRESS

## Coûts directs et indirects / Coûts visibles et invisibles

- Absentéisme : maladies et accidents de travail (arrêts de travail, congés maladie);
- Départs (turn-over) : renouvellement constant du personnel et coût en formation et expertise;
- Soins médicaux et pharmaceutiques : consultations, hospitalisations, consommation de produits pharmaceutiques;
- Baisse de la performance de l'employé et de l'entreprise;
- Dégradation de l'image de l'entreprise et réduction de l'attraction : baisse de la clientèle;
- Sociaux et familiaux : apports à la communauté et aux familles.

STRESS



# PRÉVENTION ET GESTION DU STRESS (1/3)

Toute situation peut engendrer un état de stress mais l'important est de savoir comment s'y adapter.

Dix façons de **diminuer** le stress

1. Avoir un bon réseau de soutien social;
2. Se réserver au moins une journée de repos par semaine, sans les sources de stress habituelles;
3. Pratiquer une activité physique;
4. Respirer profondément;
5. Maintenir une alimentation saine et équilibrée;
6. Discuter des situations à problèmes avec des amis, des membres de sa famille, un conseiller professionnel (médecin, psychothérapeute, etc.);
7. Apprendre des techniques de relaxation;
8. Apprendre à connaître ses forces et ses faiblesses;
9. Modifier sa manière de répondre au stress;
10. Éviter les situations génératrices de stress.

# PRÉVENTION ET GESTION DU STRESS (2/3)

**Respecter les besoins fondamentaux (Maslow) : physiologiques, sécurité, appartenance, estime, réalisation de soi**

- Résoudre les conflits dès leur apparition et dénouer les conflits larvés (en veilleuse ou mal résolus);
- Accroître ses compétences en matière d'organisation de son travail et de sa vie sociale;
- Développer ses capacités en matière de gestion du temps personnel et professionnel;
- Se former pour adapter son niveau de qualification à la demande;
- Apprendre à rechercher des compromis, savoir négocier;
- Avoir une alimentation équilibrée et variée;
- S'assurer un repos en quantité et en qualité : literie, environnement, durée de sommeil.

# PRÉVENTION ET GESTION DU STRESS (3/3)

- Apprendre à refuser si la proposition faite est en contradiction avec soi;
- Rejeter toute proposition qui paraît irréaliste ou irréalisable pour soi;
- Devant toute incapacité, il faut :

## **SAVOIR DIRE NON**

- Développer son affirmation de soi (Assertivité) par la Communication Non Violente (CNV) selon la démarche OSBD:
  - ✓ **O**bserver les faits, Décrire les faits, se Centrer sur le factuel;
  - ✓ Exprimer ses **S**entiments;
  - ✓ Formuler ses **B**esoins;
  - ✓ Exprimer sa **D**emande

**Cette démarche coûte moins en énergie psychique**



# PREVENTION ET GESTION DU STRESS EN CÔTE D'IVOIRE (1/3)

*Les 10 conseils pour prendre soin de sa santé mentale du Ministère de la Santé et de l'Hygiène Publique et du Programme National de Santé Mentale de Côte d'Ivoire*

## **1. Manger équilibré**

*Chaque jour, il faut manger des fruits et légumes, manger moins gras et moins sucré, boire au moins 1,5 litre d'eau... Le corps et l'esprit en ont besoin.*

## **2. Faire du sport et avoir des loisirs**

*Régulièrement, il faut pratiquer du sport (marcher, faire la gymnastique...), rendre visite à ses amis, prendre de l'air... bref se détendre ! Cela permet d'oublier certains soucis, se sentir mieux et d'apprécier la vie.*

## **3. Entretenir de bonnes relations familiales, amicales et professionnelles**

*Il faut avoir de bonnes relations avec les personnes avec qui nous vivons ou travaillons, partager avec notre entourage nos joies et nos peines...*

## **4. Avoir confiance en soi**

*Il faut apprendre à se connaître, à connaître ses forces et ses faiblesses, à s'accepter tel que l'on est afin de pouvoir donner le meilleur de soi-même à chaque occasion ! Sans estime de soi, point de qualité de vie !*

## **5. Etre réaliste dans ses besoins**

*Nous avons tous des envies, des désirs, des besoins... mais il faut faire preuve de sagesse et de bons sens pour les satisfaire ou non !*

# PREVENTION ET GESTION DU STRESS EN CÔTE D'IVOIRE (2/3)

## **6. Gérer efficacement ses biens**

*Les problèmes d'argent sont souvent source de stress. Pour nos dépenses, privilégions les choses nécessaires et utiles. Restons réalistes !*

## **7. Maîtriser ses émotions (joie, amour, amour, colère, peine, tristesse, jalousie.....)**

*Il faut contrôler ses émotions et les exprimer dans le respect de l'autre.*

## **8. Accepter les critiques et les conseils**

*Les critiques et les conseils permettent de s'améliorer. Prenons le temps d'y réfléchir !*

## **9. Prendre soin de soi**

*Il faut prêter attention à ses sentiments et besoins, pratiquer les activités que l'on aime, se faire plaisir !*

## **10. Ne pas rester dans la solitude ni dans la souffrance en silence**

*Partager ses soucis avec les autres aide à se sentir moins seul et à trouver des solutions !*

**La Santé Mentale, c'est l'équilibre de l'Homme**

# PREVENTION ET GESTION DU STRESS EN CÔTE D'IVOIRE (3/3)

- Interventions en entreprise
  - ✓ Sensibilisation à la gestion et à la prévention du stress au travail;
  - ✓ Prise en charge des travailleurs suite à des situations d'accidents de travail et décès ;
  - ✓ Encadrement des travailleurs dans le cadre de licenciement pour causes économiques, départ à la retraite;
- VMA ou VM**PA** ? ou de la Visite Médicale Annuelle à la Visite Médico-**Psychologique** Annuelle
  - ✓ Expérience collaborative déjà réalisée et appréciée des employés : cette approche a permis la détection, l'expression de la demande et la prise en charge;
  - ✓ Promotion de la VM**PA** à conduire auprès des managers, médecins d'entreprise et assureurs;
- Mise en place d'un pool de formateurs internes pour la gestion du stress en entreprise.

# PERSPECTIVES

- Informer les managers sur le stress professionnel (*Stress au travail : un défi collectif*. Genève : Bureau International du Travail, 2016);
- Former les employés et responsables syndicaux à la prévention et à la gestion du stress;
- Évaluer le stress en milieu professionnel : mesurer le stress des travailleurs;
- Intégrer l'évaluation du stress dans la Visite Médicale Annuelle (VMA);
- Mettre en place des groupes de soutien au sein des entreprises;
- Identifier le stress selon les secteurs d'activités;
- Documenter la thématique par des travaux de recherche en vue de mieux connaître le stress en milieu professionnel;
- Créer un groupe (pluridisciplinaire) de travail sur le stress professionnel : éthique, cadre juridique, harcèlement

# CONCLUSION

**STRESS AU TRAVAIL : UN DÉFI COLLECTIF ?**

**STRESS AU TRAVAIL : UNE AFFAIRE DE TOUS**

**POUR PLUS DE PLAISIR DE TRAVAILLER DANS LA SÉCURITÉ  
ET LA SANTÉ**

# POUR ALLER PLUS LOIN

- Bègue, L. (2013). *Traité de psychologie sociale*. Bruxelles : de boeck
- Chapuis-Gibert, V. (2009). *Agir sur le stress au travail*. Paris : Nathan
- Laborit, H. (1985). *Eloge de la fuite*. Paris: Folio
- Laborit, H. (1985). *La nouvelle grille*. Paris: Folio
- Organisation Internationale du Travail (2016). *Stress au travail : un défi collectif*. Genève : Bureau International du Travail
- Rosenberg, M.B. (2005). *Les mots sont des fenêtres : introduction à la Communication Non Violente*. Paris : La découverte
- SELYE, H.(1981). *Stress sans détresse*. Paris : La Presse.



**JE VOUS REMERCIE  
POUR VOTRE AIMABLE ATTENTION**

