

La fiche présente les définitions couramment utilisées dans la littérature scientifique ainsi que dans la législation belge et européenne. Les facteurs de stress et les réactions au stress sont évoqués, ainsi que les modèles explicatifs du stress, dont celui de Karasek.

## Fiche 6.3. Le stress au travail

### 1. Définitions dans la littérature scientifique

La majorité des définitions du stress font référence à l'interaction entre l'opérateur et l'environnement de travail.

Deux rôles essentiels sont à distinguer :

- celui de l'environnement, dans les facteurs de stress qu'induisent les exigences de la situation;
- celui du travailleur, en référence à l'évaluation subjective de ses ressources, à sa personnalité, à son implication dans la situation de travail et à l'incertitude concernant une probabilité d'échec.

Les **facteurs de stress** liés à l'environnement de travail peuvent être catégorisés comme suit :

- l'organisation du travail : contrôle, précision des missions, relation aux clients...;
- les relations de travail : soutien, reconnaissance, clarté des objectifs...;
- la nature des tâches : répétitivité, pression temporelle, effort cognitif...;
- l'environnement physique : bruits, déplacements...;
- l'environnement socio-économique : mondialisation et concurrence...

Les **réactions au stress** peuvent être :

- physiologiques : troubles endocriniens conduisant à des troubles fonctionnels, métaboliques, puis lésionnels;
- cognitives/mentales : troubles de la perception, de la concentration, manque de créativité et difficulté à prendre des décisions, etc.;
- émotionnelles : angoisse, aliénation, apathie, etc.;
- comportementales : tabac, alcool, drogue et autres addictions témoignant d'une déviation du fonctionnement normal, ou encore d'une désadaptation fonctionnelle (tentative d'adaptation non encore réussie).

Exemple : Le « burn-out » (ou « épuisement professionnel ») s'exprime par un ensemble de réactions (épuisement physique, mental, émotionnel, désintérêt profond pour le contenu de son travail, dépréciation de ses propres résultats) consécutives à des situations de stress professionnel prolongé qui sont liées à un important investissement personnel et affectif dans son travail.

De nombreux **modèles explicatifs de l'émergence du stress au travail** ont été proposés. Un des premiers modèles – et l'un des plus connus – est celui de Robert Karasek. Selon ce modèle, les emplois à stress élevé sont caractérisés par des exigences psychologiques élevées et un faible degré de liberté de décision.

- Les exigences psychologiques se réfèrent à des charges de travail mental (quantité et rythme), des restrictions organisationnelles pour accomplir une tâche donnée, et des exigences contradictoires.
- La latitude de décision (marge de manœuvre ou possibilité de contrôle de la situation) se réfère à la capacité à prendre des décisions seul, ainsi qu'à la possibilité d'être créatif.

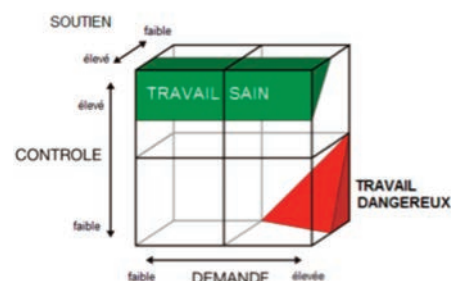
Le stress au travail peut s'atténuer en augmentant la latitude de décision, sans changer les exigences du travail lui-même. Le support social est une composante essentielle de l'environnement psychosocial. L'utilité du soutien social est démontrée au travers de nombreuses études qui lui attribuent différents rôles tels que le support informationnel, l'aide à l'accomplissement de tâches lors de surcharges, le support émotionnel et la guidance.

### Le modèle de Karasek

Selon les deux dimensions de base

		EXIGENCE PSYCHOLOGIQUE	
		FAIBLE	ÉLEVÉE
LATITUDE DE DÉCISION	FAIBLE	Passivité	Surcharge
	ÉLEVÉE	Détente	Dynamisme

Avec l'influence du soutien social



## 2. Définitions dans la législation belge et européenne

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail propose la définition suivante du 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. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité de la personne qui y est soumise.* »

Trois notions sont à retenir dans cette définition :

- les contraintes au travail;
- l'état de tension (de stress) induit par la perception d'un déséquilibre entre contraintes et ressources;
- les conséquences ou effets du stress sur la santé des salariés et sur la productivité.

En **Belgique**, le stress a été défini pour la première fois dans la CCT n° 72 du 30 mars 1999, rendue obligatoire par un arrêté royal du 21 juin 1999 (M.B. du 9 juillet 1999) :

« *La notion de stress est l'état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs, qui s'accompagne de plaintes ou dysfonctionnements au niveau physique, psychique et/ou social et qui est la conséquence du fait que des travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail.* »

Trois éléments importants dans cette définition :

- l'accent est mis sur la perception, le ressenti d'un groupe de travailleurs par rapport à l'environnement de travail dans lequel ceux-ci évoluent;
  - les causes et les mesures de prévention sont également considérées à un niveau collectif plutôt qu'à un niveau individuel. Ainsi, un seul travailleur « stressé » n'est en principe pas couvert par cette législation.
  - l'attention doit être portée à l'élimination des facteurs du stress au travail. Ainsi, les thérapies qui traitent les symptômes de la souffrance sans en éliminer l'origine ne sont pas des mesures de prévention légalement reconnues.
- Cette CCT ne vise dès lors pas à résoudre des problèmes individuels, mais à prévenir des problèmes de nature collective, mis en évidence lors de la détection et de l'évaluation des risques, et/ou à y remédier.

---

### Référence

- Stratégie Sobane, Aspects psychosociaux, SPF Emploi, travail et concertation sociale, septembre 2010