

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA BEJAIA
FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES
DEPARTEMENT DES SCIENCES SOCIALES

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme MASTER EN PSYCHOLOGIE

Option : PSYCHOLOGIE DU TRAVAIL ET DES ORGANISATIONS

Thème

LE STRESS PROFESSIONNEL CHEZ LES MEDECINS

Présenté par :

- Brahmi Siham

Encadré par :

Dr. Tahar MEZIANI

Année Universitaire

2019 – 2020

Remerciements

Je remercie dieu pour m'avoir donné la volonté et le
courage de réaliser ce travail

Je tiens à remercier tous mes profs de université
Abderrahmane Mira Bejaia, et l'ensemble du personnel
de l'hôpital Khalil Amrane de Bejaia, *pour leurs
confiances et leurs soutiens inestimables pour le peu de
fois que j'ai pu assister*

Dédicaces

La réalisation de ce mémoire a été possible grâce à l'aide de plusieurs personnes à qui je voudrais témoigner toute ma gratitude.

Comme vous le savez déjà cette année était difficile pour tout le monde à cause de cette pandémie de covid-19 qui nous a tous perturber et bouleverser mais dans la vie il faut savoir surmonter les difficultés et les obstacles

Je voudrais Tout d'abord adresser toutes ma reconnaissance à mon encadreur monsieur Meziani Tahar pour sa patience et surtout ses judicieux conseils qui ont contribué à alimenter ma réflexion et à enrichir mon mémoire

Je désire aussi remercier les professeurs de l'université de Abderrahmane Mira Daboudaw, qui m'ont fourni les outils nécessaires à la réussite de mes études universitaires

J'ai l'honneur d'être diplômé dans cette université

Je tiens à remercier toute ma famille qui ont toujours était à mes cotées à me soutenir je ne remercierais jamais assez mon chère papa et maman qui ont tout fait pour que je réussis dans mes études

Je remercie spécialement ma sœur Ferial qui ma aider à réaliser ce mémoire et ma toujours encourager

Je voudrais exprimer ma reconnaissance envers mon amie Mebarki Soraya qui était à l'écoute et ma aider et orienter malgré qu'elle était trop occuper avec son mémoire

Et comme en dit le meilleur pour la fin je remercie particulièrement mon cher époux pour son soutien.

Liste des abréviations

L'AESST : L'agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

RPS : Risques psychosociaux

L'OMS : L'organisation mondiale de la santé

CHU : Centre hospitalo-universitaire

Sommaire

Remerciements

Dédicace

Liste des abréviations

Introduction

1. Les raisons de choix du thème.....	03
2. Les objectifs de la recherche.....	03
Problématique.....	04
Les hypothèses	07
3. cadre conceptuel.....	08
3.1 l'hypothèse.....	08
4. Définitions des concepts clés.....	08
Chapitre II : Stress professionnel.....	
1. Historique du stress d'hier et d'aujourd'hui :	10
2. L'origine du mot stress.....	11
3. La définition du mot stress.....	11
4. Définition du stress par l'AESST.....	11
5. Les 3 types de stress.....	11
5.1 le stress normal (bon stress).....	11
5.2 Le stress positif.....	12
5.3 Le stress négatif ou pathologique.....	12
6. Gestion du stress.....	13
6.1 Interventions primaires ou créatives.....	13
6.2 Interventions secondaires ou proactives.....	14
6.3 Interventions tertiaires et réactives.....	15
7. Différentes formes du stress.....	15
7.1 Le stress aigu.....	15
7.2 Le stress chronique.....	16
7.3 Le burn-out aussi appelé épuisement professionnel.....	16
8. Symptôme /Conséquences et mesure du stress.....	17
8.1 Ensemble des conséquences.....	17
8.2 Conséquences individuelles du stress.....	17
8.3 Conséquences du stress sur la performance.....	18
8.4 Conséquences et coûts du stress sur l'organisation.....	18
9. Les manifestations du stress.....	19
10- Burn-out.....	20
10 .1 Définition.....	20
10 .2 Processus.....	21
10. 3 La relation à autrui, source de burn-out.....	21
10 .4 Conséquences et prévention du burn-out.....	22
10 .5 La mesure du burn-out.....	23
11 .Qu'est-ce que le stress au travail ?.....	23
12. Quels liens entre stress et travail ?.....	24
13. Quelles sont les causes du stress au travail ?.....	24
14. Les effets du stress au travail.....	25
14. 1 Effets du stress professionnel sur les individus.....	25
14 .2 Effets du stress professionnel sur l'organisation / l'entreprise.....	25
15. Effets de stress sur la santé.....	26
16. Effets du stress chronique sur la santé.....	26

17. Pathologies associées au stress chronique.....	27
18. Les facteurs de stress en milieu professionnel.....	27
18. 1 Facteurs de stress liés à la tâche ou au contenu du travail à effectuer.....	27
18. 2 Facteurs de stress liés à l'organisation du travail à effectuer.....	28
18. 3 Facteurs de stress liés aux relations de travail.....	28
18. 4 Facteurs de stress liés aux environnements physiques et techniques.....	28
18. 5 Facteurs de stress liés à l'évolution sociologique.....	28
18. 6 Facteurs de stress liés à l'environnement macro-économique.....	28
19. Comment résoudre les problèmes de stress au travail.....	28
20. Détection précoce et prévention des problèmes liés au stress professionnel.....	29
21. Le processus de stress professionnel.....	30
22. Les agents stressants intra organisationnels.....	30
22.1 Les agents stressants physiques.....	31
22.2 Les agents stressants individuelles.....	31
22. 3 Les agents de stress organisationnels.....	31
23. Mécanismes physiologiques du stress : alarme, résistance, épuisement.....	31
24. Facteurs déclenchant du stress.....	32
25. Les déterminants du stress professionnel.....	33
26. Risques psychosociaux et stress.....	33
27. Le stress est un trouble de l'adaptation.....	34
28. Les horaires de travail source de stress.....	34
29. Exigence de la hiérarchie et stress au travail.....	35
30. Surcharge de travail, l'un des premiers facteurs du stress au travail.....	35
31. Le harcèlement moral, source de stress professionnel.....	35
32. La frustration, l'une des raisons du stress au travail.....	35
33. Le stress au bureau lié au manque de communication.....	35
34. Les sources du stress.....	36
34. 1 Un phénomène multi causal.....	36
34. 2 Exigences, autonomie et soutien.....	36
34. 3 Equité et reconnaissance.....	38
34. 4 Conflits, ambiguïtés et surcharge de rôles.....	38
34. 4. 1 Conflits de rôle.....	38
34. 4.2 Surcharge de rôles.....	38
34. 4.3 Conflit et surcharge entre vie familiale et vie professionnelle.....	39
34.5 Organisation et carrière.....	39
34.5.1 Organisation et relations interpersonnelles.....	39
34. 5. 2 Carrière.....	39
34. 5. 3 Extra-organisationnel.....	40
Partie pratique.....	
Chapitre III : Partie méthodologique.....	
1. Les méthodes et les techniques utilisées.....	41
1.1. Définition de la méthode.....	41
2. Les techniques utilisées.....	41
2.1L'entretien.....	41
3. Pré enquête.....	42
3.1 Définition de la Pré enquête.....	42
3.2 Champ d'investigation (population visé).....	42
3. 3Le déroulement de l'enquête.....	43
4. Présentation du lieu de recherche.....	43
4.1 L'historique de CHU de Bejaia.....	43

4.2 Description de service d'urgentiste.....	44
Conclusion	
Annexe	
Liste bibliographique	

Introduction

Introduction

L'organisation du travail, dans ses aspects à la fois individuels et collectifs est de plus en plus mise en cause dans des altérations de la santé.

On parle alors de stress professionnel et aussi de souffrance du travail, en lien avec des facteurs de risques psychosociaux.

Dans le concept de stress professionnel, deux modèles explicatifs servent de référence (Karasek et Siegrist). Pour eux, les travailleurs ont plus de chances de souffrir au travail s'ils ont à la fois de fortes exigences de travail et peu d'autonomie dans leur activité ou s'ils font des efforts importants pour répondre aux demandes et en retirent peu de récompenses.

Le terme de stress a aujourd'hui une valeur négative qu'il n'avait pas initialement. Dans le modèle psychologique proposé par H. Selye (1976), le stress est posé comme un mécanisme d'adaptation de l'organisme, la permettant de faire face aux agressions de l'environnement.

Le « stress affecte différentes personnes de différentes manières. Le fait de subir un stress professionnel peut entraîner un comportement inhabituel et contre-productif au travail et contribue à une dégradation de la santé physique et mentale.

Dans le cas extrême, un stress prolongé ou des événements traumatisants au travail peuvent entraîner des problèmes psychologiques voir des troubles psychiatriques débouchant sur un absentéisme et rendant le travailleur inapte à rendre son travail.

D'après toutes les recherches faites par les chercheurs ils trouvent que le stress professionnel survient lorsqu'il y a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et ses propres ressources pour y faire face. Toutes les activités professionnelles qu'elles s'exercent sur un chantier ou dans un bureau présentent des exigences physiques mais également des exigences mentales.

Afin de réaliser notre étude « mémoire » nous avons pris le cas de l'hôpital Khalil Amrane de Bejaia, le champ d'étude sera limité sur notre thème : « Stress professionnel ».

Mon travail comporte une partie théorique qui contient deux chapitres

Chapitre 1 : concerne la construction de notre objet d'étude via la manifestation de la problématique et le cadre conceptuel

Chapitre 2 : Il contient une présentation détaillée de différents aspects du stress au milieu professionnel.

Introduction

Ce qui concerne la partie pratique se compose d'un seul chapitre

Chapitre1 : Partie méthodologique

Conclusion : pour en finir, nous avons élaboré une conclusion générale pour résumer notre thème.

Partie théorique

Chapitre I :

**Problématique et cadre
conceptuel**

1. Les raisons de choix du thème

Le mot stress est populaire ces dernières années car il se développe dans tous les pays industrialisés, mais aussi dans le pays émergent. Le Changement des organisations, les crises économiques et financières, la pression sur le temps, sur les objectifs à atteindre, le manque de visibilité sur l'avenir, les conflits entre vie familiale et vie professionnelle qui sont autant de facteurs de stress.

Le stress est une relation particulière entre la personne et l'environnement, est aussi une relation qui est évaluée par l'individu comme mortifiant ses ressources et menace bien le bien-être et la santé mentale au travail.

C'est pour cette raison que j'ai choisi de travailler sur le stress professionnel chez les médecins de l'Hôpital KHLIL AMRANE de la wilaya de Bejaïa car dans leur travail ils affrontent toute sorte de pression, stress et des problèmes de santé et c'est ce qui m'a poussé à aborder dans les multiples contextes soit psychologique, physique ou comportementale.

2. Les objectifs de la recherche :

Notre thème de recherche s'intéresse sur le stress professionnel chez les médecins de la Wilaya de Bejaïa, dans le but de connaître la fréquence de symptôme et aussi de démontrer le degré d'influence de ce risque sur la santé des médecins. Ainsi de savoir si c'est les médecins apprennent à gérer leurs stress et ainsi évaluer dans un contexte empirique le stress professionnel chez les médecins de la Wilaya de Bejaïa et à décrire également les facteurs qui collaborent à l'apparition de ce symptôme dans le milieu professionnel à cet effet j'essaie d'apporter de nouvelles connaissances sur certaines catégories d'employeurs qui sont les médecins de la Wilaya de Bejaïa

Problématique

La question du stress professionnel se pose avec de plus en plus d'acuité du fait des mutations liées notamment à la croissance du secteur des services et à l'évolution de la nature du travail. Ce risque psychologique est omniprésent dans tous les milieux de travail mais avec des divers degrés selon la nature des conditions du travail qui contribuent à son apparition.

Le stress se définit par des réactions de l'organisme, tant émotionnelles que physiques, face à une situation particulière ou à des facteurs de stress (stresseurs). Le stress est une réaction naturelle si celle-ci n'est pas excessive. Il est généralement considéré comme nocif, mais une vie sans stimulation serait monotone et ennuyeuse, il nous moquerait la force créatrice, sources de motivation et étapes préalable à l'atteinte de nos objectifs.

Le stress professionnel est un phénomène qu'on trouve dans tous les secteurs d'activité notamment chez le personnel hospitalier, qu'il soit soignants ou aides-soignants est en première ligne face aux difficultés des patients, des familles et des contingences administratives lourdes. De ce fait pressions accumulées peuvent peu à peu et façon insidieuse amener les personnes au-delà de leurs limites.

Le stress s'insère dans la vie professionnelle des médecins de bien des façons. Un constat s'impose aujourd'hui ; de plus en plus les médecins vivent de la détresse face à la charge de travail et aux responsabilités qui leur sont exigées. Est particulièrement dans le contexte actuelle avec la pandémie covid-19 (coronavirus), depuis plusieurs mois le personnel hospitalière sont en première ligne dans la gestion de l'épidémie de covid-19 et cette situation est amenée à durer. Dans ce contexte, ils sont soumis à de multiples facteurs stressants voir traumatisants qui les exposent à un risque majoré d'anxiété et d'épuisement, pouvant générer un état de souffrance psychique et Psychologique, voire parfois des symptômes dépressif, encore un trouble de stress post-traumatique pendant et dans les suites de la crise.

Donc cette pandémie a un grand impact sur la santé du personnel et aussi sur leurs vie privée, car c'est médecins ont des familles et des proches est cela aussi les mettent en stress, ils ont peur de contaminer leurs proche à cause du danger et le risque qu'ils subissent au travail car eux aussi peuvent être contaminer par ce virus donc beaucoup de médecins préfèrent de rester loin de leur familles et de s'isoler pour leurs bien, certes que c'est pas facile de quitter ses enfants, ses parents, leurs époux... c'est trop dure sentimentalement, vivre avec le manque de famille et l'inquiétude d'être contaminer. Par conséquence cela cause un stress pour le personnel.

On a aussi la charge de travail, est qui dit charge de travail dit des heures supplémentaires (travail de nuit), beaucoup de personnes ont des difficultés à travailler la nuit, plus particulièrement les femmes (responsabilité, les enfants ...); Tout les points que j'ai cité provoque un stress professionnel .

Le stress professionnel n'est pas une fatalité. Et les conséquences sont souvent dramatiques pour la santé physique et psychique des personnes qui le subissent

Plusieurs études sont faites sur le stress on prend l'étude de (Amirouche Benferhat) sur le syndrome du burn-out chez les médecins en situation de catastrophe : le cas des SAMU d'Alger Blida et Médéa. Sa problématique s'est articulée autour du syndrome d'épuisement professionnel ou Burn-out, généré par le stress professionnel chronique lié aux interventions médicales d'urgence dans un contexte de catastrophes. Cette étude à été faites sur un échantillon de 106 médecins, majoritairement des femmes. Les résultats quantitatifs qui ressortent de cette étude, nous révèlent que le syndrome du burn-out, dans ses trois dimensions, augmente chez les médecins des SAMU de la région contre « Alger, Blida et Médéa » et diminue chez les médecins des SAMU d'Oran. En somme leurs résultats nous ont permis de démontrer que les médecins de SAMU « d'Alger Blida, Médéa » qui prévoient davantage de stress dans leur environnement de travail, était plus sujets à s'épuiser professionnellement que les médecins du SAMU D'Oran. En sus, les résultats qualitatifs indiquent clairement que les principaux facteurs associés à l'épuisement professionnel relèvent de l'environnement du travail, principalement de facteurs organisationnels et du contexte de travail

<https://journals.openedition.org/insaniyat/13952>

Une autre étude menée par (Djida Bounazef, Didier Van Caillie). Sur« la satisfaction des conditions de travail des médecins comme facteur déterminant des réussites médicales ». Le but de cette étude est d'évaluer l'impact de la satisfaction des conditions de travail des médecins au niveau des CHU sur le taux des réussites médicales. Dans le cadre de cette étude, le choix des 5 CHU est convenu avec le ministère Algérien de la santé. Ces CHU représentent des CHU actifs qui regroupent les meilleurs compétences et prestation médicales Algériennes. Ce pendant la méthode de l'échantillonnage est non probabiliste.

Les résultats de cette étude montre que même si le taux de réussite médicale est fortement impacté par la satisfaction des conditions de travail des médecins, il y a cependant beaucoup de variables non prises en compte dans l'étude. Il sera donc intéressant de réaliser

une étude bien plus élargie ayant pour finalité d'étudier l'effet de satisfaction des conditions de travail de l'ensemble des parties prenantes.

(<https://www.researchgate.net/publication/320044425>)

Ce phénomène est de plus en plus fréquent dans certaines professions, tel que les enseignants chauffeurs taxi et dans certains métiers à risque (policier, pompiers).

A base de tout ce qui a été avancé précédemment et afin de bien entamer notre recherche nous essayons de répondre à ces questions :

Quelle sont les facteurs qui provoquent le stress chez les médecins ?

Les hypothèses :

Pour répondre à la question ci-dessus nous avons supposés les réponses suivantes :

- La charge du travail est à l'origine du stress professionnel chez les médecins
- Les conditions de travail source de stress professionnel chez les médecins

3. cadre conceptuel

3.1 l'hypothèse : Toutes recherche scientifique suppose une ou plusieurs hypothèses, une hypothèse est un énoncé qui prédit une relation entre un ou plusieurs termes et impliquant une vérification empirique. (ANGERS Maurice « initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines » 1997.P111)

4. Définitions des concepts clés :

Stress :

C'est une réponse physique et psychologique qui répond à une nécessité de s'adapter à son environnement.

L'anxiété est une émotion alors que le stress fait référence à une situation qui nous oblige à nous adapter (Hélène Romano et al « SAUVETEURS ET événements TRAUMATIQUES » 2011 P 60)

Stress professionnel

Au fil des ans la définition est la portée du concept de stress en milieu de travail on évolué englobant un phénomène de plus en plus complexe.

Aujourd'hui le stress au milieu de travail ou stress professionnel se définit comme « l'ensemble du processus par lequel la personne perçoit et interprète son milieu de travail en relation avec sa capacité d'y faire face. »

D'après cette définition, le stress est présent lorsque le milieu constitue une menace (réelle ou perçue comme telle pour la personne, soit par les demandes excessives qu'il impose, soit par l'insuffisance des ressources permettant à l'individu de combler ses besoins. (Simon, Arsenault 2009 p 39.40)

- **Définition du stress professionnel**
- **Selon L'OMS :**

Le stress au travail est l'ensemble des réactions que les employés peuvent avoir lorsqu'ils sont confrontés à des exigences et des pressions professionnelles ne correspondant pas à leur connaissance et à leur capacité et qui remettent en cause leur capacité à faire face. Le stress peut survenir dans les contextes professionnels très différents. L'environnement mettant en jeu très nombreux facteurs propres au sujet et à l'environnement (Lazarus .1966).

Définition opérationnelle du stress professionnel

Le stress est un sentiment négatif intense lié au travail, il se caractérise par une fatigue prolongée (physique ou psychique). Une perte intérêt, fatigue, difficulté de concentration le manque d'enthousiasme au travail.

C'est souvent le résultat d'une période d'effort de pression au travail et d'une charge qui dépasse la capacité du personnel.

Chapitre II :

Stress professionnel

1. Historique du stress d'hier et d'aujourd'hui :

Le stress a toujours existé et il n'a pas touché seulement l'être humain. Les effets qu'il provoque se rencontrent chez la plupart des animaux et son existence remonte à la naissance de l'espèce animale. Dès l'âge de la pierre l'organisme humain était doté de mécanisme d'adaptation qui se déclenchait de manière automatique face à une situation donnée.

En effet, tout au long de l'évolution de l'être vivant, le cortex cérébrale a eu comme fonction de transmettre au cerveau un signal qui signifie : « attention ! Danger ! ». Le cœur se mettait alors à battre plus rapidement, la respiration s'accélérait, les muscles se tendaient. L'adrénaline se libérait dans le sang en quantité plus importante et des doses énergétiques étaient prélevées sur les réserves de sucre stockées dans le foie, dans le cœur. Le surplus de carburant permettait d'avoir les forces nécessaires pour se battre.

L'expression « stress » veut dire « tension » et elle a été inventée par les ingénieurs au XIX^e siècle qui réfèrent à ce mot pour qualifier la résistance des matériaux soumis à l'usure, à la corrosion. Comme les matériaux techniques, le matériel humain peut résister aux agressions mais avec des limites. On peut dire que dès qu'une personne est sous tension. Elle peut être atteinte des premiers symptômes de ce qu'on appelle aujourd'hui le « stress ». Le mot stress est un anglicisme synonyme d'effort intense de « tension ». L'individu est stressé quand il est tendu, surmené, fatigué, sous pression etc. Mais il est stressé aussi lorsque qu'il gagne un million à la loterie, un coup de foudre amoureux, et envahi par un bonheur qu'il n'attendait pas, etc. Dans les années 1950, Hans Selye a démontré effectivement que le stress constituait la réponse de l'organisme aux différentes forces qui s'exerçaient sur lui et qu'il était à la base de l'adaptation de l'être humain à son milieu.

A notre époque, l'être humain se voit bousculé dans la société moderne comme il ne l'a jamais été dans les siècles passés. Nous pouvons affirmer que le stress que nous subissons à présent est beaucoup plus profond et grave autrefois car il s'attaque avec plus d'intensité à notre structure physique et émotionnelle. De plus, les maladies de notre époque liées au stress ne sont pas seulement nuisibles au salarié, mais également lourdes de conséquences pour l'organisation et la société en générale. **(David, A. Bruno, F et al. (2011 p749).**

2-L'origine du mot stress :

Le stress est un mot anglais désignant la pression émotionnelle ou syndrome d'adaptation, qui peut apparaître face au changement de l'environnement dont chacun vit les effets. Les hommes mais aussi les animaux, et tout organisme vivant sur terre. (**Brigitte Piarrat « 2012 » P9**).

3-La définition du mot stress

Eustress

Il s'agit d'un stress positif, motivant et excitant cet aspect du stress vous stimule l'ors d'une compétition d'une négociation, d'un match, d'une conversation avec quelque 'un qu'on admire.

Dy stress

C'est un stress négatif, traduit par « détresse ». Il s'agit d'une terrible alerte qui vous fait perdre vos moyens et à laquelle, dans un premier temps, vous ne savez comment faire face.

4-Définition du stress par l'AESST

L'agence européenne pour la sécurité et la santé au travail définit ainsi le stress : « un état de stress survient quand il Ya 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 ». (**Brigitte Piarrat « 2012 » p10**).

5-Les 3 types de stress

Les trois types de stress :

Nous avons mentionné précédemment qu'il existe 3 types de stress, nous vous les présentons.

5-1 le stress normal (bon stress) :

Les stimulés quotidiens en provenance de notre environnement constituent des agressions normales de différentes natures (appelés stresseurs) pour lesquelles notre corps possède des mécanismes d'adaptation (ou homéostatiques, c'est à dire que ces mécanismes permettent un retour à la normale voir même l'absence de changement face aux stimuli) qui mobilisent nos ressources pour la survie et le maintien des différentes constantes

physiologiques. Dans les conditions normales, ces mécanismes permettent de faire face sans difficulté aux stressseurs auxquels nous sommes exposés.

5.2 Le stress positif

C'est le stress qui constitue une stimulation indispensable au maintien de l'équilibre vital (plans physique, émotionnel et mental) de l'individu. Il nous stimule, nous motive et nous permet d'avoir une performance optimale au quotidien. En quelques sortes, ce type de stress permet à l'organisme de se maintenir en forme et de garder un certain équilibre, il est donc très bénéfique.

5.3 Le stress négatif ou pathologique

C'est le stress normal qui devient chronique. Le seuil de tolérance étant dépassé, le stress devient handicapant et destructeur pour l'individu.

La réponse de notre organisme « de combat ou de fuite » ne fait pas la distinction entre le danger physique et les stressseurs que nous impose notre civilisation moderne.

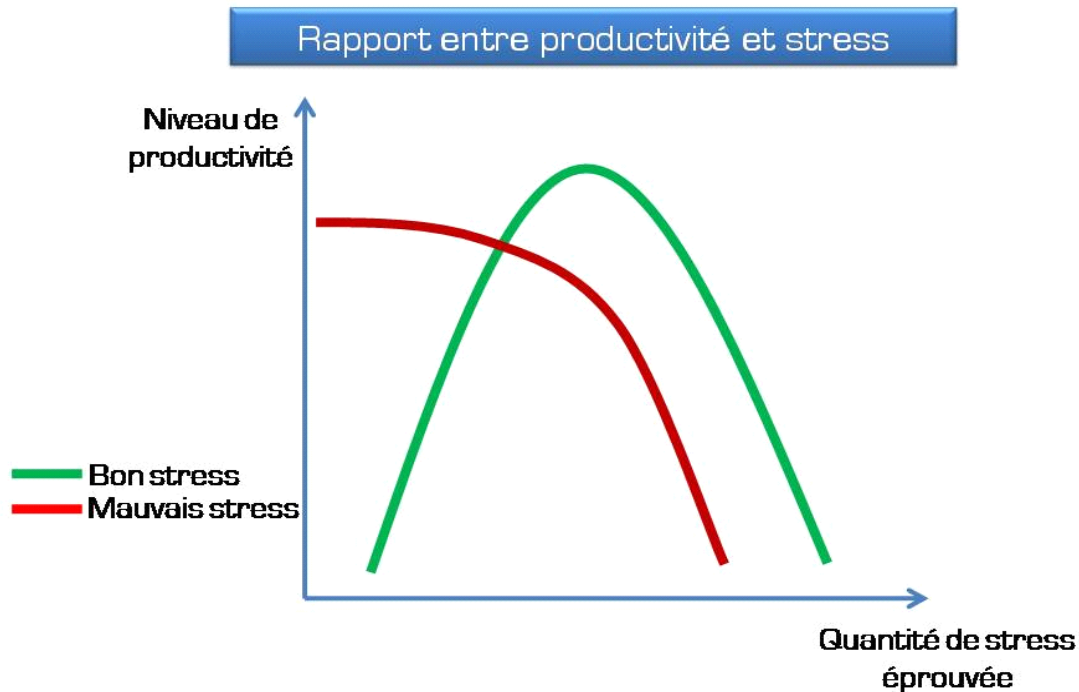
A part quelques cas particuliers (comme le sport, la guerre ou un contexte de danger physique), la réponse d'adaptation devient injustifiée pour les situations qui ne nécessitent pas une mobilisation physique et musculaire intense. C'est à dire que la réponse est trop forte par rapport à l'agression ce qui est déstabilisant pour l'organisme.

Puisque l'homme moderne a tendance à réagir à des situations professionnelles, relationnelles ou familiales comme si elles constituaient une menace réelle, le corps a peu de chances de récupérer complètement et de retrouver son équilibre.

Il va en effet essayer de s'adapter à un niveau de stimulation plus important afin de pouvoir fonctionner à un degré de tension élevé.

A ce stade, toute nouvelle situation stressante va provoquer une réaction encore plus intense. Les individus tendus ont ainsi tendance à réagir de manière exacerbée face au moindre stressseurs.

Ce mécanisme primitif de réponse - et ce qui l'accompagne sur le plan psychophysiologique - est détourné de sa finalité première et finit par se retourner contre l'individu en conduisant à un certain nombre de troubles physiques et psychiques ou maladies psychosomatiques.



<http://tpe-stress1.e-monsite.com>

6- Gestion du stress

L'organisation occupe une responsabilité particulière dans la gestion du stress : elle peut le renforcer ou le diminuer, laisser monter le stress négatif ou au contraire le réduire.

Les interventions pour réduire le stress au travail peuvent être classées en trois catégories :

- Primaires et créatives (visant à réduire les sources de stress) ;
- Secondaires et proactives (développées pour aider les individus à développer des capacités à faire face au stress) ;
- Tertiaires et réactives (organisant la prise en charge des individus affectés par le stress)

6-1 Interventions primaires ou créatives

La prévention primaire a pour objectif d'éliminer ou de contrôler des facteurs de risque présents dans le milieu du travail. L'objectif est d'agir sur les causes des risques plutôt que sur leurs conséquences pour être plus efficace.

Ces actions de prévention primaire jouent sur l'organisation du travail et du temps de travail, la formation; la délégation, l'évaluation des performances individuelles et collectives, la reconnaissance au travail, etc.

Les actions possibles référencées par l'institut national de recherche et de sécurité (INRS) sont nombreuses :

- « Adapter le travail demandé aux capacités et aux ressources des salariés (en tenant compte de leur âge, par exemple) »
- « Organiser le travail pour le rendre stimulant et donner l'opportunité au personnel d'utiliser ses compétences »
- « Définir clairement les rôles et responsabilités de chacun, mieux anticiper les changements et donner la possibilité aux salariés de participer aux décisions et aux actions de changements qui affecteront le travail »
- « Améliorer les communications et réduire les incertitudes, par exemple en ce qui concerne les plans de carrière »
- « Donner l'opportunité d'échanges entre tous les acteurs de l'entreprise, développer une vraie politique de reconnaissance au travail »
- « Développer un climat de confiance et d'appartenance, plutôt que de compétitions et d'individualisation, etc.. »

6-2 Interventions secondaires ou proactives :

Les programmes de prévention secondaire ont pour but d'aider les individus à gérer plus efficacement les exigences et contraintes du travail en améliorant leurs stratégies d'adaptation aux sources de stress ou en renforçant leur résistance au stress en soulageant les symptômes qui y sont associés.

Ces actions peuvent prendre plusieurs aspects mis en avant par P.Legeron: former les personnes pour mieux faire face aux situations de stress (gestion du temps, des conflits de l'agressivité, formation à la délégation, à l'organisation, à la résolution de problèmes, développement de l'intelligence émotionnelle, de la confiance en soi, restructuration cognitive, etc...) et développer des capacités psychologiques (contrôles des émotions, attitudes mentales efficaces); instaurer des espaces de dialogue au sein de l'entreprise et la mise en place de procédure de médiation pour intervenir précocement lors de situations difficiles; aider les salariés à équilibrer vie personnelle et vie professionnelle (crèches, conciergerie, etc..);

accroître la résistance de l'organisme au stress pas une meilleure hygiène de vie (activités sportives, éducation nutritionnelle, programme d'aide au sevrage tabagique ou alcoolique, etc...) avec la possibilité de pratiques de relaxation, d'exercices physiques ou de la sieste au sein de l'entreprise.

L'objectif est de développer les ressources des personnes. Certaines thérapies comportementales et cognitives peuvent s'avérer nécessaires.

6-3 Inventions tertiaires et réactives

Les interventions au niveau tertiaire ont pour objet le traitement, la réhabilitation, le processus de retour au travail et le suivi des individus qui souffrent ou ont souffert de problèmes de stress ou de santé mentale au travail (assistance psychologique, numéro d'appel d'aide et de soutien aux salariés, consultation spécialisées, etc.). L'importance de prendre en charge des personnes victimes au travail est enfin reconnue. La « victimologie clinique » s'intéresse à la psychopathologie traumatique des victimes et à leur prise en charge psychologique. Le fait d'avoir vécu un événement traumatique entraîne des retombées émotives, des manifestations mentales, physiques et effectives. Un stress post-traumatique peut éventuellement survenir. L'objectif de la victimologie clinique est de permettre une prise en charge adaptée. **(David, A .Bruno, F et al. (2011 p773)**

7-Différentes formes du stress

L'origine des agents stressants, leur accumulation, ainsi que la fréquence et l'intensité de l'exposition peuvent engendrer différentes forme de stress :

7-1 Le stress aigu :

Il est le plus souvent provoqué par un événement inhabituel, spécifique et déstabilisant (examen, déménagement, naissance d'un enfant ...) ou par une situation particulièrement menaçante (perte d'un emploi, divorce, conflits ...)

Les symptômes liés au stress aigu (troubles digestifs, manque de concentration, agitation tristesse ...) sont temporaires et disparaissent une fois l'événement passé ou la situation stressante terminée.

Ce type de stress aide l'organisme à maintenir et à améliorer l'efficacité du système de réponse au stress et ses mécanismes.

❖ **Le traumatisme vicariant, également appelé « traumatisme secondaire » ou « usure de compassion ».**

Il constitue une forme particulière du stress aigu à répétition

Il touche principalement les personnes qui côtoient dans le cadre de leur profession des victimes, des personnes en détresse ou malades, des meurtriers, des violeurs ...

Autrement dit, les personnes confrontées régulièrement à la détresse et à la souffrance humaine sont plus sujettes au traumatisme vicariant.

Ce type de stress extrême peut entraîner des troubles d'ordre psychologique (anxiété, dépression) et peut modifier la vision que la personne se fait d'elle-même ou du monde (perte de confiance en soi et en les autres, sentiment d'insécurité, isolement paranoïa)

7-2 Le stress chronique :

Il est la conséquence de l'exposition répétée ou continue à des agents et sources de stress.

Le stress chronique est associé à la phase de l'épuisement : l'organisme sécrète constamment les hormones du stress épuise beaucoup trop dans les réserves énergétiques.

Le stress chronique est dangereux pour la santé car il aggrave ou augmente le risque de développer certaines pathologies comme **(les maladies cardio-vasculaires hypertension artérielle, hyper-cholestérolémie, infarctus du myocarde...)**

Un stress chronique non pris en charge et qui perdure depuis plusieurs mois, voire plusieurs années peut conduire dans le pire des cas au suicide.

7-3 Le burn-out aussi appelé épuisement professionnel

Il résulte de l'épuisement du système de réponse au stress subi au travail, il est généralement causé par une surcharge de travail (trop d'heures travaillées, objectifs difficiles à atteindre, exigences trop élevés ...). Mais d'autres agents stressants peuvent entrer en compte : le manque de reconnaissance, d'autonomie ou de communication, le faible soutien social, les conflits entre collègues ou avec un supérieur hiérarchique ...

Les personnes qui font un burn-out sont généralement atteintes de stress chronique.

Le stress professionnel favorise l'isolement, le mal-être, la dépression, la survenue de comportements additifs, de troubles anxieux et alimentaires, etc. (www.fedecardio.org)

8-Symptôme /Conséquences et mesure du stress

8-1 Ensemble des conséquences

Le stress négatif peut embrouiller l'esprit, « bruler » le corps, faire basculer l'équilibre jusqu'à ce que l'individu « craque ». Tout lui devient âpre : le « boulot » torture, les nerfs lâchent, l'air se noue dans la gorge. Ces symptômes sont particulièrement dramatiques pour les individus exerçant des professions soumises à des tensions pratiquement inévitables dues à l'urgence, au risque et à l'obligation de se concentrer ou de décider vite et bien. Lorsqu'une personne subit toutes sortes de pressions venant de son environnement externe, le corps n'a pas d'autres choix que de répondre à ces pressions. L'accumulation de stress affecte tout l'organisme humain. Les premiers malaises commencent à se faire sentir. Ces signes sont envoyés par le corps pour faire savoir à l'individu qu'il est le siège d'une trop grande demande. S'il n'y prend pas garde, il y a ensuite l'apparition de maladies plus sérieuses. D'ailleurs, la progression de prescription de médicaments antistress confirme l'ampleur et la gravité du stress.

8-2 Conséquences individuelles du stress

Le psychiatre E. Alberte souligne trois types de symptôme liés à un excès de stress, variable d'un individu à l'autre :

- « Troubles du sommeil (insomnies, difficulté à s'endormir...) symptômes cardiovasculaire, trouble respiratoires, symptômes gastro-intestinaux (maux de ventre), douleur et tensions musculaires (mal de dos, tensions dans la nuque et les lombaires), migraines, baisse de la libido... ».
- « Symptôme dans les relations interpersonnelles : précipitation, agressivité, isolement ».
- « Symptômes liés à la performance intellectuelle : troubles de la mémoire, rumination des problèmes professionnelles et incapacité à déconnecter à la fin de la journée de travail, anticipation excessive, difficultés de concentration et d'attention, baisse de la vigilance qui amène à commettre des erreurs ».

Les effets psychologiques sont reliés à des symptômes, tels que l'anxiété, la fatigue, l'état dépressif, etc. et ils apparaissent sous la forme d'une insatisfaction au travail et d'un épuisement nerveux rendant les salariés incapables de faire face à leurs obligations.

Les symptômes comportementaux comme le tabagisme, l'alcoolisme, les problèmes d'appétit, etc. ont les mêmes effets que l'anesthésie sur la conscience individuelle, c'est à-dire qu'ils aident les salariés à oublier temporairement les menaces de la réalité.

8-3 Conséquences du stress sur la performance

Les effets d'un niveau de stress très élevé sont rapidement perçus et vus sur l'organisation, entre autres sur la performance individuelle. Rappelons que chaque individu a un niveau optimal de stress. Le modèle reliant performance et stress correspond à une courbe en « u » inversé selon Yerkes et Dodson(1908). Suivant cette loi, il existe un optimum de niveau de stress permettant d'obtenir la performance la plus élevée. Un niveau trop bas d'activation (dû à un problème de mobilisation), ainsi qu'un niveau trop élevée (avec des exigences trop fortes sans les ressources et compétences nécessaires) sont nuisibles à la performance. C'est ce stress positif (eu stress) qui permet à l'artiste et au sportif de réussir leur performance en se concentrant et en mobilisant efficacement leurs ressources.

Cette relation entre stress et performance peut varier de quatre manières :

- D'un facteur stresseurs à un autre
- Par la façon dont le rendement est mesuré
- Selon les éléments touchant la personnalité de chaque salarié
- En fonction des circonstances précises à l'intérieur desquelles les salariés évoluent.

Un manque ou un excès de stress détériore la performance du salarié et, par conséquent, la productivité même de l'organisation, accroissant ainsi le cout de la production. Le stress négatif (di stress) se traduit par une baisse de performance, s'installe souvent de manière chronique et engendre des maladies psychosomatiques.

8-4 Conséquences et coûts du stress sur l'organisation

L'insatisfaction au travail dans une organisation risque de produire aussi un accroissement des symptômes psychologique et comportementaux conduisant ainsi certains salariés à utiliser un comportement de retrait ou autres pour tenter de s'adapter au stress tels que l'absentéisme, la détérioration de l'intérêt au travail, une diminution de l'identification à son organisation. Le retrait temporaire, par exemple l'absentéisme, peut pousser l'individu, qui pense se trouver un emploi ailleurs que dans son organisation actuelle, à quitter définitivement celle-ci. En somme, les effets indirects peuvent se manifester sous le forme de :

- Retrait, tel que le retard au travail
- Réaction contestataires, telles que l'agressivité et les griefs
- Négligence, comme l'augmentation des accidents de travail et, par conséquent, l'accroissement de journées perdues pour fin de maladie.

Ces conséquences génèrent des coûts en maladies psychosomatiques, perte de productivité, absentéismes, problèmes reliés à l'abus d'alcool et de drogues, taux de roulement élevé, accident de travail, frais médicaux, etc. Les sommes engagées pour réduire les stress ne sont pas des dépenses, mais bien des investissements à rendement élevé. (David, A .Bruno, F et al. (2011 p765)

9-Les manifestations du stress :

Notre organisme réagit lors qu'il fait face à des situations stressantes en libérant différentes hormones dont l'adrénaline.

Dans sa phase initiale, le stress peut causer des symptômes tels que : palpitations, boule à gorge, anxiété, angoisse, etc. ? Ces symptômes sont en général de courte durée. A la longue, le stress, s'il n'est pas maîtrisé, peut nuire au bien-être et à la santé. Les symptômes peuvent alors êtres de nature physique, émotionnelle, psychologique ou comportementale. Voici quelques exemples :

- Troubles du sommeil ;
- Tensions musculaires ;
- Troubles digestifs ;
- Irritabilité ;
- Agitation ;
- Dépression ;
- Anxiété ;
- Epuisement professionnel (burn-out)
- Tendance à s'isoler ;
- Difficultés relationnelles ;
- Absentéisme au travail ;
- Réduction de la performance ;
- Perte d'estime de soi ;

Outre ces effets observables à plus court terme, le stress contribue au développement de plusieurs maladies chroniques à long terme telles que les maladies cardiaques et vasculaires, de même que le cancer.

Le stress a donc des effets très négatifs .Pourtant, lorsqu'il est bien géré le stress peut avoir ses bons côtés. Il peut être utile pour augmenter notre créativité, augmenter notre productivité et

développer de nouvelles habiletés. Pour cela, il faut apprendre à le maîtriser et à mieux le gérer. (www.brunet.ca)

10- Burn-out

10 .1 Définition

Une situation de stress prolongée peut conduire à l'épuisement professionnel ou burn-out. Le burn-out est un terme employé à l'origine dans l'industrie aérospatiale pour désigner la désintégration par surchauffe des machines à court de carburant. Sur le plan médical, le burn-out désigne le stade ultime du stress. Il a été choisi par H.J. Freudenberger (psychiatre et psychanalyste) et C. Maslach (psychologue). A la fin des années 1960, la médecine communautaire s'est développée aux Etats-Unis. Freudenberger a ainsi analysé le vécu des soignants qui avaient quitté les hôpitaux pour s'investir dans cette nouvelle activité. Il constata que ces derniers consommaient plus de café, fumaient plus, prenaient davantage de médicaments et met en avant le terme de burn-out (« brûler la mèche par les deux bouts »). Ainsi, ce syndrome a d'abord été mis en évidence concernant les professions basées sur la relation d'aide (travail social, criminologie, psychologie, soins aux malades etc.) confrontées à la souffrance, à la pauvreté, à la maladie et la mort.

Ces professions de relation d'aide touchent directement et avant tout les émotions entre les humains. Si on pense, par exemple, aux métiers de mineurs de fond ou de garagistes qui de salissent les mains ou aux mécaniciens qui vont constamment du froid au chaud hiver et qui parlent de leur corps en évoquant leurs maux de dos, de tête etc., par opposition à l'infirmière qui travaille avec des cancéreux en phase terminale, celle-ci sera plus affectée moralement que le mécanicien.

Plus tard, cette notion a été élargie à d'autres professions. La relation d'aide apparaît bien comme source de tension, mais d'autres métiers (sans relation d'aide, mais nécessitant un investissement professionnel élevé) sont aussi touchés.

La psychologue américaine Maslach caractérise ainsi le burn-out comme :

- Un épuisement émotionnel au cœur du syndrome ;
- Avec dépersonnalisation (réponse négative, insensible, ou excessivement détachée à ceux qui sont les destinataires du service ou du soin, considérés comme un numéro de chambre) ;

- Accompagné pas absence d'accomplissement personnelle dans son travail (perte des sentiments de compétence, de réalisation personnelle et d'estime de soi)

10.2 Processus

H. J Freunberger témoigne : « en tant que psychanalyste et praticien, je me suis rendu compte que les gens sont parfois victimes d'incendie comme dans les immeubles. Sous la tension produite par la vie dans notre monde complexe, leurs ressources internes en viennent à l'intérieure, même si l'enveloppe externe semble plus ou moins intacte. »

Cet épuisement, sorte de brûlure interne, est un processus dynamique en quatre étapes : de l'enthousiasme idéalisé à la stagnation professionnelle marquée par le désintérêt qui précède la frustration et l'apathie.

10.3 La relation à autrui, source de burn-out

Dans de nombreuses activités de service, la satisfaction du client est un objectif prioritaire et passe avant celle du salarié. Cette évolution se voit aussi dans les rythmes de travail. Le travail est ainsi de plus en plus déterminé par les attentes du client : 68 % des salariés de l'Union européenne voient leurs rythmes de travail dépendre de la demande directe des clients, du public ou d'élèves.

Dans ce contexte, l'implication devient également nécessaire. Il s'agit d'écouter, de comprendre, de gérer l'insatisfaction et l'agressivité éventuelle. Les émotions des salariés sont mobilisées mais doivent pourtant être contrôlées pour rester conformes aux exigences de l'entreprise en matière d'objectif imposé : la satisfaction du client. Il faut alors continuer à sourire, être serviable et à l'écoute, ne pas répondre à une éventuelle agressivité de la part de clients quelquefois sans scrupules. Dans certains cas, la situation est anxiogène car, face à la demande qui peut être légitime du client, le salarié ne peut pas ou ne sait pas répondre. L'employé sert alors de bouc émissaire face à une offre déficiente ou à un back office qui se protège.

Des travaux en psychologie analysent cette dimension émotionnelle en lien avec les nouvelles exigences du secteur des services et montrent que ne pas se sentir autorisé à ressentir ce que l'on ressent réellement génère un sentiment d'aliénation pouvant conduire à une faible estime de soi et à la dépression. Des infirmières témoignent : « tu te sens maltraitée par l'entreprise, y compris par les clients ... Les gens deviennent très agressifs ... »

À cette difficile gestion des émotions peuvent s'ajouter de mauvaises conditions de travail qui accentuent encore les difficultés ressenties par les salariés. Par exemple, pour les stewards et hôtesses de l'aire, il n'est pas simplement difficile de sourire, mais aussi de souffrir de la fatigue due au décalage horaire et à un sommeil insuffisant ou haché. Les hôtesses victimes de harcèlement sexuel de la part de clients sont obligées de taire leurs sentiments réels et de faire bonne figure malgré cette fatigue et ces émotions ressenties. Il en est de même des infirmières à l'hôpital qui doivent garder le sourire et un bon contact relationnel avec les effectifs soignants.

La problématique des clients difficiles et exigeants se traduit ainsi par nombreuses tensions ressenties par personnel. La culture de la qualité et du client roi place systématiquement le salarié en situation d'infériorité vis-à-vis du client et favorise ces tensions. Au-delà de ce travail émotionnel difficile, la question de la violence du client est souvent posée. Au cours des dernières années, le secteur des services connu une augmentation des types de violence, notamment verbale : cris, menaces, injures ... La violence du client mérite une attention particulière et la tyrannie du client peut s'avérer dévastatrice pour le salarié.

Dans ce contexte source de relations tendues et de violence potentielle, les directions des ressources des organisations publiques et privées doivent ainsi se préoccuper de la façon dont on peut prévenir et éviter le burn-out et les tensions afin d'éviter les conséquences négatives pour le salarié, le client et l'organisation

10 .4 Conséquences et prévention du burn-out

La sémiologie de burn-out est similaire à celle de la dépression : troubles du sommeil, troubles digestifs, baisse de la performance, sentiment de découragement entraînant un impact sur la vie sociale, une irritabilité, des troubles de communication et un sentiment de vide. Les effets pervers du burn-out ne se limitent pas au salarié lui-même, mais se traduisent par des relations dégradées avec les clients ou usagers. En effet, des agents touchés par le burn-out font preuve de comportements hostiles au téléphone (non réponse à l'appel téléphonique ...) de négligences, de passages à l'acte violent (recours à la force) chez certains policiers. Le burn-out doit donc être prévenu et combattu non seulement pour le bien-être de la personne qui en est victime, mais aussi pour le bien-être des clients et usagers

Pour prévenir le burn-out, le spécialiste J.P. Neveu recommande de «ne pas laisser un salarié dans un service particulièrement difficile pour une période trop longue et veiller à une

rotation interne au sein de divers services, adapter l'évaluation des performances aux activités psychologiquement contraignantes; développer la formation continue—fenêtre ouverte sur un environnement différent qui donne confiance au salarié en lui prouvant qu'il peut faire autre chose, qu'il ne se réduit pas à la seule activité source de tension pour renforcer le sentiment d'auto-efficacité et favoriser les opportunités d'évolution de carrière». Ces recommandations sont utiles pour prévenir et guérir le stress et le burnout au travail. Adapter les politiques de GRH est ainsi indispensable.

10 .5 La mesure du burn-out

Comment identifier et mesurer le burn-out ? Pour vérifier l'état de burn-out, des psychologues préconisent de recueillir des indices. « La personne se sent-elle bien physiquement et « mentalement » au travail ? Â-t-elle des problèmes de concentration, de disponibilité mentale au travail ? Est-elle facilement irritable ? Est-ce qu'elle est fière du travail accompli ? Se sent-elle efficace, compétente, bonne professionnelle ? Son travail a-t-il du sens pour elle ? »

Une méthode pas questionnaire est également possible. Le questionnaire MBI ? Maslach Burnout Inventory, développé par Maslach, a ainsi été rigoureusement traduit. **(David, A .Bruno, F et al. (2011 p768)**

11 - Qu'est-ce que le stress au travail ?

Le stress lié au travail est l'ensemble des réactions que les employés peuvent avoir lorsqu'ils sont confrontés à des exigences et à des pressions professionnelles ne correspondant pas à leurs connaissances et à leurs capacités et qui remettent en cause leur aptitude à faire face.

Le stress peut soulever dans des contextes professionnels très différents, mais il est souvent aggravé lorsque les employés ont le sentiment qu'ils ne sont pas suffisamment soutenus par leurs chefs ou leurs collègues, et lorsqu'ils n'ont pas beaucoup de prise sur leur travail ou sur la façon de s'y prendre pour faire face aux exigences et aux contraintes de celui-ci.

Le stress résulte d'un décalage entre les demandes et les pressions exercées sur une personne d'une part, et les connaissances et capacités de cette personne, d'autre part .Il remet en cause sa capacité à accomplir son travail professionnelles dépassent les capacités de l'employé, mais aussi lorsque les connaissances et capacités de celui-ci ne sont pas suffisamment utilisées et que cela lui pose un problème

Un travail sain est celui dans lequel les pressions exercées sur l'employé sont adaptées à ses capacités et à ses ressources, et où il a suffisamment de prise sur son travail et reçoit un appui suffisant des personnes qui lui importent. Etant donné la santé n'est pas seulement l'absence de maladie ou d'infirmité mais un état de complet bien-être physique ; mental et social (OMS 1986), un environnement de travail sain est celui dans lequel il n'y a pas seulement une absence de conditions nocives, mais, au contraire, une absence de facteurs favorables à la santé.

Parmi ces facteurs figurent notamment une évaluation permanente des risques pour la santé, l'accès à une information appropriée et à une formation sur les questions qui touchent à la santé, et l'existence, au niveau de l'entreprise ; de pratiques et de structures de soutien favorisant la santé. Un environnement de travail sain est celui dans lequel le personnel considère que la santé et sa promotion constituent une priorité et font partie intégrante de la vie professionnelle. (www.who-int)

12 - 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. (<https://www.stress.eu.com/stress-au-travail/>)

13 - Quelles sont les causes du stress au travail ?

- Une mauvaise organisation du travail, c'est-à-dire la même dont les tâches et les systèmes de fonctionnement sont conçus et gérés, peut être une cause de stress professionnel.
- Des exigences et des pressions excessives ou ingérables à d'autres égards peuvent être le résultat d'une mauvaise conception du travail, d'une mauvaise gestion et de conditions de travail insatisfaisantes.
- Elles peuvent aussi résulter du fait que les travailleurs ne reçoivent pas un appui suffisant de leurs collègues ou n'ont pas suffisamment de prise sur leur travail et les pressions qu'il occasionne.

- Les résultats de la recherche montrent que le type de travail le plus stressant est celui dans lequel on valorise des exigences et des pressions excessives ne correspondant pas aux connaissances et aux capacités des travailleurs et où ceux-ci ont peu de possibilités d'exercer un quelconque choix ou contrôle et reçoivent peu de soutien de leurs collègues
- Plus les exigences et la pression professionnelle sont adaptées aux connaissances et aux capacités de travailleurs et moins ceux-ci sont exposés au stress.
- Plus les travailleurs reçoivent d'appui dans leur travail ou en liaison avec leur travail, moins ils sont exposés au stress.
- Plus les travailleurs ont de prise sur leur travail et sur la manière de l'exécuter, et plus ils participent aux décisions concernant leur travail, moins ils ont de risques de subir un stress professionnel. (www.who-int).

14 - Les effets du stress au travail

14 – 1 Effets du stress professionnel sur les individus

Le stress affecte différentes personnes de différentes manières.

Le fait que de subir un stress professionnel peut entraîner un comportement inhabituel et contre-productif au travail et contribuer à une dégradation de la santé physique et mentale.

Dans les cas extrêmes ; un stress prolongé ou des événements traumatisants au travail peuvent entraîner des problèmes psychologiques, voir des troubles psychiatriques débouchant sur un absentéisme et rendant le travailleur inapte à reprendre son travail.

Lorsqu'elles sont soumises à un stress ; certaines personnes ont des difficultés à conserver un bon équilibre entre leur travail et leur vie privée et peuvent, à cette occasion ; adopter des compensations tels que le tabagisme, la boisson ou l'abus de drogues.

Le stress peut aussi agir négativement sur le système immunitaire, portant atteinte à la capacité des individus de lutter contre les infections

14 – 2 Effets du stress professionnel sur l'organisation / l'entreprise

Si du personnel clé de l'entreprise ou si un grand nombre de travailleurs est touché ; le stress professionnel peut porter atteinte à la bonne santé et à la performance de cette entreprise.

Si elles ne fonctionnent pas sainement, les organisations ou entreprises ne tirent pas de leurs employés tout ce qu'ils sont capables de donner, ce qui peut non seulement porter atteinte à leurs performances dans un marché de plus en plus concurrentiel, mais à terme, peut même menacer leur survie. (<https://www.stress.eu.com/stress-au-travail/>)

15 - Effets de stress 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 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. (www.cairn.info)

16 - 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.) trouble du sommeil, de l'appétit et 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... (www.cairn.info)

17 - Pathologies associées au stress chronique

Sil la situation du 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, résistances à l'insuline et perturbations du métabolisme des lipides sanguins (cholestérol, triglycérides à
- **Maladies cardiovasculaires** : Le système 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 « jobstrain » du modèle de Karasak 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 situation stressante prolongée. 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 trouble hormonal, de trouble de la fertilité et de certaines pathologies de la grossesse (prématurité) (www.cairn.info)

18 - Les facteurs de stress en milieu professionnel

La liste des facteurs de stress est très longue, et la classification de ses risques est multiple.

18.1 Facteurs de stress liés à la tâche ou au contenu du travail à effectuer il s'agit :

- Exigences qualitatives et quantitative élevé (vigilance, charge du travail).

- Difficultés inhérentes à la tâche (monotone, répétition).

18. 2 Facteurs de stress liés à l'organisation du travail à effectuer

- Manque de contrôle sur la répartition et la planification des tâches.
- Manque précision dans les missions confiées le problème de communication.

Horaire de travail inadapté à la vie sociale et familiale.

18. 3 Facteurs de stress liés aux relations de travail

- Absence de soutiens auprès des collègues et ou supérieurs.
- Manque de communication.

Peu de reconnaissance pour le travail (accomplissement).

18. 4 Facteurs de stress liés aux environnements physiques et techniques

C'est l'ensemble des facteurs dans le milieu du travail qui peuvent provoquer des situations de stress.

- Nuisance physique sur le poste de travail qui peut provoquer des situations de stress.

Mauvaise configuration du site / ou du poste de travail (manque d'espace ; éclairage inadapté.

18. 5 Facteurs de stress liés à l'évolution sociologique

- Importance croissante des moyens de communication à distance
- Activité professionnelles de plus en plus individuelle avec-sur responsabilité

Exigences élevées agressivité de la part de la clientèle.

18. 6 Facteurs de stress liés à l'environnement macro-économique

- Mauvaise santé économiques ou avenir incertain de l'entreprise
- Compétitivité et concurrence.

(<https://www.stress.eu.com/stress-au-travail/>)

19 - Comment résoudre les problèmes de stress au travail

Il existe différentes stratégies pour résoudre les problèmes de stress au travail.

Revoir la manière dont le travail est conçu :

Les meilleures stratégies en la matière sont concentrées sur les demandes, les connaissances et les capacités, ainsi que sur l'appui et le contrôle et consistent notamment à :

- Modifier les exigences du travail (par exemple en modifiant la façon d'effectuer le travail ou l'environnement de travail ou en répartissant la charge de travail différemment).
- S'assurer que les employés possèdent ou ont acquis les connaissances et les capacités voulus pour faire efficacement leur travail (par exemple, en les sélectionnant et en les formant correctement et en examinant régulièrement leurs progrès).
- Accroître le contrôle exercé par les employés sur la manière dont ils effectuent leur travail (par exemple ; en introduisant des horaires souples, un système de partage des tâches ou en organisant davantage de consultations sur les pratiques professionnelles).
- Accroître quantitativement et qualitativement l'appui fourni aux employés (par exemple, en faisant suivre aux chefs une formation sur la gestion du personnel ; en autorisant les interactions entre les employés et en encourageant la coopération et le travail en équipe).
- Formation à la gestion du stress Demander aux employés de suivre des cours de relaxation et de gestion du temps ; et de suivre des stages ou de faire des exercices d'affirmation de soi.
- Ergonomie et conception de l'environnement professionnel
- Améliorer le matériel utilisé au travail et les conditions physique de travail.
- Amélioration de la gestion
- Améliorer l'attitude des chefs vis-à-vis du stress professionnel ; leur connaissance et leur compréhension de ce problème et leur aptitude à s'y attaquer le plus efficacement possible
- Développement de l'entreprise

Mettre en place de meilleurs systèmes de travail et de gestion. Développer une culture d'entreprise plus amicale et un esprit d'entraide. (<https://www.stress.eu.com/stress-au-travail/>)

20-Détection précoce et prévention des problèmes liés au stress professionnel :

- Vérifier régulièrement le niveau de satisfaction et de santé du personnel
- S'assurer que le personnel sait à qui parler en cas de problème

- Savoir vers qui envoyer les employés pour qu'ils reçoivent un soutien professionnel lorsqu'ils semblent connaître de réelles difficultés. Les petites entreprises pourront peut-être dans un premier temps adresser les employés à leur médecin généraliste. Les plus grandes entreprises pourront disposer de leur propre service de médecine du travail ou leur propre programme d'assistance au personnel. (<https://www.stress.eu.com/stress-au-travail/>)

21 - Le processus de stress professionnel :

Afin de comprendre le stress professionnel il est nécessaire de comprendre plusieurs concepts qui sont impliqués dans le processus de stress professionnel. **Un facteur de stress professionnel** est une condition ou une situation au travail qui nécessite une réponse adaptative de la part des employés. Être réprimandé, être dans l'urgence ou être sur le point d'être licencié sont des exemples de facteurs de stress professionnel. Une tension professionnelle est une réaction négative à une situation stressante, comme la colère, l'anxiété ou des symptômes physiques tels que les maux de tête. Jex et Beehr(1991) organisent les tensions dans catégories suivantes :

- Les réactions psychologiques
- Les réactions physiques
- Les réactions comportementales

Les réactions psychologiques impliquent des réponses émotionnelles telles que l'anxiété ou la frustration. Les réactions physiques incluent les symptômes tels que les troubles gastriques et les pathologies telles que le cancer. Les réactions comportementales sont des réponses à des situations de stress professionnel incluant l'abus de substance, tabagisme, les accidents et les comportements contre-productifs.

Les modèles du processus de stress professionnel supposent que les situations de stress professionnel entraînent des tensions. Il est toutefois généralement admis que le processus n'est pas automatique et que la perception des employés ainsi que l'évaluation de l'agent stressant constituent des parties essentielles du processus. (www.cairn.info)

22 - Les agents stressants intra organisationnels

Pour faciliter l'étude et la compréhension des facteurs de stress intra- organisationnelles, nous le regrouperons en quatre types :

22.1 Les agents stressants physiques : la lumière, le bruit, les vibrations, l'espace

22.2 Les agents stressants individuelles : la surcharge de travail, les conflits de rôle, l'ambiguïté des rôles, les divergences avec l'objectifs professionnels

22. 3 Les agents de stress organisationnels : le climat de l'organisation, sa taille et son style de gestion, la structure hiérarchique, la technologie, les échéances irrationnelles (SIMON L.DOLAN-2009 P59) (www.cairn.info)

23 - Mécanismes physiologiques du stress : alarme, résistance, épuisement

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 catécholamines (hormones produites par la glande médullo-surrénale, dont l'adrénaline) celles-ci augmentent la fréquence cardiaque, 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, ou cœur et au cerveau et y maintenir un niveau constant de glucose. L'organisme se prépare au dépense énergétique que nécessite la réponse a la situation stressante. La sécrétion des glucocorticoïdes et autoréguler : 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 face d'épuisement

Dans cette situation, les capacités de l'organisme sont débordées. L'autorégulation des glucocorticoïdes devient inefficente. L'organisme est submergé d'hormone 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 biologique 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). (www.cairn.info)

24 - Facteurs déclenchant du stress :

Les stressseurs peuvent être :

- Les agressions psychologiques
- Les situations où les compétences sont perçues comme inadaptées.
- Les facteurs personnels liés à la vie quotidienne
- L'anxiété

Les agressions physiologiques :

Externes : blessures, températures, humidité, bruit.

Internes : faim, soif, fatigue, manque de sommeil

Les situations où les compétences sont perçues comme inadaptées :

- Situation inattendue sans solutions connue
- Pression temporelle.
- Surcharge de travail
- Incompréhension

Les facteurs personnels liés à la vie quotidienne

Changement même volontaire, dans le quotidien provoquant un stress plus au moins fort en fonction des individus et les circonstances contribue au stress chronique (ex : divorce, maternité, décès ...)

L'anxiété

Elle résulte de notre capacité à imaginer des risques à venir

Les principales causes du stress au travail :

L'agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail définit le stress au travail comme « un 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 »

Les causes du stress en milieu professionnel sont multiples : **manque de reconnaissance, peur de ne pas être à la hauteur du poste confié, supérieur hiérarchique trop exigeant, monotonie des tâches du mutation dans une autre région**

Certaines causes sont récurrentes et méritent que l'on s'y arrête... (www.therasereana.com)

25 - Les déterminants du stress professionnel

Certains déterminants situationnels sont néanmoins valables pour la plupart d'entre nous

Bruchon Schweitzer (2002) liste 4 caractéristiques principales d'une situation pouvant induire un niveau de stress élevé :

- **L'imprévisibilité** : par exemple les catastrophes naturelles, un accident ...
- **L'imminence** : le stress est plus important la veille d'un événement qui nous préoccupe qu'une semaine avant.
- **L'ambiguïté** : par exemple au travail, des tâches mal définies, des objectifs flous, peuvent générer un stress important chez un salarié.
- **L'in contrôlabilité** : réelle ou perçue ; sentir que l'on ne peut pas agir est une source de stress, alors que savoir que l'on a un contrôle, même si on n'en fait pas usage va réduire le stress perçu. (www.cecile-dhumes-conseil.com)

26 - Risques psychosociaux et stress :

Les risques psychosociaux sont souvent résumés par simplicité sous le terme de «stress» qui n'est en fait qu'une manifestation de ce risque.

Le risque psychosocial c'est la probabilité de voir apparaître des troubles individuels ou collectifs qui ont par origine l'environnement professionnel.

Le stress au travail survient quand il y'a un 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 . Le stress devient pathologique quand les possibilités adaptatives sont dépassées.

Dans les risques psychosociaux, on parle du stress chronique, durable, c'est une exposition durable à des facteurs organisationnels qu'il faut traiter par la prévention.

Par contre un stress aigu dans une entreprise, un accident grave, par exemple doit être traité en réparation (soutien psychologique, etc.) il ne relève pas des RPS. (www.atousante.com)

27 - Le stress est un trouble de l'adaptation :

Le stress est un trouble de l'adaptation qui survient lorsque la demande professionnelle rend l'adaptation de l'individu à son environnement impossible.

Le stress résulte d'un déséquilibre entre :

- **Les ressources de la personne**
- **Et les demandes de l'environnement**

Selon Lazarus et Folkman , 1984 : « Le stress psychologique au travail est une réponse de l'individu devant les exigences d'une situation pour laquelle il doute de disposer des ressources nécessaires pour y faire face » .

Par conséquent, le stress n'est pas fonction du niveau absolu des exigences, mais de l'écart perçu entre les exigences et sa propre capacité à y faire face.

Toutes les catégories socioprofessionnelles sont concernées Le stress dans une certaine mesure peut avoir des effets positifs, dynamisant : le stress peut avoir donc être stimulateur ou au contraire perturbateur. (www.atousante.com)

28 / Les horaires de travail source de stress

Le temps passé au travail et la manière dont les horaires sont gérés peuvent être une source de stress.

Les 35 heures ont eu des effets très paradoxaux : plus de temps libre pour récupérer et se ressourcer et donc moins de stress mais, parfois augmentation de la pression avec la même charge de travail à faire en un temps plus court. Le bilan ne peut être que personnel.

Le contrôle, l'aménagement des horaires rentent dans ce qui est nommé la flexibilité du travail. Plus cette flexibilité est importante plus il est facile d'imaginer que le salarié libre de choisir quand il souhaite travailler peut trouver le moyen de répondre à d'éventuelles exigences sans que cela entraîne des stress importants.

Le problème est évidemment compliqué car cette flexibilité doit prendre en compte certaines contraintes de l'entreprise et être alors à nouveau source d'autres stress.

29 / Exigence de la hiérarchie et stress au travail

Qui dit milieu professionnel dit aussi « **performances** » comme ne pas stresser quand vos supérieurs hiérarchique exigent de votre part une parfaite cohésion avec les désirs de l'entreprise, que ce soit en terme d'objectifs et donc de résultats, de rapidité d'action, de parfaite maîtrise de votre poste, d'horaires invraisemblables et donc de déni d'une vie familiale. Accepter l'enjeu c'est donc se soumettre et faire fi de son équilibre personnel

30 / Surcharge de travail, l'un des premiers facteurs du stress au travail.

S'il y'a surcharge de travail. Cela peut sous-entendre une mauvaise organisation, un désir d'excellence exacerbé, provoquant un besoin d'en faire plus qu'il ne faut, ou encore un manque de maîtrise et donc une perte considérable de temps à s'adapter. Mais c'est aussi une réalité .suppression de postes, arrêts maladies, turn-over, font le lit du stress professionnel des salariés en place qui doivent assumer plus encore et tenir bon pour ne pas perdre leur poste.

31 /Le harcèlement moral, source de stress professionnel

Le harcèlement moral fait partie des stress psychologiques les plus fréquents en milieu professionnel il s'agit d'une conduite abusive d'un supérieur hiérarchique ou d'un (e) collègue vis-à-vis de la victime du harcèlement. Le harceleur tente par tous les moyens d'humilier la victime dans le but de détruire, en usant de techniques de déstabilisation.

32 /La frustration, l'une des raisons du stress au travail :

Les raisons d'un sentiment de frustration sont multiples. Cela peut venir d'un décalage entre les efforts fournis et le peu de récompenses obtenue, ou de l'attente d'une promotion qui ne vient jamais, ou encore des injustices au sein d'une même équipe, mettant certains des salariés sous les feux de la rampe quand d'autre se trouvent mis à l'écart par manque de considération.

33 /Le stress au bureau lié au manque de communication.

Bien communiquer au sein d'une entreprise est un gage de bien-être et de performance. A l'inverse, quand la communication se fait mal ou si elle est inexistante, elle peut provoquer des incompréhensions des craintes et des non-dits, néfastes à la productivité et à l'épanouissement des salariés. En outre, certaines personnes ont du mal à trouver leur place au sein d'une équipe, hésitent à évoquer leurs ressentis, n'osent pas faire part de leurs requêtes ou peinent à s'affirmer auprès de leurs collègues.

Les rivalités, le manque d'échange et les relations conflictuelles interpersonnelles peuvent être la source d'un mal-être persistant et d'un stress chroniques chez les plus vulnérables. (www.therasereana.com)

34- Les sources du stress :

34. 1 Un phénomène multi causal

Il est difficile de segmenter les causes de stress : celles liées aux conditions de travail, aux rôles, aux structures de l'organisation, etc... En effet, lorsqu'on s'intéresse de près aux causes de la santé et des maladies, il est toujours difficile de répondre de façon catégorique et unidimensionnelle. D'une façon générale, la tentation de la mono causalité demeure toujours forte pour la science, mais la vie humaine est beaucoup trop complexe, beaucoup trop soumise à une multitude de déterminants et de contraintes pour que l'on puisse effectivement expliquer l'état de santé d'une personne ou d'un groupe humaine par une seule et unique cause, d'ordre biologique ou psychologique ou social. Malgré tout, il est rare qu'une personne échappe aux causes du stress liées à son corps, soit à sa psychologie individuelle, soit à sa psychologie.

De nombreux facteurs physiques et ergonomiques peuvent engendrer du stress négatif. Il s'agit de facteurs sur lesquels les salariés ont peu de prise : lumière, bruit, mauvaises postures de travail, etc. Là où de tels facteurs agresseurs existent, on peut s'attendre à trouver du stress, de l'insatisfaction et une baisse de productivité, en particulier lorsqu'il y a un bruit insupportable. Outre ses effets sur la santé physiques et nerveuse des salariés, le bruit traduit souvent une mauvaise conception des procédés de fabrication, un gaspillage d'énergie et des coûts inutiles. Cela est d'autant plus vrai qu'une certaine forme de concentration est nécessaire au salarié pour accomplir adéquatement ses tâches.

Cependant, outre les facteurs physiques, les travaux les plus récents se sont concentrés sur les aspects psychosociaux : autonomie, reconnaissance, etc...

34. 2 Exigences, autonomie et soutien

Concrètement, quels sont les facteurs qui expliquent la montée du stress au travail au sein des populations de salariés ? Pendant longtemps, certains chercheurs ont mis en avant les exigences liées au poste. Cependant, le psychologue R.Karasek a montré que les exigences ne suffisaient pas à expliquer la montée du stress. Le stress (ou plutôt la tension) naît plutôt d'une forte exigence professionnelle associée à une faible autonomie les exigences forte ne sont pas un problème si elles s'accompagnent d'une forte autonomie de décision. En revanche, de fortes

exigences associées à une faible autonomie constituent une source de tension importante, pouvant conduire à l'épuisement. Ce modèle de Karasek,

- L'exigence professionnelle (demande psychologique), associée aux contraintes liées à l'exécution de la tâche (quantité, complexité, contraintes de temps...)
- L'autonomie (« latitude décisionnelle »), qui recouvre d'une part le contrôle que l'on a sur son travail et la participation aux décisions et d'autre part l'utilisation de ses compétences – possibilité d'utiliser des qualifications, capacité à développer de nouvelles compétences.

La situation de forte tension cumule forte exigence et faible autonomie. Elle s'oppose aux activités « actives » (forte exigence , forte autonomie) et « passives » (faible exigence , faible autonomie) et aux activités « peu contraignantes » (faible exigence , forte autonomie).

Il faut noter dans beaucoup d'organisations, les salariés passent d'exigences faibles couplées à une autonomie forte à des exigences fortes avec une autonomie faible (montée des procédures du suivi d'objectifs). Ces évolutions mènent inévitablement au stress et aux tensions. Karasek montre ainsi l'importance, dans un contexte d'exigences renforcées, de relever- et pas diminuer –l'autonomie décisionnelle, sous peine de tensions fortes.

Karasek a intégré une troisième à ce modèle – le soutien social – qui influence également le stress au travail. Ce soutien contribue à améliorer la satisfaction au travail et l'implication organisationnelle, et à diminuer le turnover et l'absentéisme.

Comment définir ce soutien du supérieur et des collègues ? Ce soutien peut être «instrumental » (arrangements des horaires, répartition des missions, etc ...) informatif en termes de développement de compétences, etc ...) émotionnel (manifestation d'affects positifs, protection, réconfort...) et jouer sur l'estime du collaborateur (réassurance de la valeur de l'individu, manifestation de reconnaissance...). Le soutien émotionnel consiste ainsi à apporter à une personne des sentiments de réassurance ; de protection ou de réconfort en lui exprimant les affects positifs que l'on ressent à son égard (confiance, amitié...) Le soutien d'estime et de reconnaissance et ses valeurs. Ces encouragements lui permettront de renforcer sa confiance en elle-même dans les moments de doute ; lorsque cette personne craint que les exigences d'une situation n'excèdent ses ressources et ses capacités.

34 .3 Equité et reconnaissance

Le manque d'autonomie et de soutien social ne suffisent pas pour expliquer la montée des tensions et du stress au travail. Certains chercheurs en épidémiologie qui travaillent sur de grandes populations mettent en avant l'importance du sentiment de «récompense » du salarié ainsi que sa perception de l'équité entre l'effort fourni et la récompense fournie. Un sentiment de non-reconnaissance, une perception d'iniquité sont aussi des facteurs de stress. Le psychologue allemand Siegrist a ainsi élaboré un modèle («effort – récompenses »). Dans cette approche, l'état de stress survient « lorsqu'il y a déséquilibre entre les efforts qu'une personne consent à fournir dans son travail et les récompenses qu'elle en reçoit en retour ». Cette «récompense» n'est pas seulement matérielle (rémunération), mais aussi sociale (reconnaissance à et symbolique (sens donné à l'effort). Siegrist souligne ainsi l'importance des gratifications non monétaires comme l'estime et le statut.

En situation de déséquilibre c'est-à-dire d'effort et d'investissement professionnel élevé et de faible récompense matérielle, sociale et symbolique, le stress est générateur de pathologie et d'impact négatif. L'importance de la reconnaissance et du sentiment de justice est ainsi mise en évidence.

34. 4 Conflits, ambigüités et surcharge de rôles

34. 4. 1 Conflits de rôle

Les conflits de rôles naissent de la présence simultanée de deux (ou de plusieurs) exigences sur la même personne. Il devient difficile de se soumettre à toutes les exigences en même temps. Ces conflits sont connus pour avoir des effets néfastes sur la satisfaction au travail. En effet, la présence simultanée de deux ou plusieurs exigences rattachées au poste de travail font qu'en se soumettant à l'une, il devient par définition difficile de se soumettre à l'autre ou aux autres. Par exemple, le rôle de l'infirmière qui subit parfois trois sources conflictuelles d'exigences, à savoir celle du patient ; celle de son supérieur immédiat et celle du médecin traitant de son patient.

34. 4.2 Surcharge de rôles

La surcharge de rôles se présente lorsque le salarié se trouve dans des situations où les tâches qu'on lui impose excèdent qualitativement et quantitativement ses forces et ses capacités. Le rôle surchargé force le salarié à agir de façon précipitée et à investir le maximum de son attention et de ses efforts dans son rôle. L'individu affecté par le rôle surchargé est souvent

incapable de dire « Non » à toutes les demandes qui lui est faites et s'il trouve alors engagé dans un cercle vicieux.

34.4.3 Conflit et surcharge entre vie familiale et vie professionnelle

Les problèmes de conflit et de surcharge de rôles entre vie familiale et vie professionnelle caractérisent de nombreux salariés .58% de canadiens se disent aux prises avec des niveaux élevés de surcharge de rôles .Cet effectif dont la surcharge de rôles est élevée a augmenté de 11% en 1991 et 2001. 28% des canadiens interrogés en 2001 indiquent que leurs responsabilités professionnelles entravent leur capacité d'assumer leurs responsabilités familiales les DRH sont ainsi amenés à se préoccuper de ces déséquilibres et à favoriser un meilleur équilibre travail-famille.

34.5 Organisation et carrière

34.5.1 Organisation et relations interpersonnelles

Le salarié a besoin d'harmonie dans son milieu de travail .Le manque d'harmonie est une des causes principales de stress ;il rend le travail malsain et nuisible jusqu'au blocage des efforts de réalisation et de création . L'harmonie dont il est question dépend de l'existence de plusieurs conditions ; tels que :

- **Relation interpersonnel de qualité** .il y'a d'abord le fait d'être soutenu reconnu et accepté par ses collègues de travail qui peut atténuer l'impact de certain facteurs stressants. Il y'a aussi les relations entre les supérieurs hiérarchique et ses subordonnés qui jouent un rôle essentielle dans le stress. C'est relations peuvent être affectées par le style de leadership exercé.
- **Saine concurrence entre les salariées.** Les organisations disposent d'un nombre limité de stimulants, soit sous forme monétaire, soit sous forme de promotion pour obtenir une bonne performance. A cause de ses stimulants, les salariés se livrent entre eux une vive concurrence

34.5.2 Carrière

La transformations continuelle de l'environnement interne dans lequel travaillent les salariés, par exemple l'introduction de nouvelles machines informatiques ou de robots remplacent les êtres humains, produit de l'incertitude. Celle-ci devient elle-même une source principale de détresse et elle à un effet considérable sur l'équilibre émotif et la santé physique de l'être humain. L'incertitude peut être rattacher à plusieurs situations :

- L'ignorance des salariés en ce qui a trait aux possibilités de promotion et d'avancement ;
- Le manquement quant à la définition d'emplois dans l'organisation ;
- La peur de perdre son emploi.

Tous les changements extérieurs à l'organisation (technologique, social, économique ...). Que les salariés subissent accroissent l'incertitude quant à leur carrière, voir leur emploi, et l'ambiguïté quant à l'heure à venir.

34 .5 . 3 Extra-organisationnel

Ajoutant aux causes de stress lié à l'organisation et à la carrière l'éloignement du lieu de travail. Lorsque la distance qui sépare le domicile du lieu de travail est grand ou que le transport public laisse à désirer, il y'a du stress avant et après avoir fini son travail les trajets qui s'effectuent souvent dans des véhicules bondés ou dans des conditions désagréables qui sont difficiles de modifier, occupent une partie non négligeable de la journée des salariés, ce qui peut engendrer une montée excessive d'adrénaline ; 2 le phénomène des emplois précaires. Cette forme d'emplois s'avère une source majeure de stress avec ce qu'elle apporte d'insécurité financière d'isolement, de marginalisation, de sentiment d'impuissance et de mise en veilleuse des projets d'avenir ; 3 le climat. L'invention du chauffage et de climatisation par l'être humain moderne ne le met pas à l'abri totale du froid ou du chaud, ni des agressions météorologiques quand des conditions inhabituelles le surprennent ils obligent à s'adapter psychologiquement et biologiquement. **(David,A .Bruno,F et al .(2011 p756)**

Partie pratique

Chapitre III :

Partie méthodologique

1. Les méthodes et les techniques utilisées :

Afin de bien mettre en œuvre les connaissances théoriques sur le terrain, un chercheur doit s'armer d'une méthode adéquate à son thème de recherche puisqu'il n'y a pas dans la réalité une méthode opérationnelle unique sur laquelle on peut compter seulement pour dévoiler la réalité parce que les méthodes sont différentes, les différenciations des sujets traités pas chaque chercheur amène à la diversité des moyens à utiliser pour la réalisation des objectifs de la recherche.

1.1. Définition de la méthode

La méthode est constitué de l'ensemble des opérations intellectuelles par lesquelles une discipline cherche à atteindre les vérités qu'elle poursuit, les démontrés et les vérifiés.

- Ensemble organisé en vue d'atteindre un objectif.
- Marche rationnelle de l'esprit pour arriver à la connaissance ou à la démonstration d'une vérité : la méthode se différencie de la théorie. (www.larousse.fr).

2. Les techniques utilisées :

Pour commencer on doit définir les techniques :

D'après Madeleine GRAWITZ, les techniques sont un ensemble des procédés opératoires rigoureux, bien définie, transmissibles, susceptible d'être appliqués à nouveau dans les mêmes conditions, adaptées aux gens de problème et de phénomène en cause.

2.1L'entretien :

Nous avons utilisé l'entretien dans le but d'obtenir un maximum d'information sur les facteurs du stress professionnel

Il est définie comme une situation de communication orale, l'un est l'enquêteur et l'autre l'enquêté (plus rarement un groupe).

Les données recueillies sont essentiellement des opinions, des motivations c'est-à-dire des informations qualitatives. (www.ac-strasbourg.fr)

3. Pré enquête :

On procède à la pré enquête en premier lieu à travers les visites qu'on a fait aux différents départements ou ses derniers sont subdivisés en plusieurs services dont on a essayé de réaliser un entretien sur un échantillon limité en vue de faire connaissance de notre terrain de recherche , d'éclairer et préciser notre champ d'étude ,et de déterminer la technique de recherche la plus adéquate à notre thème ,et au problème de notre recherche .

La réalisation du pré enquête nous aidé a :

- La possibilité de réaliser notre étude de recherche sur terrain
- Limiter notre échantillon d'étude

3.1 Définition de la Pré enquête :

L'étape de la pré-recherche est une étape cruciale. A cette étape, le chercheur tente de se familiariser de la façon la plus complète possible avec son sujet. A quelle population s'adresse l'enquête ? Quelle sont les caractéristiques de cette population sur le plan démographique, sociologique, politique ? Il faut rechercher toutes les données pertinentes sur la population et sa composition, chercher les données d'enquête déjà réalisées auprès de cette population ou de population similaires, que ce soit sur le même sujet ou sur un sujet relié. (www.webdepot.umontreal.ca).

3.2 Champ d'investigation (population visé)

L'échantillonnage c'est « un processus de sélection d'objets ou d'individus à étudier, à partir d'une population plus importante. Le sous-ensemble d'objets ou d'individus constitue l'échantillon.

Durant la recherche on a utilisé l'échantillonnage aléatoire simple cette méthode alloue une chance à tous les individus d'une population d'être sélectionner. L'adoption de cette méthode est appropriée lorsque la population est nombreuse et relativement homogène

Procédure à suivre :

- A. Définir clairement la nature de la population
- B. Assigner un numéro à chaque individu de la population
- C. Sélectionner l'échantillon en choisissant n'importe quelle méthode qui donne une chance égale à tous les numéros d'être tirés. (lepcam .fr).

Nous avons choisi un échantillon de 50 personnes.

3. 3Le déroulement de l'enquête :

Notre enquête c'est déroulée du 10 Mars au 10 Avril au sein de L'Hôpital KHELLIL AMRANE. Nous sommes affectés au service des urgences de cet hôpital.

4. Présentation du lieu de recherche

4.1 L'historique de CHU de Bejaia :

Avant 1990 le secteur sanitaire de Bejaïa ne disposait que d'un seul hôpital de 120 lits (Frantz fanon) et d'une annexe à Aokas, et devant la croissance continue des besoins de la population en matière de santé, il était nécessaire de développer d'autres structures, à cet effet en novembre 1990 l'hôpital khellile amrane fut mis en service. Il est appelé hôpital khellile amrane en hommage à Mr khellile amrane qui est né le 03/11/1931 à Bejaïa au sein d'une famille constituée de nombreux enfants ; après des études primaires et secondaires à Bejaïa, il a poursuivi ses études supérieures en chirurgie dentaire à Alger ; en mai 1956 alors qu'il était en 4^{ème} année, khellile amrane répond à l'appel de « U.G.E.M.A » (union générale des étudiants musulmans algériens). Il rejoint alors les maquis de la wilaya trois ; les connaissances acquises en médecine lui ont permis de soigner de très nombreux blessés et de former près de 200 infirmières. C'est en décembre 1961 que l'aspirant KHELIL AMRANE appelé « siAil le sanitaire » est tombé au champ d'honneur à Tifra « SIDI Aiche ». Le secteur sanitaire de Bejaïa comprend plusieurs structures de santé, parmi lesquelles il y a l'hôpital khellil amrane. Le secteur sanitaire de Bejaïa couvre sur une superficie de 460,65 Km². Il assure une couverture sanitaire aux 240. 258 habitants des sept (7) communes suivantes :

Bejaïa, Oued-Ghir, Tichy, Tala hamza, Boukhelifa, Aokas et Tizi Nberber. Le secteur sanitaire est géré par la direction de l'hôpital Khellil Amrane, située au chef-lieu du couvent de Bejaïa. Il est doté d'un budget de fonctionnement et d'une autonomie de gestion. Jusqu'en 1991, date de l'inauguration et de l'entrée en fonction de L'EPH Khellil Amrane, le secteur sanitaire de Bejaïa n'était doté que de deux hôpitaux : Aokas et Frantz Fanon, hérités de la période coloniale. En 2011, l'hôpital Khellil Amrane est devenu le siège du Centre Hospitalo-universitaire (CHU) de Bejaïa. La création de ce dernier est faite suite à l'inauguration de la faculté de médecine. Le centre hospitalo-universitaire est un établissement public à caractère administratif, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Il est créé par décret exécutif, sur proposition conjointe du ministre chargé de la santé et du ministre chargé de

l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique. Il est placé sous la tutelle administrative du ministre chargé de la santé. La tutelle pédagogique est assurée par le ministre chargé de l'enseignement supérieur. Le CHU est chargé, en relation avec l'établissement d'enseignement et ou de formation supérieure en sciences médicales concerné, des missions : de diagnostic, d'exploration, de soins, de prévention, de formation, d'études et de recherche. L'organisation du CHU de Bejaia se compose de trois unités ; - L'unité Khelil amrane ; située au village smina. - L'unité Frantz Fanon ; sise à l'ancienne ville, Bordj Moussa. - L'unité Targa ouzamour (clinique maternité) ; située au village Tala Merkha.

4.2 Description de service d'urgentiste

Notre stage a été effectué au sein d'hôpital Khalil marrane. Exactement au service de l'urgence Médecin chef de service

- Capacité litière : 15 lits
- Personnel médical :
- Médecin Généraliste : 20
- Médecin Spécialiste : 02
- Personnel paramédical : 28 entre IDE et ATS, Une
- Psychologue Nombre d'unité : 02
- Contenu
- Trie
- Mise en observation
- Déchoquage
- Soins
- Plâtres
- Consultation 4.3 Perspectives du service : Séparation du tri et de l'observation des urgences médicales et
- Chirurgicales. Débuter l'activité opératoire d'urgence dans un bloc d'urgence
- Appartenant Au Service U.M.C
- Thrombolyse des avec ischémiques.
- Formation continue des médecins
- CES Médecine d'urgence

Conclusion

Conclusion

Le stress professionnel c'est le résultat de plusieurs facteurs tels que les conditions de travail, les conflits au travail et surtout la charge du travail et les heures supplémentaires. Spécialement le cas actuel du corona, certains médecins plus précisément les médecins des urgences subissent une charge du travail plus élevée qu'avant, vu le nombre de patients qu'il prennent en charge par jour, donc ce virus covid19 a mis une pression sur les médecins donc ils sont obligés de travailler des heures supplémentaires pour faire face à cette pandémie. En conséquence ils sont en état de stress qui provoque parfois l'épuisement professionnel. Il faut signaler également que le stress professionnel chez les médecins est la cause de plusieurs erreurs médicales, durant le diagnostic et lors de la prescription des médicaments aux patients. Donc le stress professionnel chez les médecins est un sujet qui nécessite une prise en charge afin de trouver les bonnes solutions pour faire face.

Cette réalité qui caractérise le secteur de la santé et qui touche les acteurs principaux a fait que beaucoup de médecins ont choisi de quitter le métier à cause des inconvénients et des difficultés qu'ils rencontrent au milieu du travail, des difficultés qui les empêchent d'exercer leurs missions et d'évoluer leurs compétences. C'est un autre phénomène qui nécessite des études afin de stopper cette hémorragie.

Liste Bibliographique

Liste bibliographique

Les ouvrages :

1. Simon Dolan .André Arsenault, stress estime de soi santé travail, 2009
2. David alise, Charles Henri besseyre des horts, Françoise chevalier,
3. Bruno fabi, Jean-Marie Peretti, GRH une approche internationale, 2011
4. Hélène Romano, Elodie Verdenal-Gauteure Sauveteurs Et Evènements Traumatique, 2011
5. Brigitte Piarrat, Le stress au travail, 2012
6. Patrick Légeron, Le stress au travail un enjeu de santé

Référence électronique :

<https://journals.openedition.org/insaniyat/13952>

<https://www.researchgate.net/publication320044425>

<http://tpe-stress1.e-monsite.com>

www.fedecardio.org

www.brunet.ca

www.who-int

<https://www.stress.eu.com/stress-au-travail/>

www.cairn.info

www.therasereana.com

www.cecile-dhumes-conseil.com

www.atousante.com

www.larousse.fr

www.ac-strasbourg.fr

www.webdepot.umontreal.ca

Annexe

L'entretien :

- Qu'elle âge avez-vous ?
- Qu'elle est votre expérience dans le poste actuel ?
- Quel est votre expérience au travail ?
- Est-ce que votre environnement vous met en stress ?
- Face à une situation de stress comment réagissez-vous ?
- Comment sentez-vous à la fin de travail ?
- Trouvez-vous que vous savez gérer votre stress ?
- On parle de la souffrance au travail que cela vous évoque-t-il ?
- Vous est-il déjà arrivé de ressentir de la souffrance au travail ?
- Es-ce que le stress que vous vivez au travail à un impact sur votre vie personnelle ?
- Est-ce que le stress que vous vivez au travail à un impact sur votre santé physique et morale ?
- Comment voyez-vous l'avenir professionnel ?
- Comment confiez-vous les services qui se fait par vos collègues ?
- Quel est le nombre de patient que vous prenez en charge ?

Résumer :

L'épuisement professionnel des médecins auraient des conséquences dévastatrices sur la qualité des soins qu'ils dispensent. C'est la conclusion alarmiste d'une méta-analyse, réalisée par les universités anglaises de Manchester, Keele, Leeds, Birmingham et Westminster et publiée le 1er octobre dans la revue JAMA Internal Medicine. Pour arriver à ces résultats, les chercheurs ont examiné 47 articles analysant 43 000 réponses de médecins sur la question.

Le constat est clair : les médecins qui se déclarent en burn out sont deux fois plus susceptibles de commettre des erreurs, comme des diagnostics incorrects ou de mauvaises prescriptions