

Démarche de prévention du stress au travail:

**Intérêt des techniques
comportementales
et cognitives**

Docteur Véronique **PERNOUD**
Médecin du travail et I.P.R.P

PLAN DE LA PRESENTATION

- 1. L'ENTREPRISE.
 - 1.a: contexte professionnel.
 - 1.b: santé au travail.
- 2. LA DEMARCHE.
 - 2.a: méthode.
 - 2.b: diagnostic.
- 3. LA PREVENTION.
 - 3.a: prévention primaire: organisation.
 - 3.b: prévention secondaire: .collective.
.individuelle.
- 4. INTERET DES T.C.C.
- 5. CONCLUSION.

1.a.CONTEXTE PROFESSIONNEL

- ENTREPRISE INDUSTRIELLE DE 600 PERSONNES.
- 65 % CADRES OU TECHNICIENS.
- DOMAINE D'ACTIVITE: TECHNOLOGIE DU VIDE.
- LARGE GAMME DE PRODUITS.
- HAUTE TECHNICITE DES PRODUITS.
- **RAPIDITE DE REACTIVITE INDISPENSABLE.**
- INNOVATION PERMANENTE.

1.a.CONTEXTE PROFESSIONNEL

NOMBREUX CHANGEMENTS

- FILIALISATION À 100 %.
- METIER DIFFERENT DANS LE GROUPE.
- OBLIGATION DE RÉSULTATS FINANCIERS ACCRUE.
- COMPÉTITIVITÉ DANS TOUT LE PROCESSUS: DE LA CONCEPTION AU SAV.
- SURCHARGE DE COMMANDES.
- NOUVEAUX OUTILS DE TRAVAIL.
- MISE EN PLACE DE LA R.T.T.
- APPEL À L'INTERIM IMPORTANT.

1.b.SANTE AU TRAVAIL

LE STRESS APPARAÎT

- DIFFICULTES D'ADAPTATION.
Exprimées au service médical.
- CONSULTATIONS SPONTANÉES.
- SYMPTOMES DE STRESS:
 - Hypertension.
 - Troubles du sommeil.
 - Troubles digestifs.
 - Maux de dos.
 - Irritabilité.

2.a.METHODE

- ALERTE:
Rapport annuel du médecin.
PROPAGATION DU PHÉNOMÈNE STRESS.
- UN GROUPE DE TRAVAIL « PILOTE STRESS »:
Encadrement et service médical.
- DES SOUS GROUPES DE TRAVAIL «STRESS »:
Chefs de lignes et salariés de chaque ligne de production.
- METHODE ET OBJECTIFS:
 - Avoir une méthode de travail commune.
 - Identifier les causes.
 - Améliorer l'organisation du travail.
 - Savoir mieux gérer son stress.

2.a.METHODE

LE SERVICE MEDICAL

- SENSIBILISATION:
 - Séances de formation aux responsables et aux volontaires.
- INFORMATION:
 - Campagne stress sur Intranet.
 - Affiches au Service Médical.

2.b.DIAGNOSTIC

LE SERVICE MEDICAL EVALUE LE STRESS

- AUTO QUESTIONNAIRES DES SALARIES:
 - Causes de stress.
 - Etat de stress.
 - Qualité de vie au travail.
- EVALUATION COLLECTIVE:
 - Résultats collectifs remis en réunion pilote.
- EVALUATION INDIVIDUELLE:
 - Chaque salarié reçoit son interprétation.

2.b.DIAGNOSTIC

LES CAUSES MAJEURES DE STRESS

- Pression du temps.
- Outils de communication.
- Informations à traiter.
- Surcharge de travail.
- Contradictions.
- Mauvaise définition des territoires professionnels.
- Flux tendu.
- Pannes machines.
- Approvisionnement fournisseurs.
- Reconnaissance insuffisante.

ETAT DE STRESS IMPORTANT

BONNE QUALITE DE VIE AU TRAVAIL

3.a.PREVENTION PRIMAIRE

ORGANISATION

- Réunions internes des lignes de production: recherche de solutions spécifiques à chaque secteur.
- Chacun est impliqué dans ce travail collectif.
- Chacun comprend les problèmes de tous.
- Chacun a une liberté de parole totale.
- Chacun réfléchit aux solutions.
- Toutes les solutions sont discutées et validées par le groupe pilote.

Mais, certaines difficultés ne peuvent être résolues.

3.a.PREVENTION PRIMAIRE

ORGANISATION:PROPOSITIONS VALIDEES

- Annuaire interne précis:un homme, une fonction...
- Téléphone portable pour chaque chef de ligne.
- Réunions interlignes de production 2 fois par an.
- Flexibilité horaire des chefs de ligne.
- Maintenance préventive des machines.
- Interlocuteur acheteur unique.
- Interlocuteur qualité unique.
- Indicateur délai et évaluation des fournisseurs.
- Enveloppe bonification.

3.b.PREVENTION SECONDAIRE

LES T.C.C.

L'ORGANISATION NE RESOUT PAS TOUT...

- La pression du temps est liée au métier de production. Elle ne peut pas être totalement annulée.
- La demande est une reconnaissance de cette pression par l'entreprise et les autres secteurs.

PROPOSITIONS VALIDEES

- *Parler librement, reconnaître le stress et la pression du métier.*
 - *Savoir mieux gérer son stress.*

3.b.PREVENTION SECONDAIRE

LES T.C.C.

- PREVENTION COLLECTIVE:Le médecin enseigne des techniques basées sur les T.C.C. pour mieux gérer son stress.
 - *Savoir si je suis stressé et stressant.*
 - *Savoir relativiser.*
 - *Savoir se relaxer rapidement.*
 - *Savoir dire les choses calmement.*
- PREVENTION INDIVIDUELLE:Le médecin prend en charge les salariés les plus stressés.

4.INTERET DES T.C.C.

POUR LE MEDECIN: LES OUTILS DES T.C.C.

- Parler du stress, sans effrayer.
- Adhésion de la Direction et des salariés dans une démarche active:principe de l'alliance thérapeutique en T.C.C.
- **Obtenir la confiance de tous.**
- Avoir une méthode de travail et un agenda de travail: principe du contrat en T.C.C.
- **Proposer des technique simples. Apprentissage type T.C.C.**
- Faire comprendre que le bon stress existe. Chacun peut majorer son propre stress et devenir stressant pour ses collègues. Chacun peut apprendre à mieux le gérer.

4.INTERET DES T.C.C.

POUR L'ENTREPRISE: AVOIR UNE METHODE L'ANALYSE FONCTIONNELLE

- La méthode utilisée est basée sur l'analyse fonctionnelle (outil utilisé en T.C.C.):
Compréhension, analyse du problème. Auto entretien, cercle vicieux et solutions possibles.
- Causes – manifestations – conséquences du stress.
- Solutions: implication des personnes pour **AGIR** à différents niveaux:
 - *Causes de stress.*
 - *Amélioration de l'organisation.*
 - *Meilleure gestion de mon stress.*

4. INTERET DES T.C.C.

POUR LES SALARIES: ACQUERIR DES METHODES SIMPLES DE GESTION DU STRESS.

- **AGIR ET NON SUBIR.**
- Etre acteur de la démarche « gestion du stress ».
- Comprendre que la performance est meilleure sans stress négatif.
- Mieux gérer mon stress.

5. CONCLUSION

AMELIORATION, COHESION, PROGRES.

- PARLER DU STRESS, RECONNAÎTRE LE STRESS DE CERTAINS MÉTIERS, INITIER DES ACTIONS VALIDÉES PAR TOUS AMÉLIORE RAPIDEMENT LE NIVEAU ET LE VÉCU DU STRESS PROFESSIONNEL.
- LES PROGRÈS N'ONT PU ÊTRE RÉALISÉS QUE GRÂCE À UN TRAVAIL COLLABORATIF, À L'IMPLICATION DE TOUS.
- L'UTILISATION DES T.C.C. A PERMIS UN LANGAGE ET UNE METHODE COMMUNE VALIDÉE SCIENTIFIQUEMENT, DES OUTILS SIMPLES POUR MIEUX GERER LE STRESS AU TRAVAIL.
