



Direction des études

Mission Santé-sécurité au travail dans les fonctions publiques (MSSTFP)

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Introduction

Dans une conception traditionnelle de la santé et de la sécurité il était relativement aisé de circonscrire le domaine des risques professionnels dans la mesure où on ne considérait que leurs facteurs matériels. Depuis quelques années cependant, et notamment depuis que la législation a étendu le champ de la santé au travail au domaine de la santé mentale, de nombreuses études ont été conduites autour de concepts très divers qui se traduisent par une terminologie très variée : stress, harcèlement, charge mentale de travail, burn-out, épuisement professionnel, psychopathologie du travail... qui laissent parfois une impression de confusion lorsqu'il s'agit de définir ou de délimiter ces termes.

La présente fiche n'a pas pour objet de passer en revue l'ensemble de ces notions, ni même de tenter de les différencier, mais plutôt de mettre l'accent sur l'importance de la prise en compte de l'organisation du travail au sens large, dimension demeurée très longtemps méconnue dans les démarches traditionnelles de prévention des risques professionnels. Aborder la question de l'organisation du travail dans ses rapports avec la santé – sécurité du travail amènera cependant la nécessité d'évoquer la question du « stress » au travail.

La circulaire du 18 avril 2002 relative à l'élaboration du document unique d'évaluation des risques définit indirectement le risque « psychosocial » de la manière suivante :

« Il convient de préciser que la combinaison de facteurs liés à l'organisation du travail dans l'entreprise est susceptible de porter atteinte à la santé et à la sécurité des travailleurs, bien qu'ils ne puissent être nécessairement identifiés comme étant des dangers. A titre d'exemple, l'association du rythme et de la durée du travail peut constituer un risque psychosocial - comme notamment le stress - pour le travailleur. »

En matière de santé mentale au travail, on peut distinguer deux grands courants :

- Un premier, issu de la théorie du stress telle qu'elle a été définie par Hans SELYE dans les années 1930, qui a donné lieu par la suite à de nombreux modèles d'analyse du stress.

- Un courant plus récent apparu dans les années 1970 centré sur l'organisation du travail d'abord qualifié de psychopathologie du travail pour évoluer ensuite vers la psychodynamique du travail.

Dans la suite de la fiche ces deux approches seront reprises successivement et évoquées dans leurs applications aux situations de travail actuelles, sans aborder leur évolution historique.

Principaux textes

Réglementation

Aucun texte législatif ou réglementaire particulier ne vise expressément le « risque psychosocial ».

La question de l'organisation du travail est cependant abordée dans le cadre des principes généraux de prévention introduits par la loi du 31 décembre 1991 et codifiés par l'article L. 4121-1 du code du travail (7^{ème} principe de prévention). La loi de modernisation sociale du 17 janvier 2002 a ensuite modifié l'article L. 4121-1 du code du travail en introduisant expressément dans le champ de la prévention, la santé mentale au travail et le harcèlement moral :

Article L. 4121- 1 du code du travail (extraits) :

- I.- Le chef d'établissement prend les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et protéger la santé «**physique et mentale**» des travailleurs de l'établissement, y compris les travailleurs temporaires. Ces mesures comprennent des actions de prévention des risques professionnels, d'information et de formation ainsi que la mise en place d'une organisation et de moyens adaptés (...).
- II. - Le chef d'établissement met en œuvre les mesures prévues au I ci-dessus sur la base des principes généraux de prévention suivants :
- (...)
- Planifier la prévention en y intégrant, dans un ensemble cohérent, la technique, l'organisation du travail, les conditions de travail, les relations sociales et l'influence des facteurs ambiants «**notamment en ce qui concerne les risques liés au harcèlement moral, tel qu'il est défini à l'article L. 1152-1 à 6**».
- (...)

On peut signaler également l'existence des **normes NF EN ISO 10075-1 et 10075-2** « Principes ergonomiques concernant la charge de travail mental » ; la première sur la définition des termes, la seconde sur les principes de conception des systèmes de travail, notamment pour la conception des tâches, du matériel, du poste de travail et des conditions de travail. La charge de travail y est présentée comme résultant d'une interaction complexe de facteurs individuels, techniques, organisationnels et sociaux ; la norme ne traitant que des facteurs techniques et organisationnels.

Bibliographie

- Dossier INRS : Santé mentale au travail.
- Dossier INRS : Le stress au travail.
- Dejours, C., 1993. Travail, usure mentale, (Paris, Bayard Editions), (nouvelle édition complétée en 2003).
- Document Ministère de l'emploi et de la solidarité – Direction Régionale du Travail PACA – A.N.A.C.T. « Comment prendre la mesure de l'organisation du travail dans le cadre de l'évaluation et de la prévention des risques professionnels ? »
- Vidéo : « Stress, stressant, stressé », Institut pour la sécurité au travail de Suède, adapté par l'INRS, 1999
- Vidéos « Face à la violence » et « Après-coup », Institut pour la sécurité au travail de Suède, adapté par l'INRS, 2001.

Ce qu'il faut retenir

Longtemps ignorée, la souffrance au travail constitue désormais une des dimensions de la santé et de la sécurité au travail qu'il est possible de traiter au moyen d'approches différentes. Certaines sont plutôt centrées sur l'étude de l'individu, en ayant l'ambition de lui permettre de gérer son « stress » ; d'autres, plus récentes, sont centrées sur l'analyse de l'organisation du travail en tant que composante du management et visent à valoriser la dimension humaine du et dans le travail.

Développement

Le stress au travail

Le stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique mais affectent également la santé physique, le bien-être et la productivité ou l'efficacité.

Le stress lié à l'activité professionnelle est multifactoriel. Les principaux facteurs en ont été synthétisés par l'INRS sous la forme suivante :

Facteurs liés à la tâche (ou au contenu du travail à effectuer)	<ul style="list-style-type: none">• exigences quantitatives (charge de travail, pression temporelle, masse d'informations à traiter...)• exigences qualitatives (précision, qualité, vigilance...)• caractéristiques de la tâche (monotonie, absence d'autonomie, répétitivité...)• risques inhérents à l'exécution même de la tâche
Facteurs liés à l'organisation du travail	<ul style="list-style-type: none">• répartition et planification des tâches• flou des missions confiées• contradiction entre les exigences du poste• horaires (absence de compatibilité avec la vie familiale ou les rythmes biologiques...)• nouveaux modes d'organisation (polyvalence...)• contrats instables, gestion des carrières, rémunérations...

Facteurs liés aux relations de travail (qualifiés de facteurs « psychosociaux »)	<ul style="list-style-type: none"> • relations avec les collègues et la hiérarchie • style de management • reconnaissance du travail accompli...
Facteurs liés à l'environnement physique	<ul style="list-style-type: none"> • ambiances physiques (thermique, sonore, lumineuse...) • utilisation contrainte des nouvelles technologies...
Facteurs liés à l'environnement socio-économique	<ul style="list-style-type: none"> • santé économique de l'entreprise, avenir du service....

Selon les situations de travail, ces facteurs peuvent se combiner entre eux et interagir, de manière positive ou négative pour l'individu.

Tous les modèles de stress ont en commun le fait d'opposer les contraintes de l'environnement perçues par le travailleur, et les ressources dont il dispose pour y faire face.

Plus généralement, au delà du stress, les études actuelles font référence à la notion de « souffrance au travail ». Elle est imputable au choc entre une histoire individuelle porteuse de projets, d'espoirs ou de désirs, et une organisation du travail qui les ignore. Les nouvelles approches du management cherchent, en quelque sorte, à gérer cette contradiction. « *Alors que le travail est lieu de souffrance, on a voulu en faire le lieu principal du bonheur* » (Dr J.C.Ringler)

L'approche organisationnelle.

On reproche en général aux méthodes issues des modèles du stress une prise en compte insuffisante de la nature des activités réelles exercées au poste de travail et du vécu subjectif des travailleurs.

Les travaux menés sous l'impulsion de Christophe DEJOURS depuis les années 1980 ont introduit une nouvelle approche du travail qui prend en compte justement ces deux dimensions fondamentales.

La psychodynamique a démontré en effet que les travailleurs possèdent une intelligence de leur travail qui les amène à ruser, tricher, improviser, prendre des risques parfois, lorsque la prescription ne peut être appliquée. Une définition du travail est donnée dans ces termes : « **Le travail est la mobilisation coordonnée des hommes et des femmes face à ce qui n'est pas prévu par la prescription, face à ce qui n'est pas donné par l'organisation du travail** ».

En effet, le travail est toujours une expérience sociale et il est nécessaire de coordonner les façons de travailler, ce qui suppose une visibilité de celles-ci. Or ces manières de travailler sont souvent très personnelles et empiriques. La condition de cette visibilité est donc la confiance, qui n'est pas une donnée mais qui se construit. Elle se construit souvent à l'occasion de situations imprévues. On a confiance car on partage les mêmes règles de métier qui ne se réduisent pas à la simple prescription.

L'élaboration de ces règles nécessite des espaces de débat et de convivialité, considérés souvent comme non productifs. La confiance se construit souvent hors du travail, pour pouvoir s'exercer dans le travail.

La personne met quelque chose d'elle-même dans son travail car elle attend une rétribution qui se joue dans le registre de l'identité et de la reconnaissance. La reconnaissance est fondée sur deux jugements : celui de l'utilité (le travail effectué est utile, pour le client, pour l'utilisateur, pour l'élève...) et le jugement esthétique ou jugement des pairs : le travail est bien fait, en ce qu'il est conforme aux règles qui constituent le collectif de travail mais qu'il comporte aussi un apport personnel.

A défaut de cette reconnaissance, le plaisir du travail disparaît et s'installe une économie de la souffrance.

L'organisation du travail est inhérente à l'entreprise. Elle vise à réduire les incertitudes du processus de production. L'innovation tire au contraire partie de ces incertitudes pour faire évoluer les processus. Ces deux notions, organisation et innovation, sont complémentaires et antagoniques. L'organisation du travail doit être suffisamment souple pour permettre l'innovation, en particulier dans le domaine de la santé – sécurité au travail. Les personnels doivent être associés à cette démarche, en particulier à travers le CHS(CT).

Il est intéressant de mentionner également une **approche organisationnelle de la prévention** qui a été développée par des préventeurs appartenant au ministère du travail et au réseau de l'A.N.A.C.T. dans le cadre de l'évaluation des risques professionnels.

Cette approche opérationnelle, passe en revue une série de thèmes qui convoquent dans l'entreprise (ou le service) 3 dimensions jouant un rôle essentiel dans le domaine de la santé – sécurité, à savoir :

- **l'organisation de la production**, définie comme l'ensemble des moyens nécessaires à la production des biens et des services. Elle est élaborée par les concepteurs, indépendamment des opérateurs qui auront à les mettre en œuvre et va structurer l'organisation du travail ;
- **l'organisation du travail**, définie comme l'organisation préétablie et extérieurement aux opérateurs, des relations entre les personnes (liens de subordination, de coopération, d'assistance...).
- **le management** qui est défini comme l'organisation de la stratégie de et dans l'entreprise ainsi que l'organisation du contrôle de l'atteinte des objectifs. Le management définit les formes de la prescription qui peuvent aller de la procéduralisation extrême des consignes à la prescription par objectifs qui laisse aux personnes le soin de définir leurs modes opératoires.

La situation de travail est analysée au travers de 13 rubriques dont chacune est développée dans sa problématique et dans les questions qu'elle suggère. Seul l'intitulé de celles-ci figure dans le tableau suivant, le lecteur intéressé étant invité à consulter le document dans son intégralité.

La relation au temps	La dépendance organisationnelle
	La gestion du temps et de l'espace
	La relation entre l'organisation du temps de travail et hors travail
La relation aux autres	La relation aux autres acteurs
	La co-activité
	Le rapport entre l'individu et son collectif de travail
	Le rapport de l'individu à la ligne hiérarchique et au management
	L'appui possible sur les expériences individuelles et collectives (règles de métier)
La relation à la réalité du travail	Le rapport au prescrit, à la consigne
	La gestion de la variabilité (anticipation)
	La prise en compte de la diversité des individus
La relation au sens et à la valeur du travail	Le rapport aux résultats du travail
	La reconnaissance des qualifications, des rémunérations. La place du travailleur