

Les facteurs psychosociaux de risque au travail

D'après le Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail – présidé par Michel Gollac

Introduction :

La littérature épidémiologique fournit des éléments convaincants sur les effets des facteurs de risque psychosociaux au travail sur la santé.

Cette littérature a notamment souligné leurs effets importants sur les maladies cardiovasculaires, les problèmes de santé mentale et les troubles musculo-squelettiques.

Les études ont montré un accroissement du risque de ces pathologies pouvant atteindre 50 % à 100 % en cas d'exposition aux facteurs psychosociaux au travail. Or ces trois domaines de santé constituent des enjeux majeurs en termes de santé publique.

Les maladies cardiovasculaires représentent une des premières causes de décès dans les pays industrialisés.

Les problèmes de santé mentale, dont l'anxiété et la dépression constituent l'essentiel des troubles pour les populations au travail, ont, par leurs prévalences, un poids substantiel en termes de morbidité. En France, le suicide, qui est fortement lié à la dépression, représentait en 2004 la 1ère cause de mortalité pour les hommes et les femmes âgés de 25 à 44 ans.

Ces troubles sont également associés à une fréquence accrue de l'absentéisme au travail pour raison de santé.

Les troubles musculo-squelettiques occupent l'une des premières places en termes de morbidité. Entre 40 et 64 ans, en 2006, une

personne sur cinq déclarait souffrir d'une lombalgie, d'une sciatique ou d'un lumbago.

Enfin, les troubles musculo-squelettiques constituent la 1ère maladie professionnelle reconnue

Le collège d'expertise a retenu six dimensions de risques à caractère psychosocial :

1. l'intensité du travail et au temps de travail
2. les exigences émotionnelles,
3. Le manque d'autonomie et de marges de manoeuvre,
4. la mauvaise qualité des rapports sociaux et relations de travail,
5. les conflits de valeur
6. l'insécurité de la situation de travail.

Chacune de ces six dimensions fait ci-dessous l'objet d'un examen plus détaillé

Ce collège comprend des économistes, des ergonomes, des épidémiologistes, un chercheur en gestion, des chercheurs en médecine du travail, des psychologues et psychiatres, des sociologues et des statisticiens.

Le complément sur :

<http://fo-sante.org/category/risques-psychosociaux/>



AXE 1 - L'INTENSITE DU TRAVAIL ET TEMPS DE TRAVAIL

La mesure de l'intensité du travail et du temps de travail englobe les notions de « demande psychologique » (opérationnalisée par le questionnaire de Karasek) et « d'effort » (opérationnalisée par le questionnaire de Siegrist). L'intensité et la complexité du travail dépendent des contraintes de rythme, de l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, des exigences de polyvalence, des responsabilités, d'éventuelles instructions contradictoires, des interruptions d'activités non préparées et de l'exigence de compétences élevées. Le temps de travail influe sur la santé et le bien-être par sa durée et son organisation.

Les exigences temporelles sont liées à la durée du travail et à l'organisation du temps de travail.

L'intensité du travail se traduit en termes de facteurs psychosociaux de risque à travers des concepts tels que ceux de « demande³⁹ psychologique » (Karasek, 1979) ou « d'efforts » (Siegrist, 2004) : ils se rapportent aux exigences associées à l'exécution du travail en termes quantitatifs (*contraintes de temps, quantité de travail excessive, etc.*), mais aussi qualitatifs (*complexité mal maîtrisée des tâches, concentration, demandes contradictoires, responsabilités, etc.*).

L'intensité du travail :

Comparer les quantités de travail dans des activités différentes ne va pas de soi. Il faut tenir compte de la complexité du travail. Cette dimension qualitative de l'intensité n'est pas réellement séparable de sa dimension quantitative : par exemple, le cumul de contraintes de rythme de nature différente tend à la fois à augmenter la quantité de travail exigée

Déterminants immédiats de l'intensité et de la complexité du travail


- ① **Les contraintes de rythme :**
Le rythme de travail peut être soumis à différentes contraintes obligeant à travailler à une certaine vitesse. Ces contraintes peuvent être d'origine interne ou externe. Le cumul de contraintes est fortement associé à l'intensité perçue et à une moindre qualité des conditions de travail.
- ① **Objectifs irréalistes :**
Une cause fréquente d'intensité excessive du travail est liée à une déconnexion volontaire ou involontaire entre la fixation des objectifs et celle des moyens : les objectifs fixés le sont en fonction de considérations qui viennent de l'extérieur, sans forcément être compatibles avec la réalité quotidienne du travail. Lorsque l'écart est trop fort, les salariés ressentent qu'ils ne sont pas à la hauteur parce qu'ils ne sont pas dans l'excellence, la réussite, la performance, qui sont devenues les modèles dominants. La littérature en ergonomie indique aussi qu'être en situation d'utiliser ses

Conséquences immédiates de l'intensité et de la complexité du travail

- ① **Impréparation :**
La pression temporelle peut se traduire par une réduction du temps de préparation face au travail : (« lean production ») supprime les temps morts au point que les salariés n'ont plus le temps d'anticiper sur ce qu'ils vont faire, même pour des tâches principalement répétitives. L'analyse de l'activité montre que les travailleurs ont besoin de temps de respiration dans le travail, temps pendant lesquels on ne fait en apparence rien de productif, mais où on discute du travail avec ses collègues de manière informelle, ou bien où on pense à sa journée de travail. Il en résulte soit un débordement du travail sur le hors travail, soit un défaut de préparation et de planification à court terme, soit un défaut d'anticipation, soit encore un

<p>et à rendre ce travail plus complexe.</p> <p>La complexité du travail est aussi difficile à définir et à mesurer, que son intensité. Elle dépend notamment des difficultés de l'information et de la coordination des acteurs. La complexité peut causer des risques si le travailleur ne bénéficie pas de suffisamment de marges de manoeuvre ou de soutien pour y faire face.</p> <p>Certes, jusqu'à un certain seuil, l'augmentation de la charge de travail dans un temps donné peut être compensée par des changements de stratégies, des modifications dans la manière de faire, si toutefois les procédures et les dispositifs techniques le permettent. Mais ces régulations ne sont plus possibles si le seuil est dépassé ou si les conditions technologiques et organisationnelles ad hoc ne sont pas réunies.</p> <p>Un autre mécanisme par lequel l'intensité excessive du travail menace la santé mentale est indirect. L'intensité du travail peut être incompatible avec la qualité de son résultat. Il</p>	<p>compétences avec obligation de résultats sans que les moyens matériels, techniques ou humains en soient fournis peut être considéré comme une situation pathogène. C'est une situation souvent évoquée à propos des cadres, mais qui peut concerner toutes les catégories sociales.</p> <p>② Objectifs flous : Comme on vient de le voir, l'intensité excessive du travail est fréquemment liée au cumul de contraintes : ce cumul exerce une pression et d'autre part, la nécessité pour le travailleur de les gérer simultanément est une charge en soi. Une situation analogue est celle où les objectifs du travail sont flous. Les travailleurs fixent alors en partie eux-mêmes les objectifs qu'ils se croient tenus d'atteindre et ces objectifs peuvent être irréalistes.</p> <p>② Polyvalence : La polyvalence a pris la forme d'un élargissement des tâches a été un moyen de densifier le travail « ne jamais rester à rien faire » La polyvalence entraîne également une charge mentale accrue du fait de devoir occuper plusieurs postes, en particulier pour ceux qui ne sont pas formés</p> <p>① Responsabilités : Avoir des responsabilités importantes est susceptible d'accroître l'intensité et la complexité du travail parce que cela implique qu'une partie du travail doit absolument être faite, souvent dans des délais déterminés et avec une qualité suffisante. Risques en cas de dysfonctionnement : avoir des responsabilités sans avoir les moyens de les exercer de façon convenable crée un risque spécifique. Au contraire, être en mesure d'assumer des responsabilités peut être gratifiant.</p> <p>① Instructions contradictoires et interruptions d'activité : La nécessité d'arbitrer entre des instructions contradictoires complique le travail et constitue une charge supplémentaire. Les interruptions inopinées multiplient les phases de démarrage, ce qui est une charge supplémentaire car ces phases de démarrage sont souvent plus complexes que d'autres phases de l'activité. Elles impliquent des régulations à court terme des situations, une hiérarchisation de l'importance relative des tâches ou de leur urgence,</p>	<p>défaut de formation de compétences utiles pour faire face à l'évolution du travail. En conséquence, le travail devient plus difficile encore à réaliser</p> <p>① Retards : Une conséquence possible d'une intensité excessive du travail, compte tenu également de sa complexité, est évidemment l'impossibilité de le faire dans les délais prévus. Ils peuvent ne pas se produire si les travailleurs concernés travaillent très dur ou si la qualité est sacrifiée.</p> <p>① Défauts de qualité : Le conflit entre rendement et qualité a été observé dans de nombreux domaines. Les enquêtes statistiques confirment le lien (en coupe) entre intensité du travail et sentiment de ne pas toujours faire un travail de qualité.</p> <p>① Débordement : En ergonomie, le débordement se réfère au ressenti, au vécu des opérateurs, à l'impression à la fois de ne plus pouvoir faire tout comme on avait prévu de le faire et d'être empêché dans son activité. « l'urgent passe avant l'important »</p> <p>① Sentiment d'insuffisance des moyens disponibles : En pratique, l'interrogation sur le caractère adapté des moyens de travail repose sur la perception qu'en a le travailleur : cette perception est nécessairement subjective et elle porte en fait sur l'adaptation des moyens relativement à la tâche à faire.</p> <p>① Perception subjective de l'intensité et de la complexité : La perception par les individus de l'intensité de leur travail est fortement liée avec les causes d'intensité telles que les contraintes de temps, influencée par des circonstances passagères, telles que l'état de fatigue ou l'humeur.</p>
---	--	--

<p>peut y avoir atteinte à l'estime de soi quand « faire vite » entre en forte tension avec la conception que le travailleur a du « faire bien », avec comme enjeu central un conflit sur la définition du travail.</p> <p>Une intensité excessive du travail est aussi un risque pour la sécurité.</p> <p>Il est donc prioritaire de disposer d'une mesure de l'intensité et de la complexité du travail. Cette mesure a vocation à être utilisée seule, mais aussi en examinant comment l'intensité ou la complexité excessives se combinent ou non avec d'autres facteurs psychosociaux de risque. Le caractère prioritaire de cette mesure est encore accru par le fait que l'économie française a connu une période de forte intensification du travail au cours de la seconde moitié des années 1980 et au début des années 1990 et que l'intensité est restée depuis à un niveau très élevé.</p>	<p>une gestion temporelle des événements et des risques de pression temporelle et de débordement qui seront d'autant plus importants que la personne sera moins expérimentée</p> <p>① Sous qualification : La difficulté d'un travail dépend de celui qui le réalise. Si le travailleur ne dispose pas des connaissances et des compétences souhaitées, sa tâche est plus difficile et il doit déployer davantage d'efforts. les agents de sécurité ont une formation à leur poste souvent des plus sommaires et il est difficile aux plus anciens de transmettre le métier aux nouveaux, compte tenu de l'isolement des postes. Il existe une synergie négative entre sous-qualification et manque de préparation : l'impréparation accroît les effets de la sous-qualification et la surcharge qui en résulte supprime toute possibilité de se former.</p> <p>② Nouvelles technologies : l'impact des changements technologiques sur les travailleurs dépend beaucoup de leur formation personnelle et de l'aide, formelle et surtout informelle, qu'ils peuvent recevoir. L'utilisation de nouvelles technologies n'est pas en soi un indicateur pertinent d'intensité ou de complexité du travail.</p> <p>① Facteurs d'ambiance matérielle : Les facteurs climatiques notamment peuvent avoir des incidences sur l'efficacité du travail en influant sur les capacités de travail. La chaleur excessive entraîne un ralentissement de l'activité, alors que le froid induit une baisse de vigilance, d'habileté manuelle et augmente les risques d'accidents, Les bruits, les éclairages et les vibrations dégradent les performances psycho sensorielles. Les facteurs d'ambiance matérielle peuvent donc aggraver les facteurs psychosociaux de risque, particulièrement les exigences du travail.</p>	<p>① Impossibilité de moduler son investissement au travail : Un investissement excessif dans le travail peut créer une situation de risque. Le modèle de l'équilibre effort-récompense accorde une grande importance au surinvestissement au travail, repéré comme facteur de risque. Cependant, ce n'est que lorsqu'il est associé à un effort élevé et à une faible récompense que le surinvestissement est un facteur de risque. L'investissement peut aussi naître d'un sentiment d'insécurité de l'emploi. L'expérience du chômage, la précarité, semble pousser les individus à s'engager fortement dans un travail dans l'espoir de décrocher un emploi.</p> <p>Cependant, c'est surtout lorsque l'investissement important des salariés est particulièrement suscité par l'organisation du travail, les techniques de management ou la mise en concurrence des salariés que la littérature décrit des phénomènes d'usure par une surcharge physique et mentale. Néanmoins, les organisations qui gratifient fortement les salariés, mais exigent des performances difficiles ou même impossibles à atteindre se révèlent pathogènes à la longue. Au total, plus qu'un « facteur psychosocial de risque », le surinvestissement peut être considéré comme un symptôme de l'existence de divers facteurs psychosociaux de risque. Le risque semble apparaître surtout dans des circonstances particulières, comme l'impossibilité de faire un travail de qualité, de travailler selon les règles de l'art ou comme l'imposition de procédures d'évaluation inadaptées : ces circonstances sont des facteurs de risque (dont l'investissement peut aggraver les conséquences)</p>
---	--	--

<p><u>Temps de travail :</u></p> <p>La durée et l'organisation du temps de travail sont des éléments de l'organisation susceptibles d'influer sur la santé des travailleurs sans l'intermédiaire d'éléments matériels spécifiques, ce qui la distingue des risques physiques, chimiques ou infectieux. Il est généralement admis que les difficultés de conciliation entre vie personnelle et familiale d'une part, vie professionnelle de l'autre relèvent de la sphère psychosociale. Or, le ressenti de ces difficultés est difficile à apprécier sans connaître la durée et l'organisation du temps de travail.</p>	<div style="text-align: center;">  </div> <p>Durée et organisation du temps de travail</p> <p>① Nombres d'heures :</p> <p>Le nombre d'heures pertinent est-il le nombre d'heures moyen ou le nombre d'heures maximal, par semaine, par jour ou par an ? La réponse diffère selon le mécanisme par lequel le temps de travail influe sur la santé : fatigue, difficultés à récupérer, appauvrissement de la vie sociale et culturelle. On pourrait travailler assez longtemps sans dommage dans un travail épanouissant, mais pas dans un travail intense, répétitif, où on jouit d'une autonomie faible et où on est isolé ou encore dans un travail physiquement très exigeant ou au contraire sédentaire. Des études longitudinales montrent un lien entre allongement des horaires et accroissement du Tabagisme, un lien entre allongement des horaires et prise de poids. Etude sur les horaires longs conclut à une association avec de nombreux troubles de la santé et de l'insertion familiale et économique.</p> <p>En ce qui concerne la durée quotidienne au contraire, au-delà de 7 à 9 heures de travail, les risques, en particulier les risques d'accident, tendent à augmenter et cette augmentation est plus que linéaire.</p> <p>Dans le cas où ces horaires varient d'un jour à l'autre, les longues journées de travail créent des risques, au moins d'accident, même si des journées courtes aboutissent à un total hebdomadaire modéré.</p> <p>① Travail de nuit :</p> <p>il existe une abondante littérature épidémiologique qui démontre l'impact négatif à plus ou moins long terme du travail de nuit sur la santé ». Cet impact est dû à des mécanismes à la limite du psychique et du somatique.</p> <p>A court terme, le travail de nuit provoque des troubles du sommeil liés à des facteurs chronobiologiques et une dette chronique de sommeil, de déséquilibre nutritionnel et de troubles digestifs. Les études épidémiologiques s'accordent sur le fait qu'à long terme, le travail de nuit provoque une sur-fatigue et une usure prématurée de l'organisme.</p> <p>Enfin, à long terme, le travail de nuit favorise l'apparition de cancers.</p> <p>L'altération du rythme circadien est une cause de stress et ce stress est susceptible de créer des troubles dépressifs et anxieux.</p>	<p>Conséquences conciliation travail-hors travail</p> <p>Les conflits éventuels passent par plusieurs canaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> □ Pour les cadres, le fait de devoir une disponibilité sans limites Cela peut provoquer des dépassements fréquents des horaires et une disponibilité étendue. □ Horaires décalés ou atypiques, qui créent un déphasage par rapport aux rythmes de vie familiale et sociale; □ Les horaires de travail des deux membres d'un couple peuvent faire qu'ils disposent de très peu de temps en commun □ L'intensité excessive du travail a, avec les difficultés de conciliation entre travail et hors travail, le même type de liens que la durée du travail. Les difficultés de conciliation ont des répercussions sur la santé mentale : elles sont associées à des troubles de l'humeur, des troubles anxieux.
--	--	--

	<p>① Travail posté : Les études, aujourd’hui nombreuses, mettent en évidence son impact négatif sur la santé et le bien-être. Le travail posté affecte les rythmes circadiens d’une façon voisine du décalage horaire. Les interruptions du rythme circadien et le déficit de sommeil peuvent causer de la fatigue chronique, des troubles de l’humeur, de l’anxiété chronique ou de la dépression », ce qui se traduit par une consommation accrue de médicaments psychotropes et un absentéisme élevé. Le travail posté interfère avec la vie familiale.</p> <p>① Horaires antisociaux : travail du soir et du week-end. Des études convergent pour montrer que les individus valorisent le temps libre du soir et du week-end davantage que celui de jour en semaine. A la différence du travail de nuit, les horaires de travail dits « antisociaux » créent des risques pour la santé, parce qu’ils entrent en conflit avec les rythmes de la vie familiale et sociale.</p> <p>① Extension de la disponibilité : Une des caractéristiques des horaires de travail qui semble particulièrement perturbante pour les salariés est l’accroissement de la disponibilité demandé : le soir ou le week-end, au-delà des horaires prévus. L’extension de la disponibilité accroît le nombre d’heures de travail et diminue la flexibilité de l’usage du temps libre. L’incertitude et l’adaptation improvisée des horaires constituent donc probablement un risque psychosocial pour les salariés.</p> <p>① Présentéisme : Le présentéisme désigne le fait de travailler alors qu’on aurait des raisons de santé pour être en arrêt maladie. Il est alors défini comme « une présence abusive sur le lieu de travail menant à un état pathologique de surmenage » Il y a un lien entre présentéisme et absentéisme : un fort taux de présentéisme préfigure un fort taux d’absentéisme. Le présentéisme est un indicateur d’une mauvaise organisation du travail, à l’instar de l’absentéisme ou du surinvestissement. Le travailleur en mauvaise santé qui est néanmoins présent au travail voit la difficulté de ce travail souvent accrue de ce fait, alors que par ailleurs son état de santé le rend plus fragile. La question suivante de l’enquête canadienne sur les conditions de travail est probablement la meilleure, dans ce cadre, pour repérer le présentéisme : « Au cours des douze derniers mois, vous est-il arrivé d’aller travailler tout en pensant que vous auriez dû rester à la maison parce que vous étiez malade ? Et si oui, Combien de fois est-ce arrivé au cours des douze derniers mois ? »</p>	<p>La question de la conciliation entre vie privée et vie professionnelle est en fait extrêmement complexe. Les mécanismes ne sont pas entièrement connus. Leur étude ne saurait se limiter au suivi des quelques variables préconisées ici. Elle requiert au contraire des études complémentaires, tant quantitatives, à l’aide d’autres sources (comme les enquêtes sur les emplois du temps), que qualitatives.</p> <p>Néanmoins, l’impact des difficultés de conciliation entre travail et hors travail sur la santé est attesté par de nombreux travaux.</p>
--	---	--

AXE 2 - LES EXIGENCES EMOTIONNELLES

Les exigences émotionnelles sont liées à la nécessité de maîtriser et façonner ses propres émotions, afin notamment de maîtriser et façonner celles ressenties par les personnes avec qui on interagit lors du travail. Devoir cacher ses émotions est également exigeant.

L'épuisement émotionnel : (burn out) et la difficulté à être disponible émotionnellement pour ses proches, après le travail. Ceci correspond à des situations où les émotions mobilisées sont authentiques, par exemple l'empathie ou la compassion des infirmières qui ne peut être feinte.

La facticité des émotions et l'inauthenticité, avec le sentiment pénible de continuer, après le travail, à "mimer" mécaniquement des émotions que l'on ne ressent pas et d'être inauthentique avec ses proches. Certaines recherches ont mis en évidence une corrélation possible entre la répression des émotions au travail (celle de la colère par exemple) et l'augmentation des troubles musculo-squelettiques (TMS)



Quatre « sous dimensions » de la charge émotionnelle.

Relation au public :

Bien qu'elle comporte aussi des aspects gratifiants, la relation directe au public, quel qu'il soit (clients, patients, élèves, malades, etc.), induit des risques. La présence du public est une source de pression et elle limite les façons de travailler à celles que le public juge acceptables.

Toujours présent, le risque est évidemment aggravé lorsque la relation avec le public s'avère conflictuelle. Être en contact avec les clients peut exposer à des agressions symboliques, verbales mais aussi parfois physiques.

Les relations tendues avec le public exposent les salariés à un sentiment de dévalorisation lorsque la tension résulte du décalage criant entre ce qu'ils font et ce qu'ils devraient faire. La tension avec le public sera d'autant plus forte et mal vécue que le salarié concerné se sent privé des moyens d'agir, Ne pas parvenir à répondre à la situation et être traités d'incapables parce qu'ils sont précisément placés dans l'incapacité d'agir est pour les travailleurs concernés une situation humiliante et une atteinte au sens du travail car ils ont le sentiment de ne pas faire du bon travail.

Le risque pourrait être diminué lorsqu'un service bien objectivé, indiscutable, est rendu.

Contact avec la souffrance.

Le contact avec des personnes ressentant ou exprimant une forte souffrance, est de nature à créer, pour les travailleurs concernés, des réactions psychologiques potentiellement dommageables et que ce risque est aggravé lorsqu'ils sont placés dans une situation passive, sans possibilité d'agir pour supprimer ou alléger la souffrance dont ils sont témoins.

Devoir cacher ses émotions

Les infirmières doivent prendre sur elles pour ne pas **répondre à des patients incivils**. Le fait de cacher ses émotions a aussi d'autres causes que la présence du public. Il peut être un des aspects des stratégies collectives de défense, lorsque le travail est particulièrement pénible ou risqué. Les salariés opèrent alors une forme

Conséquences :

La demande émotionnelle (charge psychologique associée à des comportements sociaux complexes, planifiés et impliquant des émotions au sein de l'exécution des tâches) est associée au développement et à l'évolution de troubles psychiatriques. La littérature montre une association positive entre la demande émotionnelle au travail et la dépression

Réponses possibles :

Comme pour les autres risques qui concourent au mal-être au travail, on ne peut isoler les exigences émotionnelles des autres contraintes. C'est pour limiter ce risque particulier que les propositions suivantes peuvent trouver leur place.

Pour améliorer les relations au public la réduction du temps d'attente semble une priorité. Viennent ensuite les moyens pour apaiser les inquiétudes. Un espace pour recevoir les familles semble incontournable avec bien sûr un professionnel disponible.

La formation continue doit permettre de rassurer le professionnel face à la souffrance. Mais pour le blog FO-santé, la

	<p>de « censure mentale » où ils évitent d'évoquer le danger, voire le défient par des prises de risque volontaires. Une peur excessive empêcherait en fait de travailler. L'obligation de cacher ses émotions peut être liée à l'organisation du travail dans l'entreprise : Le salarié est évalué sur sa capacité à s'investir dans un projet, à rebondir d'un projet à un autre. Il doit manifester ou simuler son enthousiasme, sa disponibilité, sa motivation et convaincre de son engagement. Les conditions matérielles de travail peuvent empêcher toute intimité et exposer en permanence les travailleurs aux regards d'autrui. D'une façon générale, les conditions d'emploi, et notamment la précarité, peuvent pousser des salariés à occulter les pénibilités et les risques auxquels ils sont confrontés.</p> <p style="text-align: center;">Peur</p> <p>La peur peut correspondre à plusieurs situations : la peur de l'accident (pour soi ou pour les autres), la peur de la violence ou la peur de ne pas parvenir à faire convenablement le travail.</p> <p style="text-align: center;">Peur de l'accident</p> <p>Il n'y a pas d'étude épidémiologique de grande ampleur étudiant le lien entre peur et santé. Toutefois, il a été montré que certains dangers sur le lieu du travail sont associés à une augmentation du risque de troubles de l'humeur et de troubles anxieux.</p> <p style="text-align: center;">Violence externe</p> <p>Dans ce paragraphe, nous évoquons uniquement la violence provenant de personnes extérieures à l'organisation à laquelle appartient le travailleur. Cette violence peut aussi causer des traumatismes psychologiques. De plus, même lorsque la violence ne se manifeste pas, la crainte de sa survenue peut susciter de la peur. La violence externe est très variable dans sa fréquence et dans son niveau, depuis de simples insultes jusqu'à des blessures graves ou des tentatives de meurtre.</p> <p>le fait de proposer un service de qualité, réduit les diverses formes de tension avec les clients et le public, y compris les formes violentes. Le fait d'opérer en équipe plutôt que seul...</p> <p style="text-align: center;">Peur de l'échec</p> <p>La peur peut aussi être celle de ne pas réussir à bien faire son travail. (Manque d'expérience et de formation) Les travailleurs temporaires sont particulièrement exposés, ils tendent à cumuler peur de l'accident et peur de l'échec. Un cas particulier est celui des salariés en situation de harcèlement moral, fortement déstabilisés, qui éprouvent une appréhension extrême avant d'aller au travail et durant leur journée de travail</p>	<p>meilleure prévention est celle qui permet de libérer les charges émotionnelles. Si « le pouvoir managérial est passé maître dans l'art d'anesthésier la violence, d'aseptiser la souffrance et de renvoyer le mal être à la personne, il est temps d'inverser ce processus et de libérer la colère et d'affirmer sa légitimité »</p> <p>La colère, que l'on peut traduire ici par la libération des charges émotionnelles du travail, est une issue salvatrice pour de nombreux maux du travail. Elle doit s'exprimer sans crainte car elle libère l'agressivité qui se retourne souvent contre les patients, la famille, les collègues ou contre les agents eux-mêmes. Il faut donc permettre l'expression de cette colère pour encourager la sérénité dans le travail.</p> <p>La qualité du collectif de travail, des échanges entre les membres de l'équipe, permettra cette expression. Sinon, vous pouvez toujours venir au syndicat, quelqu'un saura vous écouter et vous comprendre.</p>
--	--	--

AXE 3 - LE MANQUE D'AUTONOMIE ET DE MARGES DE MANŒUVRE

L'autonomie au travail désigne la possibilité pour le travailleur d'être acteur, et non passif, dans son travail, dans sa participation à la production de richesses et dans la conduite de sa vie professionnelle. Comme la « latitude décisionnelle » du questionnaire de Karasek, elle inclut non seulement les marges de manoeuvre, mais aussi la participation aux décisions ainsi que l'utilisation et le développement des compétences. La notion d'autonomie comprend l'idée de se développer au travail et d'y prendre du plaisir.

l'autonomie

décisionnelle : C'est la marge de manoeuvre dont dispose le salarié dans son travail et sa participation dans la prise de décision.

l'utilisation des compétences :

C'est la possibilité par le salarié d'apprendre et de développer de nouvelles compétences.



1. **Autonomie dans la tâche :** très peu de liberté pour décider comment faire (leur) travail ; ne pas pouvoir « interrompre momentanément leur travail » Le manque d'autonomie procédurale engendre un sentiment d'humiliation, à l'opposé du bien-être social, composante de la santé. Le travail réel n'est jamais identique au travail prescrit.

2. **Prévisibilité du travail, possibilité d'anticiper :** ne pas pouvoir prévoir le travail. Une faible prévisibilité du travail a été trouvée associée à un risque élevé d'infarctus du myocarde aigus et un effet sur la santé mentale L'imprévisibilité menace le sens de cohérence du salarié. Elle augmente également l'absentéisme.

3. **Développement culturel, utilisation et accroissement des compétences:** ne pas avoir l'occasion de développer ses compétences professionnelles » Un travail qui n'ouvre aucune compétence nouvelle place les salariés dans une situation de dévalorisation progressive de leurs qualifications scolaires et professionnelles, ce qui entraîne angoisse et dépréciation de soi.

4. **Monotonie et ennui :**
 a. Répétition et monotonie
 b. Plaisir au travail

5. **Aspects néfastes éventuels de l'autonomie dans la tâche.**

Le manque d'autonomie procédurale engendre un sentiment d'humiliation, à l'opposé du bien-être social, composante de la santé. À terme, il peut marquer les comportements dans l'ensemble de la vie et induire des distorsions de la personnalité

Réponses possibles :

1. Les protocoles, référentiels et autres guides de procédures doivent rester des guides et non des vérités opposables dont le non respect entraînerait sanction.
2. Des échanges doivent avoir lieu sur le contenu du travail, son organisation et sa planification.
3. Les plannings de travail doivent être communiqués au mois 15 jours à l'avance, ils doivent être réguliers et respectés.
4. Les compétences doivent être reconnues, utilisées et valorisées dans le cadre d'échanges quotidiens. La recherche de compétences nouvelles doit être encouragée par la formation.
5. Tout changement dans l'organisation du travail doit être précédé d'échange avec chaque professionnel. Il doit prendre connaissance des raisons qui le motive et les conséquences qu'il entraîne.

AXE 4 - LA MAUVAISE QUALITE DES RAPPORTS SOCIAUX AU TRAVAIL,

Les rapports sociaux au travail sont les rapports entre travailleurs ainsi que ceux entre le travailleur et l'organisation qui l'emploie. Ces rapports sociaux doivent être examinés en lien avec les concepts d'intégration (au sens sociologique), de justice et de reconnaissance. Ils ont fait l'objet de modélisations partielles, dont les mieux validées sont le « soutien social » (modèle de Karasek et Theorell), « l'équilibre effort-récompense » (modèle de Siegrist) et la « justice organisationnelle ». Les rapports sociaux à prendre en compte comprennent :

- les relations avec les collègues,
- les relations avec la hiérarchie,
- la rémunération
- les perspectives de carrière
- l'adéquation de la tâche à la personne,
- les procédures d'évaluation du travail
- l'attention portée au bien-être des travailleurs.

Les pathologies des rapports sociaux comme le harcèlement moral, doivent être prises en compte

Les rapports sociaux au travail sont analysés à partir de quatre dimensions : la coopération et le soutien social de la part des collègues et de la part de la hiérarchie ; la violence au travail caractérisée par des mises en situation d'agression, d'isolement, de mépris ; la reconnaissance et le sentiment d'utilité du travail effectué.



Le soutien social au travail : Dès les années 1970, les effets délétères de l'isolement social et de l'absence de soutien social pour la santé physique (mortalité, pathologies cardiovasculaires, absentéisme médical) et mentale ont été étudiés par les épidémiologistes.

L'isolement social augmente le risque de décès par maladie cardiovasculaire, accident et suicide. Il existe un lien prédictif solide entre un faible soutien social au travail et la survenue de troubles de la santé mentale.

La violence au travail : Il constitue un des facteurs de risque majeurs de troubles dépressifs. Leymann considérant qu'elle est une des premières causes externes de suicide. Elle peut être caractérisée comme une situation dans laquelle une personne subit de la part d'une ou plusieurs personnes de l'entourage professionnel (collègues, hiérarchie) des comportements hostiles de façon prolongée, cherchant à la blesser, l'isoler ou l'exclure.

Cette violence psychologique est passible de poursuites, lorsqu'elle va jusqu'au harcèlement, qui est défini en France par la loi 2002-73 du 17 janvier 2002, comme « un ensemble d'agissements répétés qui ont pour objet de porter atteinte aux droits du salarié et à sa dignité, d'altérer sa santé physique ou mentale ou de compromettre son avenir professionnel ».

La reconnaissance des efforts : Ne pas penser que son travail est utile aux autres ; le travail n'est pas reconnu à sa juste valeur ; sentiment d'inutilité

Leadership (clarté, pilotage du changement) : Ne sais pas clairement ce que l'on a à faire ; recevoir « des ordres ou des indications contradictoires

AXE 5 - LES CONFLITS DE VALEUR :

Une souffrance éthique est ressentie par une personne à qui on demande d'agir en opposition avec ses valeurs professionnelles, sociales ou personnelles. Le conflit de valeurs peut venir de ce que le but du travail ou ses effets secondaires heurtent les convictions du travailleur, ou bien du fait qu'il doit travailler d'une façon non conforme à sa conscience professionnelle.

Au-delà des dimensions critiques de l'organisation de travail que sont les exigences psychologiques élevées, la faible autonomie, le faible soutien et le manque de reconnaissance, l'analyse des facteurs à l'origine de la prévalence élevée de détresse psychologique chez certaines catégories de personnel oblige à considérer une autre dimension de la souffrance du personnel, celle de la souffrance éthique.

Les « conflits de valeur » renvoient à l'état de mal-être ressenti par le travailleur lorsque ce qu'on lui demande de faire vient en opposition avec ses normes professionnelles, sociales ou subjectives. Un conflit d'éthique !



Faire contre sa conscience : Le salarié estime qu'il doit « toujours », « souvent » ou « parfois » faire dans son travail des choses qu'il désapprouve. C'est « la culpabilité objective », c'est-à-dire la situation dans laquelle on se trouve quand on se compromet, sans en avoir initialement conscience, dans un système qu'on réproche.

Les conflits éthiques décrits dans la littérature concernent souvent des personnes qui, à un titre ou à un autre, doivent incarner une institution : Les agents hospitaliers sont en première ligne.

Selon les cas, le conflit éthique peut être présent d'emblée suite à un changement dans la situation de travail, ou n'apparaître qu'à la suite d'une prise de conscience sur la nature ou les conséquences des actes commis.

Des conflits éthiques apparaissent assez fréquemment lorsqu'une organisation adopte brutalement des pratiques, des valeurs, des critères d'évaluation qui lui étaient jusque-là étrangers, en général en les empruntant à une autre sphère. De tels conflits ont notamment été décrits dans des administrations ou d'autres organisations publiques qui se réorientent vers une gestion plus marchande. (exemple : La T2A à l'hôpital)

Lorsque la situation s'installe et que le travailleur n'est pas protégé par des stratégies de défense, il peut décompenser sur le mode du délire ou sur le mode anxieux avec répercussions somatiques.

La qualité empêchée : disent n'avoir que « parfois » ou « jamais » « les moyens de faire un travail de qualité » Il peut s'agir de personnes estimant faire généralement un travail d'une qualité insuffisante, mais aussi de personnes estimant n'avoir pas les moyens de traiter convenablement des situations particulières, auxquelles elles attachent de l'importance. Les travailleurs se trouvent hors d'état de produire ce qu'ils estimeraient être un travail de qualité.

Les conséquences néfastes pour la santé mentale de la qualité empêchée ont été soulignées notamment par les approches cliniques de la psychodynamique du travail. La qualité empêchée est donc le plus souvent un symptôme de facteurs psychosociaux de risque tels que l'intensité excessive, le manque d'autonomie ou le manque de reconnaissance via une évaluation réductrice.

Le travail inutile : Faire un travail qu'on juge inutile est un facteur psychosocial de risque. En effet, on a observé qu'inversement, le fait que le travail fasse sens pour les gens en limite les effets pathogènes. L'expérience des travailleuses dans les services aux personnes montre que leur investissement peut se maintenir en dépit d'une faible reconnaissance sociale.

Les objectifs inatteignables obligent les travailleurs à simuler la perfection, mais le réel du travail peut être très différent et il faut alors dissimuler ce que l'on fait vraiment. De ce fait, les travailleurs font un travail inutile de simulation du travail idéal et un doute est jeté sur l'utilité de leur travail effectif, qui ne correspond pas aux objectifs de perfection qui leur sont fixés. le sentiment de ne pas être utile aux autres est statistiquement associé à l'expression d'une forte souffrance au travail. Le travailleur doit pouvoir assurer la qualité aux yeux d'une pluralité d'évaluateurs : hiérarchie, clients, collègues, lui-même.

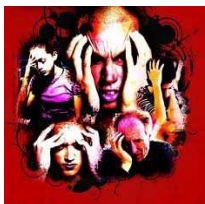
AXE 6 - L'insécurité de la situation de travail.

L'insécurité de l'emploi a été définie comme « l'impuissance ressentie à préserver la continuité souhaitée dans une situation de menace sur l'emploi »

L'insécurité de l'emploi est un facteur de risque pour la santé dans la mesure où elle réduit le sentiment de maîtrise de la situation ainsi que le sentiment d'estime de soi.

Certaines recherches indiquent que la perception d'une menace sur la nature et la pérennité de l'emploi peut avoir des conséquences aussi négatives que la perte de l'emploi lui-même.

Le fait que le **contrat de travail** soit à **durée déterminée** (y compris bien sûr l'intérim) signale une forme forte d'insécurité de l'emploi. Avoir un contrat à durée déterminée est associé à un risque de troubles anxieux



- risque de perdre son l'emploi,
- risque de voir baisser le revenu qu'on en tire
- risque de ne pas bénéficier d'un déroulement « normal » de sa carrière
- Peur de devoir changer de qualification ou de métier
- incertitudes susceptibles de créer une insécurité
- changements incessants ou incompréhensibles

La « soutenabilité » du travail : Un travail est dit soutenable lorsqu'il est possible de continuer à le faire tout au long de sa carrière professionnelle dans les mêmes conditions (sans aménagement d'horaires ou de poste). Les facteurs qui rendent un travail non soutenable peuvent être de nature physique ou psychosociale. Audelà de la situation de fait, le sentiment d'avoir un travail qui n'est pas soutenable est associé à l'expression d'une forte souffrance au travail.

Les changements: *stratégique, organisationnel, technologique, statutaire, etc.*

Surcharge: Les changements obligent les travailleurs à élaborer de nouveaux compromis entre les exigences de la tâche, les ressources dont ils disposent et la préservation de leur santé. Le rythme excessif des changements, les conditions des nouveaux apprentissages ne permettent pas toujours aux travailleurs de mobiliser leurs compétences dans les nouvelles situations

Trajectoires individuelles et collectives: Les travailleurs expérimentés ressentent souvent les changements comme une remise en cause de leurs compétences et des équilibres élaborés au fil des années et comme une source d'anxiété. Des transformations organisationnelles participent de la déstabilisation de l'équilibre psychique.

Le changement est apprécié positivement quand les personnes le considèrent comme un nouveau moyen de faire le même métier, dans la dynamique de leur développement et de celui de l'entreprise.

Défaut de signification du changement: Les salariés ont l'impression d'avoir travaillé pour rien lorsque le changement est implanté sans faire le bilan de ce qui avait été réalisé auparavant, particulièrement lorsque les réorganisations se succèdent sans retour d'expériences. Il y a aussi perte de sens quand on ne sait pas d'où viennent les décisions

Les restructurations: Les restructurations renvoient aux changements les plus lourds : fusions, acquisitions, réorganisations, délocalisations. **Le changement organisationnel** surtout dans les cas de restructuration, génère du stress et de l'anxiété, pour ceux qui partent mais aussi pour ceux qui restent ». Chez les « survivants », plusieurs symptômes de mal-être entravent les avantages attendus du changement : arrêts de travail, absentéisme, troubles du sommeil, état dépressif, TMS, etc

Ce travail doit permettre aux syndicats de s'approprier la problématique des risques psychosociaux, mais aussi de proposer des mesures de prévention pour chaque cause ci-dessus exposée.

Conclusion : LES REPONSES

Dans un 4 pages, nous vous présentons nos 7 vœux pour 2012. Ils reprennent les conclusions de nos 7 articles sur les Contraintes Psychologiques Organisationnelles, et/ou Les Risques Psychosociaux.

Nos 7 MEILLEURS vœux psychosociaux POUR 2012 !

1. REDUIRE L'INTENSITE DU TRAVAIL.
2. DIMINUER LE RISQUE « TEMPS DE TRAVAIL.
3. MAITRISER LES CONTRAINTES EMOTIONNELLES.
4. DONNER DE L'AUTONOMIE ET DES MARGES DE MANOEUVRE AUX AGENTS.
5. AMELIORER LA QUALITE DES RAPPORTS SOCIAUX.
6. SUPPRIMER LES « CONFLITS DE VALEUR ? LES CONFLITS ETHIQUES.
7. STABILISER LA SITUATION DE TRAVAIL.

Si tous les gars du monde....

Ainsi, si ces 7 vœux sont réalisés, les risques psychosociaux ne produiront plus de maux. Tous les acteurs du monde du travail sont concernés. Que vous soyez en bas ou en haut de l'échelle, vous avez le devoir d'être attentifs aux autres. Vous avez les moyens d'imposer et de pratiquer le respect. Seul ,vous n'existez pas et la compétition est une illusion. Le monde du travail n'est pas une arène de gladiateurs. Ce doit être un espace de solidarité, d'apaisement, d'intégration et de reconnaissance.

Vous n'attendez rien du haut. Alors faites !

Denis Garnier
Le 30 décembre 2011



<http://fo-sante.org/>