

Centre Hospitalo-Universitaire d'Annaba-Hôpital Ibn Sina
Service de Médecine du Travail
Résidanat de Médecine du Travail (A3A4)
Année Universitaire 2015-2016

Conférences d'Ergonomie

Facteurs de risque psychosociaux - stress
Qualité de vie au travail -sante mentale

Pr. S. CHAIB
Maître de conférences A

Plan

- Définition
- Les causes ou facteurs professionnels
- Les Facteurs de RPS et classification de la situation de travail
- Les mécanismes d'action des facteurs de risques psychosociaux
- Les effets des RPS à court et long terme
- Qualité de vie et santé mentale au travail

Définition

Les risques psychosociaux au travail peuvent être définis comme « les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental ».

Il est considéré que ce qui constitue un risque psychosocial pour la santé n'est pas sa manifestation, mais son origine. Les risques psychosociaux sont donc définis comme « les risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi, les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental ».

L'INSERM définit les RPS comme la combinaison d'un grand nombre de variables, à l'intersection des dimensions individuelles, collectives et organisationnelles de l'activité professionnelle, d'où leur complexité et leur caractère souvent composite.

Il est considéré que ce qui constitue un risque psychosocial pour la santé n'est pas sa manifestation, mais son origine.

Cette définition inclut :

- **les causes:** conditions d'emploi, facteurs organisationnels et facteurs relationnels
- **le mécanisme:** interaction avec le fonctionnement mental
- **les effets:** altération de la santé mentale, physique et sociale

Les causes des RPS ou facteurs professionnels

1. Contraintes du travail

- 1.1. Quantité de travail
- 1.2. Pression temporelle au travail
- 1.3. Complexité du travail
- 1.4. Niveau de responsabilité

2 Contraintes émotionnelles

- 2.1. dissonance émotionnelle (facticité des émotions en contact avec le public)
- 2.2. contact avec des personnes en situation de détresse psychologique ou souffrance physique
- 2.3. exposition à des conflits ou des violences externes
- 2.4. sentiment de peur au travail (risque d'accident, d'agression physique ou morale)

3 Rapports sociaux au travail

- 3.1. coopération et soutien social de la part des collègues
- 3.2. ou de la hiérarchie
- 3.3. qualité du management (cohérence, clarté des explications, qualité de la communication, justice organisationnelle)
- 3.4. violences internes
- 3.5. harcèlement

4 Contraintes décisionnelles

- 4.1. autonomie décisionnelle
- 4.2. marges de manœuvre
- 4.3. participation à l'organisation du travail

5 Accomplissement et développement individuel

- 5.1. reconnaissance des efforts
- 5.2. sentiment d'utilité du travail fait
- 5.3. utilisation et développement des compétences
- 5.4. soutenabilité du travail
- 5.5. sécurité de l'emploi
- 5.6. évolution de carrière

6 Conflits de valeur

- 6.1. qualité empêchée (outils ou procédures de travail inadaptés)
- 6.2. conflits éthiques
- 6.3. difficultés de conciliation entre vie professionnelle et vie familiale

Facteurs de RPS et classification de la situation de travail (SDT)

Les SDT associent un grand nombre de facteurs psychosociaux déstabilisateurs. La classification des SDT dans des catégories de niveau de risque de stress différents se base sur des modèles tels que le modèle de KARASEK et le modèle de Siegrist.

Le modèle de Karasek

Il est très simple. Il utilise trois variables : les sollicitations professionnelles, la liberté d'action et le soutien social. La situation de travail la plus sollicitante est celle où la personne n'a aucune autonomie décisionnelle et ne dispose d'aucune aide de la part des collègues ou de la hiérarchie (exemple : ouvrier d'une chaîne de montage).

Les mécanismes d'action des facteurs de risques psychosociaux

Situation classique d'apparition du stress

Si la sollicitation psychologique est trop importante pour le psychique et dépasse les ressources intérieures de la personne, soit par son intensité, soit par sa durée, un état de dysfonctionnement mental s'installe : c'est l'état de stress.

« Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

L'individu est capable de gérer la pression à court terme, mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée ou répétée à des pressions intenses. »

Le modèle « sollicitations – possibilités d'adaptation – soutien extérieur » correspond bien à cette définition.

Un complément est apporté par **le modèle « efforts – récompenses » de Siegrist.**

Les facteurs psychosociaux professionnels interagissent au niveau du mental de l'individu avec les facteurs d'origine personnelle ou sociétale.

L'action cumulée de facteurs perturbateurs sur le psychique individuel majore ainsi le risque de stress ou décompensation psychologique.

Une situation fréquente est celle où les facteurs professionnels sont en contradiction avec les valeurs propres à l'individu ou déstabilisants pour le fonctionnement mental normal.

L'évolution dans ces cas peut être plus grave que dans la situation précédente.

Situations stressantes :

- Les cas de **harcèlement moral ou sexuel**
- Les techniques de management pathogènes, les SDT caractérisées par des conflits de valeur ou l'absence d'accomplissement individuel

Les effets des RPS : l'altération de la santé mentale, physique et sociale

Le stress n'est pas une maladie, il est un déséquilibre entre les ressources individuelles et les contraintes professionnelles ou d'autre nature auxquels est soumis un individu.

« Une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé. »

STRESS

Chaque fois que nous risquons de rompre l'équilibre intérieure ou de devoir nous adapter pour un retour à l'équilibre nous sommes dans le cadre du stress.

Le stress est le processus d'adaptation qui permet de fuir ou de faire face en fonction de la situation dans laquelle on se trouve.

C'est cette adaptation qui nous protège et qui est une réaction naturelle de l'organisme dite physiologique.

Deux types de réponses à une situation environnementale visant à perturber notre homéostasie:

- Une première réponse générale, identique quel que soit le problème rencontré, physique, psychique, personnel ou structurel, évènementiel ou permanent et
- une seconde, spécifique à l'agression, et aux besoins nécessaires pour y faire face.
- Cette réponse physiologique fera appel à des mécanismes neurologiques, endocriniens et psychologiques identiques.

Le syndrome général d'adaptation : Trois phases

- **L'alerte ou alarme** : l'organisme se met en état de faire face car il a détecté quelque chose de dangereux pour lui et son équilibre. Les systèmes d'adaptation et de défense sont en éveil et se mettent en état de réagir.
- **La résistance** : l'organisme donne les moyens de se défendre
- **L'épuisement** : l'organisme ne tient plus car il a épuisé ses capacités de défense ; il a besoin d'aides sans lesquelles il se met en danger.

Cette capacité d'adaptation est propre à chaque individu qui a une réaction personnelle, qui dépend de ses propres capacités, de ses antécédents, de l'intensité et de la répétition des agressions subies, de sa vie personnelle et professionnelle, de ses expériences, de sa personnalité, etc.

Phase d'alerte : principales modifications physiologiques

La première réaction implique le système nerveux végétatif et les médullosurrénales : (catécholamines : adrénaline, noradrénaline). C'est une réaction immédiate, brutale, de courte durée. Elle met l'organisme en état de combattre ou fuir. Elle mobilise les réserves énergétiques (glycogène et acides gras).

Ajustements pour permettre la fuite ou le combat

- augmentation de la force et de la fréquence des contractions cardiaques ;
- approfondissement de la respiration et de la dilatation des bronches ;
- contraction de la rate, libérant d'avantage de globules rouges ;
- libération de glucose à partir du glycogène hépatique;
- redistribution du sang vers les muscles et le cerveau ;
- dilatation des pupilles ;

- augmentation de la coagulabilité du sang et accroissement du nombre des lymphocytes.

Au-delà de l'urgence

- La réaction d'urgence épuise rapidement les réserves énergétiques.
- Hypothalamus -> hypophyse -> corticosurrénales (messages hormonaux)
- Les corticosurrénales interviennent pour produire des glucocorticoïdes (**cortisol**) qui vont maintenir une alimentation du cerveau et des muscles en puisant dans les éléments de structure (protéines).
- Cette réaction est plus tardive, lente et continue. Elle devient prépondérante dans la phase de résistance.
- C'est elle qui est à l'origine des effets négatifs sur la santé.

Effet à court terme: trouble de l'adaptation

- Il représente un trouble de la santé mentale face à un stress aigu (jusqu'à 3 mois depuis le début de l'exposition aux facteurs stressants professionnels)
- Il se manifeste par des symptômes émotionnels ou comportementaux représentant une réaction excessive au facteur stressant et/ou un dysfonctionnement social ou professionnel important.

Effets à long terme

- Perturbations favorisant l'athérosclérose.
- Pathologies coronariennes (infarctus).
- Troubles gastro-intestinaux (ulcères, constipation, diarrhée).
- Perturbations immunologiques, endocriniennes, neurologiques.
- **pathologies de grossesse** (retard de croissance intra-utérine, accouchement prématuré, effets sur l'enfant, mis en évidence tardivement : retard de développement psychomoteur des jeunes enfants, certaine vulnérabilité immunitaire des descendants des mères soumises à un stress important pendant la grossesse)
- **troubles du métabolisme des lipides** ou accroissement de la résistance à l'insuline
- **autres associations:** maladies auto-immunes, psoriasis, dermatite atopique
- augmentation de la consommation d'additifs : tabac, alcool, substances illicites, médicaments anxiolytiques, antidépresseurs ou hypnotiques

Les RPS les plus répandus

Le stress, l'épuisement professionnel, harcèlement moral, agressions et violence

Le stress professionnel

Il se caractérise par un déséquilibre entre les contraintes imposées par son activité professionnelle (temps réduit, conflits avec la hiérarchie ou les collègues, surcharge de travail...) et les ressources dont une personne dispose pour travailler dans un tel environnement. Et ceci est tout à fait subjectif puisque ces deux caractéristiques sont mesurées selon la perception de cette personne.

L'épuisement professionnel

C'est ce que l'on peut appeler le niveau supérieur d'une situation de stress prolongée. Il est fréquemment la conséquence d'un investissement personnel et affectif important dans son activité professionnelle. Il est l'apanage des professions en lien avec la formation, la santé ou l'aide sociale. Il peut se manifester par un désintérêt pour le contenu de son travail, un épuisement physique, mental, émotionnel ou encore une dépréciation de ses propres résultats.

Violence et agressions

La violence au travail peut se rencontrer à l'extérieur comme à l'intérieur de l'entreprise. Elle peut être donc du fait des clients comme des collègues par exemple et recouvrir des dimensions plus ou moins graves (harcèlement moral, agressions sexuelles...).

Les secteurs d'activité les plus touchés par la violence externe sont :

- Les activités de service multipliant les contacts et qui peuvent créer des tensions voire dégénérer en conflits.
- Les activités dans lesquelles des personnes manipulent des objets de valeur (banques, bijouteries...) sont fréquemment à la une en termes d'agressions plus ou moins graves.

Conséquences socioprofessionnelles

- **Dysfonctionnements sociaux individuels** : difficultés relationnelles, isolation sociale, phobies.
- **Dysfonctionnements professionnels individuels** : baisse de la capacité de concentration et de l'efficacité au travail, désengagement (présentéisme), absentéisme.
- **Au niveau du collectif de travail**: mauvaise ambiance de travail, irritabilité et conflits professionnels, sentiment d'injustice organisationnelle.
- **Pour l'entreprise** : risque accru de contentieux, coûts juridiques, mouvements de protestation sociale, altération de l'image externe de l'entreprise.

Le diagnostic en médecine du travail

En consultation de médecine du travail, l'entretien avec le salarié permet d'observer la relation que le salarié entretient avec son travail, son état psychologique, l'apparition et l'évolution dans le temps des troubles fonctionnels ou organiques. Ces éléments sont mis en lien avec les facteurs professionnels, que le médecin du travail, doit connaître en détail, de plusieurs sources. Il s'agit d'une connaissance approfondie du fonctionnement global d'une personne au travail, qui intègre les aspects psychologiques et physiques, professionnels ou personnels, dans un tout. Cette connaissance qui porte le nom de clinique du travail nécessite un certain temps, ainsi qu'une relation de confiance entre le salarié et le médecin.

La qualité de vie et santé mentale au travail

La qualité de vie au travail se construit dans un emploi qui permet de répondre à chaque catégorie de besoins de l'homme selon le modèle de Maslow.

Un travail correctement rémunéré, permettant au travailleur de vivre dignement.

Un travail et un environnement de travail sans atteinte à la **santé physique ou psychique** du travailleur à court ou long terme.

Un travail qui s'exerce dans un **environnement social**, aussi bien **collégial**, que **hiérarchique** et dont la **reconnaissance symbolique** est proportionnelle aux efforts réalisés.

Un travail permettant à la personne un **accomplissement personnel** dans l'activité professionnelle.

