



U.F.R. de Psychologie
Université de Provence - Aix-Marseille1
Master de Psychologie Sociale du Travail et des Organisations

Les Facteurs PsychoSociaux

Société de Santé au Travail, de Toxicologie,
d'Ergonomie des régions PACA-Corse

Marc Souville^(1,2)

(1) Laboratoire de Psychologie Sociale - UPRES EA849, Université de Provence

(2) Chercheur associé à l'unité INSERM-IRD UMR 912 - « SE-4S », Université de la Méditerranée

QuickTime™ et un décompresseur
Photos - JPEG sont requis pour visualiser
cette image.



Quelques points de repère

- 1980 : C. Dejours, « Travail, usure mentale »
- 1985 : C. Dejours, Veil & Wisner « *Psychopathologie du travail* »
- 2001 : M.F. Hirigoyen « *Malaise au travail. Harcèlement moral : démêler le vrai du faux* »

• • •



Quelques points de repère

- mars 2008 : rapport pour le Ministre du Travail « *La détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail* », P. Nasse et P. Légeron (12/03/08).
- juillet 2008 : accord national interprofessionnel sur le *stress au travail*, signé à l'unanimité des syndicats d'employeurs.
- octobre 2009 : **plan d'actions d'urgence sur la prévention des risques psychosociaux** avec notamment l'ouverture de négociations sur le stress dans toutes les entreprises de plus de 1 000 salariés avant le 1er février 2010 (X. Darcos, 09/10/09).
- novembre 2009 : accord « Santé et sécurité au travail dans la fonction publique » (20/11/09) ; action n° 7 : "*Evaluation et prévention des problèmes de santé liés aux risques psychosociaux* ».



Quelques points de repère

- janvier 2010, annonce sur le plan Santé au Travail 2010-2014 :

« tout faire pour assurer à chacun la préservation de son intégrité physique et psychique, son bien être au travail, et le bénéfice de conditions de travail de qualité »

==> renforcer la réactivité face au développement de certains risques comme les risques psycho-sociaux.

- avril 2010 : signature des partenaires sociaux de l'accord national interprofessionnel sur la **prévention du harcèlement et des violences au travail** (CFDT, CFTC, CFE-CGC, FO, CGT - 28/04/10) ; permet de transposer l'accord-cadre européen du 26 avril 2007.

==> Sensibiliser les employeurs, les travailleurs et leurs représentants sur le harcèlement et la violence au travail.

==> Proposer un cadre pour leur identification et leur gestion.



« Facteurs PsychoSociaux »
ou
« Risques PsychoSociaux » ?



La Psychologie Sociale ou Psychosociologie

- « *C'est la banalité même que de reconnaître qu'il n'y a d'individus que pris dans un réseau social* » (Moscovici, 1984).
- Située à l'interface du psychologique et du social, de l'individuel et du collectif.
- Notions fondamentales d'interactions (sujet, objet, situation) et de relations sociales.
- C'est la science du « *conflit entre l'individu et la société* »



La Psychologie Sociale ou Psychosociologie



Champ et facteurs psychosociaux

- Recouvre les aspects psychologiques de la vie au travail et l'ensemble des dimensions relationnelles et organisationnelles ayant potentiellement un impact sur la santé des salariés ou sur leurs conditions de travail.
- Ensemble de variables, à l'intersection des dimensions individuelles, collectives et organisationnelles de l'activité professionnelle



Risques psychosociaux

Les risques psychosociaux recouvrent des risques professionnels spécifiques qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés :

- souffrance mentale, morale, psychique, mal-être
- stress,
- épuisement professionnel ou burnout,
- suicide
- tensions, conflits,
- harcèlement,
- violences verbales, violences physiques, agressions au travail...



Le stress professionnel

Modèle « transactionnel » (Lazarus & Folkman, 1984)
Situation de déséquilibre entre deux types de perceptions

Sentiment de décalage défavorable entre :

- - > la représentation que le sujet se fait d'une tâche ou d'une situation à laquelle il pense ne pas pouvoir échapper, et

- -> les ressources internes et externes dont il estime disposer pour y faire face.



Niveaux d'explications & niveaux d'interventions

1/ Niveau individuel

2/ Niveau inter-individuel

3/ Niveau groupal : entre l'individu et le groupe, entre groupes

4/ Niveau Sociétal



Indicateurs-Facteurs

1. Exigences au travail
2. Exigences émotionnelles
3. Autonomie - marges de manœuvre
4. Rapports sociaux, relations au travail
5. Conflits de valeurs
6. Insécurité d'emploi

Source : DARES & DREES : « **Indicateurs provisoires de facteurs de risques psychosociaux au travail** », Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail - octobre 2009



Niveaux de prévention

Trois types d'actions d'intervention :

1/ Primaire : s'attaquer au risque à la source

==> s'intéresser aux causes en amont avec pour objectifs d'éliminer ou de réduire les facteurs de risques = supprimer le risque à la source = évaluation a priori.

2/ Secondaire : permettre aux salariés de mieux s'adapter à leur environnement de travail, de « gérer » les situations stressantes.

3/ Tertiaire : apaiser la souffrance, « réparer », accompagner les salariés en difficulté.



Les indicateurs liés au fonctionnement de l'entreprise (INRS 2010, ED 6012)

- Temps de travail
- Mouvements du personnels
- Activité de l'entreprise
- Relations sociales, climat social
- Formation, rémunération
- Organisation du travail



Les indicateurs liés au fonctionnement de l'entreprise (INRS 2010, ED 6012)

- Accidents du travail
- Maladies professionnelles
- Situations graves
- Situations dégradées
- Stress chronique
- Pathologies diagnostiquées et prises en charge
- Activité du service de santé au travail



Quel intervenant psychologue ?

- Rappel d'une évidence, ne pas confondre deux types d'acteurs bien distincts :

- Psychologue Clinicien (formation psychologie clinique et psychopathologie) : intervient principalement sur l'individu

- Psychologue du Travail (formation psychologie sociale, du travail et des organisations) : intervient plutôt sur le groupe et l'organisation



Les outils de diagnostic

- Questionnaire de Karasek / Questionnaire d'évaluation charge mentale (37)
- Questionnaire WOCCQ (50)
- Questionnaire de Leymann sur la violence psychologique au travail)
- Questionnaire d'évaluation du stress perçu : Cohen, Cooper, Cungi, etc... intérêt limité, attention à la validation
- Maslach Burnout Inventory (MBI) (563)
- Questionnaire de qualité de vie au travail ou de bien être au travail (attention, malgré la proximité ce ne sont pas les mêmes modèles et concepts)
- Questionnaire de satisfaction au travail
- Questionnaire de mesure du climat social



Modèle et questionnaire du WOCCQ (Hansez)

“Working Conditions and Control Questionnaire”

= Questionnaire sur le contrôle de l'activité de travail

==> modèle structural du stress subjectif



Modèle et questionnaire de Cooper

Le modèle intégratif de Cooper prend en compte de nombreux éléments : physiologiques, psychologiques et sociologiques.

- Agents stressseurs de toutes origines : physique, chimique, psychologique, sociologique, mécanique.
- Ensemble de caractéristiques personnelles (type de personnalité, sexe, PCS)
- Série d'indicateurs de stress (symptômes physiologiques, somatiques, psychologiques, comportementaux, etc.)
- Atteintes à la santé (troubles cardio-vasculaires, troubles psychiques)
- Variables modératrices (e.g. soutien social)
- Conséquences sur l'organisation et sur le travail (absentéisme, accidents, productivité, performance, etc.



Modèle et Questionnaire de Karasek

Il recouvre les trois dimensions qui selon lui détermine le stress au travail :

1. La **demande psychologique** ou exigences mentales du travail
2. La **latitude décisionnelle** : latitude de décision ou contrôle sur le travail
3. Le **soutien social** = support hiérarchique + support collègues



Modèle et Questionnaire de Karasek

1. La demande psychologique ou exigences mentales du travail
 - rapidité, intensité, manque de temps
 - quantité, ordres contradictoires, concentration
 - morcellement, imprévisibilité, dépendance vis à vis des autres



Modèle et Questionnaire de Karasek

2. La **latitude décisionnelle** : latitude de décision ou contrôle sur le travail

- prise de décision, liberté d'organisation, marges de manœuvre
- diversité des tâches, utilisation des compétences
- développement des connaissances, des compétences, créativité.



Modèle et Questionnaire de Karasek

3. Le soutien social = support hiérarchique + support collègues
 - l'aide des supérieurs dans le travail
 - l'aide des collègues
 - les attitudes amicales des supérieurs
 - les attitudes amicales des collègues



Modèle et Questionnaire de Karasek

«job strain »

*= forte demande psychologique + faible latitude
décisionnelle*

- aggravé par le manque de soutien social
- prédictif de : accidents cardio-vasculaires, dépressions, troubles musculo-squelettiques



Modèle et Questionnaire de Karasek

Intérêts de cet outil

- Simple et facile à employer
- Bonne acceptabilité par les personnes qui le remplissent
- Outil validé et utilisé dans de nombreux pays
- Bonne prédictivité (pouvoir explicatif)
- Grâce à l'enquête SUMER, données de comparaison en France



Les ressources

- <http://www.inrs.fr/>
- <http://www.travailler-mieux.gouv.fr/>
- <http://www.mieuxvivreautravail.anact.fr/>
- <http://www.sistepaca.org/>
- <http://www.sante-securite-paca.org/>
- <http://www.actmediterranee.fr/>



<http://www.sistepaca.org/>

Comment repérer une souffrance morale liée au travail ? Comme dans toute souffrance morale, les contextes personnels et familiaux seront explorés. La spécificité du contexte professionnel pourra être appréhendée par des questions telles que :

Et au travail comment ça va ? (quantité, qualité, moyens, exigences, autonomie). Et avec vos colloques ? (confiance, isolement, agressivité, violences). Et avec les responsables ? (reconnaissance, conflit). Y a-t-il eu des changements dans l'entreprise ? (de métier, de chef, financier, etc.). Dans quel esprit allez-vous au travail ? Quel est votre statut professionnel ? (type de contrat, salarié protégé).

La souffrance morale au travail peut être liée à une ou plusieurs des situations citées ci-dessous. Une plus forte intensité et l'association de plusieurs de ces situations sont des éléments importants à prendre en compte pour faire le lien avec le travail.



<http://www.sante-securite-paca.org/>

- Accompagnement des acteurs de l'entreprise par la création et le développement d'un réseau régional de consultants :
--> Le Réseau « **I 3R PACA** » :
 - Conforter la dynamique régionale, et faciliter la mise en oeuvre concrète de la démarche d'évaluation des risques psychosociaux dans les entreprises
 - La DIRECCTE PACA, la CRAM-SE et ACT-Méditerranée ont réalisé un recensement des ressources régionales susceptibles d'accompagner les entreprises sur le champ des risques psychosociaux.
 - 31 consultants référencés depuis le 8 septembre 2009 = **Intervenants respectant le Référentiel Régional sur les Risques psychosociaux**
 - Tout consultant appartenant au réseau est tenu de respecter les principes d'intervention en entreprise définis par le comité de pilotage.



En conclusion

Le médecin du travail peut parfois se sentir démuni et isolé face à cette problématique complexe, mais :

- Evolution du cadre législatif et réglementaire ainsi que de la jurisprudence, dans le sens d'une plus grande importance et attention accordées à ces questions.
- Sensibilisation accrue des acteurs dans les organisations.
- Nombreuses ressources documentaires disponibles et facilement accessibles. Formations spécifiques qui se développent.
- Ne pas hésiter à s'appuyer sur d'autres acteurs de l'entreprise ou de l'extérieur, que ce soit comme personnes ressources, comme appuis dans la démarche ou pour du partage d'expériences.