



Dr. Michèle Ganier-Helwig
Médecin de prévention

6 rue de Palerme – 67000 Strasbourg
Tél. 03 88 35 65 89 – fax 03 88 36 89 40
michele.ganier@ac-strasbourg.fr



Causes et effets des risques psychosociaux

Institut national de recherche et de sécurité
pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles

■ Définition des risques psychosociaux :

Un risque que l'on décrit spontanément par ses effets et non par ses causes, ni ses atteintes à la santé :

La souffrance, le stress, la violence interne ou externe,
le harcèlement, le conflit, la souffrance éthique...

Mais la prévention des risques psychosociaux ne peut se fonder que sur la connaissance du lien de causalité entre le travail et les atteintes à la santé

■ Plusieurs définitions des risques psychosociaux :

Pour le collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, Gollac.

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.

Une définition d'un collège de statisticiens et de sociologues qui ont pour mission d'identifier les données statistiques pertinentes à suivre l'évolution des RPS : « conditions d'emploi » et « santé [...] sociale » indiquent une approche sociologique des causes et conséquences des RPS.

■ Plusieurs définitions des risques psychosociaux :

Pour l'Agence européenne de Bilbao pour la santé et la sécurité au travail.

« Les risques psychosociaux concernent notamment les situations de travail à risques de stress, de violences internes et de violences externes. »

Cette agence a pour mission de fournir des informations sur la santé au travail partageable par l'ensemble des pays de la CEE. Elle met l'accent sur les formes incontestables et reconnues que peuvent prendre les RPS.

■ Plusieurs définitions des risques psychosociaux :

Pour le ministère du travail.

« Des risques professionnels qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés : stress, harcèlement, épuisement professionnel, violence au travail...

Ils peuvent entraîner des pathologies telles que : des dépressions, des maladies psychosomatiques, des problèmes de sommeil mais aussi générer des troubles musculo-squelettiques, des maladies cardio-vasculaires voire entraîner des accidents du travail.

L'évocation des « risques professionnels » et de la « santé mentale des salariés » correspond au cadre réglementaire et institutionnel sur lequel s'appuie le ministère du travail pour son action.

■ Les caractéristiques psychosociales des situations de travail connues pour leur conséquences sur la santé

- Le travail qui déborde,
- Le travail qui oppose,
- Le travail contre éthique,
- Le travail de facticité émotionnelle,
- Le travail qui oppose à l'extérieur,
- Le travail instable,

Cette liste n'est pas exhaustive, mais elle regroupe les principales causes de RPS validées par les études et la clinique.

Ces caractéristiques ne sont pas toujours indépendantes les unes des autres, et elles peuvent se cumuler.

« Le travail qui déborde » :
Le stress chronique.

■ « Le travail qui déborde »

Situations de travail qui exposent à un déséquilibre entre les contraintes et les ressources :

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 ».

(Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au travail , Bilbao).

Les études épidémiologiques, les connaissances en neurophysiologie, la clinique médicale, confirment et précisent les atteintes à la santé dues à cette caractéristique des situations de travail.

Situations de travail qui exposent (1) à	Effets observables possibles	Conséquences sur la santé
<p>Un déséquilibre entre une forte exigence de la tâche, et une faible latitude décisionnelle, aggravée par un soutien social faible</p> <p>Un déséquilibre entre l'effort et la récompense</p> <p>Une durée effective de travail qui dépasse les 45-50 heures hebdomadaires</p> <p>« Le travail qui déborde »</p>	<p>Etat de stress chronique (définition, mécanismes)</p> <p>Symptômes physiques, émotionnels, intellectuels, comportementaux, de la phase de décompensation du stress chronique.</p> <p>(connaissances épidémiologiques et médicales)</p>	<p>Syndrome métabolique</p> <p>Pathologies</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coronaropathies, accidents vasculaires cérébraux - Santé mentale : dépression, troubles anxieux, détresse psychologique - TMS (cervicalgies, épaules, coudes, poignets, dorsalgies, - Désordres immunitaires <p>(connaissances épidémiologiques et médicales)</p>
<p>une mise en concurrence, des divergences d'intérêt entre opérateurs ou groupes d'opérateurs, un arbitrage vécu comme injuste ou une absence d'arbitrage ; ceci associé à une indifférence du collectif de travail.</p> <p>Du harcèlement stratégique, de la violence morale organisée ou acceptée</p> <p>« Le travail qui oppose »</p>	<p>Violences internes :</p> <p>Isolement, rupture des collectifs de travail, méfiance, conflits, agressions, plaintes ou situations de harcèlements.</p> <p>En cas de harcèlement :</p> <p>Symptômes de la phase d'alerte du stress post-traumatique</p> <p>(consultations de souffrance au travail, clinique en psycho dynamique)</p>	<p>Une majoration du risque d'accidents cardiovasculaires, des symptômes de stress chronique, anxiété, dépression, Un état de stress post-traumatique immédiat ou différé (connaissances en épidémiologie, TP13)</p> <p>En cas de violence, d'agression : stress aigu avec accident cardiovasculaire, état de stress post traumatique, (Clinique médicale CCPP, consultations de souffrance au travail, clinique en psycho dynamique).</p>

« Le travail qui oppose »	(consultations de souffrance au travail, clinique en psycho dynamique)	
<p>Une incompatibilité entre des injonctions, des consignes de travail formelles ou informelles et des valeurs, des règles éthiques, morales, de métier ; ceci associé à l'indifférence des pairs.</p> <p>« Le travail contre éthique »</p>	<p>Souffrance éthique : Isolement, repli sur soi, perte de sens, de repères, d'identité professionnelle, atteinte à l'estime de soi, climat de méfiance, augmentation de l'irritabilité</p> <p>(Clinique en psycho dynamique, consultation de souffrance au travail)</p>	<p>Troubles anxieux : Attitudes dépressives, sentiment de solitude, augmentation de l'irritabilité, Tentatives de suicides, suicides. (Clinique en psycho dynamique, consultation de souffrance au travail)</p> <p>Burn out Coronaropathies, syndrome métabolique (connaissances en épidémiologie, TP13)</p>
<p>Une sollicitation émotionnelle intense et continue sans avoir les moyens d'y faire face</p> <p>Une incompatibilité entre les émotions ressenties et les consignes d'expression dans le travail, formelles ou informelles.</p> <p>« Le travail contre ses émotions »</p>	<p>Charge émotionnelle : Sentiment de dévalorisation professionnelle, fatigue, froideur affective et cynisme</p> <p>Dissonance émotionnelle Diminution de l'engagement affectif envers l'organisation, diminution de la satisfaction au travail, augmentation de l'irritabilité.</p>	<p>Burn out, coronaropathies, syndrome métabolique</p> <p>Augmentation des plaintes psychosomatiques (études en psychologie du travail)</p>

Une incompatibilité entre les attentes chez les usagers, publics, clients et les ressources pour y faire face.

Des violences externes : incivilités, agressions, prédatations, vandalismes.

« Le travail qui oppose à l'extérieur » :

Violences externes :
insultes, menaces, incivilités, agressions verbales, physiques,

Peur, comportement d'évitement de la tâche

En cas d'agression, atteintes comparables à celles dues aux violences internes (stress post traumatique)

Insécurité de l'emploi et du salaire ou précarité,

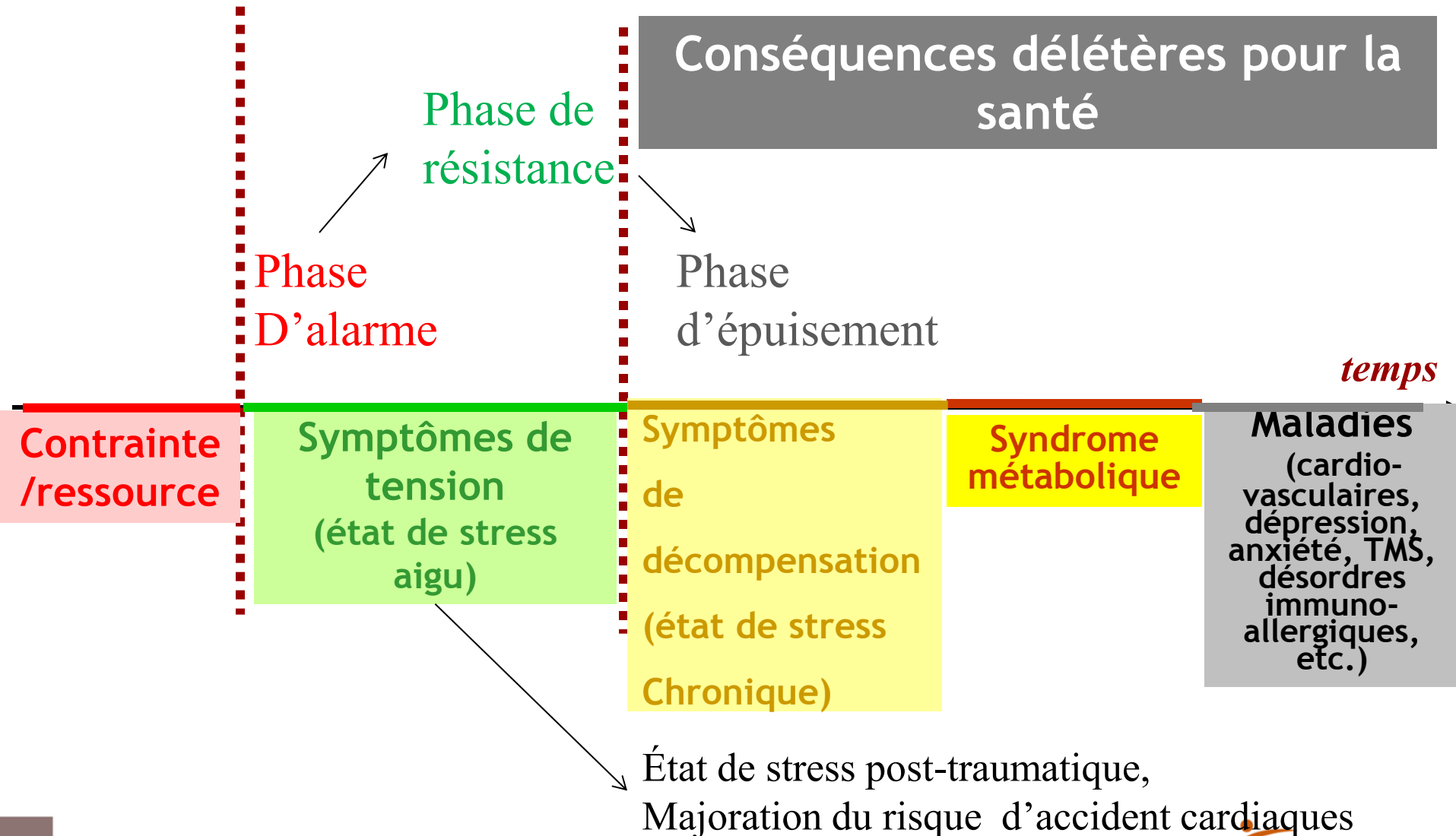
changements organisationnels récurrents

« Le travail instable »

Crainte de perdre son emploi, sentiment de culpabilité (« stress des survivants ») et d'insécurité, difficulté à se projeter et à s'investir

Détresse psychologique, troubles dépressifs, troubles anxieux, coronaropathies, syndrome métabolique, fatigue généralisée, troubles du sommeil.(connaissances en épidémiologie)

■ Etat de stress aigu/chronique, conséquences sur la santé



Déséquilibres connus pour être délétères

Exigences de la
tâche élevées



Latitude décisionnelle
faible

Soutien social

Karasek (1979, 1990)

Efforts importants



Récompenses faibles

Siegrist (1996)

Un excès de travail (plus de 45-50 heures hebdomadaires) :

- Coronaropathies, syndrome métabolique
- fatigue généralisée, trouble du sommeil
- Stress post-traumatique, burn-out, consommation de médicaments psycho actifs

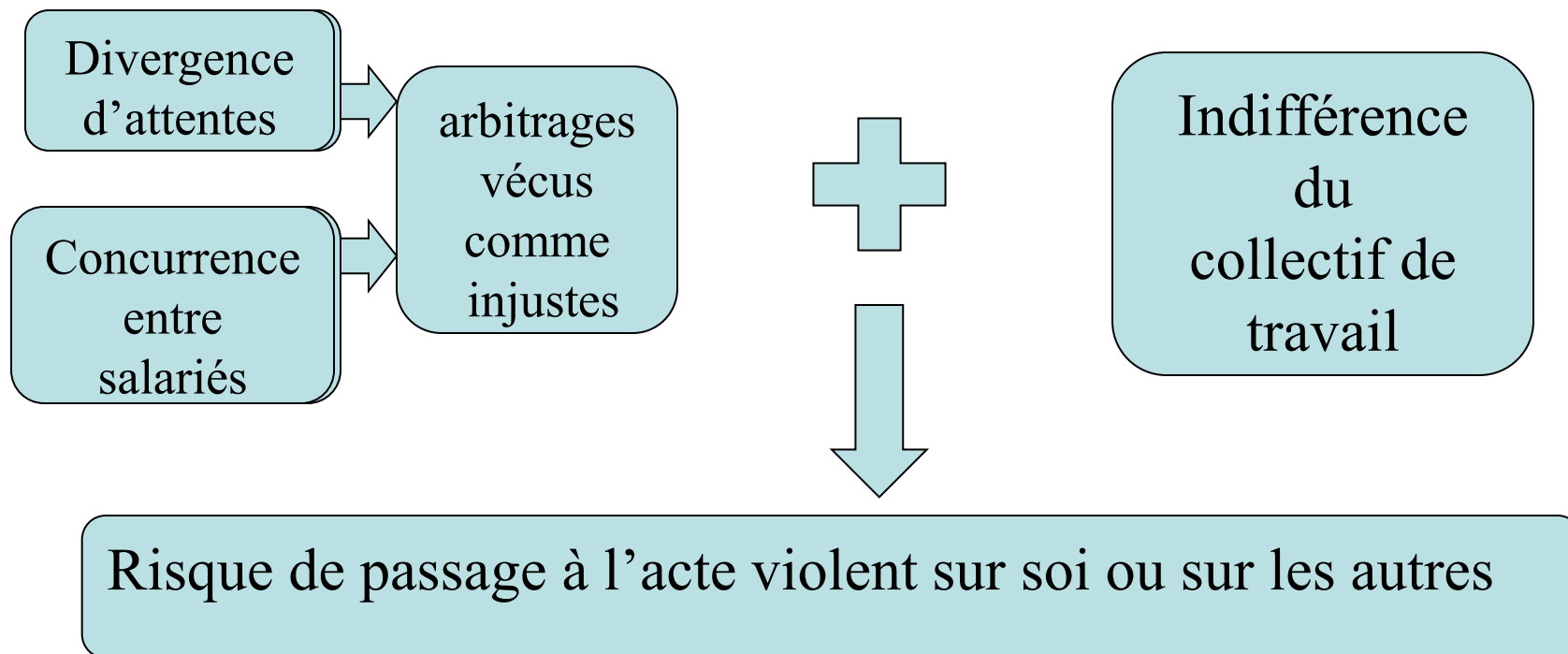
(TP13 des DMT : les liens sont montrés par plusieurs études de bonne qualité, souvent transversales)

« Le travail qui oppose » :

Les violences internes

■ Le risque lié à l'organisation du travail

Des organisations du travail génératrices de violences



**Certaines organisations du travail actuelles
peuvent structurer ces conditions**

■ Les comportements hostiles dans le travail (2)

Les atteintes dégradantes (2,8%)

- ▶ Laisse entendre que vous êtes mentalement dérangé
- ▶ Vous dit des choses obscènes ou dégradantes
- ▶ Vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante

Le déni de reconnaissance du travail (13,2%)

- ▶ Critique injustement votre travail
- ▶ Vous charge de tâches inutiles ou dégradantes
- ▶ Sabote votre travail, vous empêche de travailler correctement

(selon la catégorisation de Leymann, enquête SUMER, 2010)

■ Les comportements hostiles dans le travail (2)

Les comportements méprisants (15,4 %)

- Vous ignore, fait comme si vous n'étiez pas là
- Tient sur vous des propos désobligeants
- Vous empêche de vous exprimer
- Vous ridiculise en public

Pour les trois types de comportements les chiffres sont en hausse depuis l'enquête SUMER de 2003

(selon la catégorisation de Leymann, enquête SUMER 2010)

Les facteurs de comportements hostiles :

- Rythme de travail imposé par la surveillance hiérarchique
- Être perturbé par des interruptions fréquentes et imprévues
- Manquer de formation pour faire correctement son travail
- ...

(enquête Sumer 2003)

■ Conséquences sur la santé mentale en cas de violence ou d'agression

L'exposition à des comportements hostiles dans le travail est corrélé à des dégradations de la santé, et à une augmentation des consommations d'alcool et de médicaments

(Enquête SUMER 2003)

- Une majoration du risque d'accidents cardiovasculaires
- Des symptômes de stress chronique
- Anxiété, dépression
- Un état de stress post-traumatique immédiat ou différé

(TP13 des DMT : les liens sont montrés par plusieurs études de bonne qualité, souvent transversales)

« Le travail contre éthique » :
La souffrance éthique.

■ Expositions à des consignes formelles ou informelles incompatibles à l'éthique de l'opérateur

Des consignes formelles ou informelles :

- incompatibles avec les critères généraux du travail : « travail bien fait », utilité du travail (empêchement de la qualité, interdiction de rendre le service, résultats du travail non utilisé),
- Incompatibles aux règles morales : ne pas mentir, ne pas tromper, respecter les lois ...
- spécifiques à un collectif de travail, de métier pour tenir l'activité : normes de production, ruses sur les procédures, stratégies défensives de métier...

■ Expositions à des consignes formelles ou informelles incompatibles à l'éthique de l'opérateur

Ces consignes contre l'éthique de l'opérateur sont d'autant plus liées à une atteinte à la santé ou à des passages à l'acte violent qu'il y a indifférence du collectif sur ce point.

(clinique en psychodynamique, consultation de souffrance au travail)

- **Coronaropathie**
- **Syndrome métaboliques**
- **Burn out**

(TP13 des DMT : plusieurs études pas toujours de bonnes qualité, convergentes sur les sur risques, mais qui méritent d'être confirmés)

(TP13 des DMT : les liens sont documentés par plusieurs études de bonnes qualité, souvent transversales et peu ou pas d'études longitudinales avec des résultats convergents sur les sur-risques)

« Le travail contre ses
émotions »

■ Expositions durable à une forte charge émotionnelle avec des moyens réduits pour y faire face

Concerne plus particulièrement les métiers d'aide ou de soins :

- travailleurs sociaux, personnel soignant travaillant dans des services d'oncologie pédiatrique, d'accompagnement de patients en fin de vie...

Mais aussi des métiers(commerciaux...) qui exposent les salariés à un contact prolongé avec une clientèle agressive (téléopérateurs...)

La dissonance émotionnelle est le fait de devoir exprimer régulièrement une émotion que l'on ne ressent pas (le « travail émotionnel ») :

Conséquences pour la santé :

- Plaintes psychosomatiques, dans le cas de travail émotionnel positif et neutre (exprimer une empathie que l'on ne ressent pas, ou la nier quand on la ressent).

(Rochat et Tschan, 2002)

-Burn out

(TP13 des DMT : les liens sont documentés par plusieurs études de bonnes qualité, souvent transversales et peu ou pas d'études longitudinales avec des résultats convergents sur les sur-risques)

« Le travail qui oppose à l'extérieur» :

Les violences externes

■ « Le travail qui oppose à l'extérieur »

Exposition à une incompatibilité entre les attentes chez les usagers, publics, clients et les ressources pour y faire face.

Les attentes des usagers-public-clients peuvent avoir pour origines :

- Des annonces commerciales, institutionnelles, ou même des engagements contractuels, sur les caractéristiques du produit ou du service rendu, sur ses délais.
- Une information fausse ou trop complexe sur les caractéristiques du produit ou du service,
- Une organisation du contact avec l'utilisateur-client-public qui met en relation avec un opérateur qui ne peut satisfaire à la demande,
- ...

■ « Le travail qui oppose à l'extérieur »

Les facteurs liés à l'**augmentation** du risque d'agression verbale ou physique

- Horaires atypiques (travail du samedi, horaires quotidiens variables)
- Rythme de travail imposé par une demande immédiate, et se dépêcher souvent
- Rythme de travail imposé par un contrôle ou un suivi informatisé

(enquête SUMER 2003 « Contact avec le public »)

Dans certains cas, les risques de violence externe sont liés à des **événements sociaux** ou liés aux « **risques du métier** » (certains métiers reportent au rapport de violence : policiers...).

L'employeur a tout de même l'obligation de protéger ses salariés en mettant en œuvre les modifications nécessaires.

Pour autant, même dans ces situations certains facteurs de risque peuvent ne pas être extérieur à l'entreprise.

« Le travail instable »