



Les Risques Psychosociaux

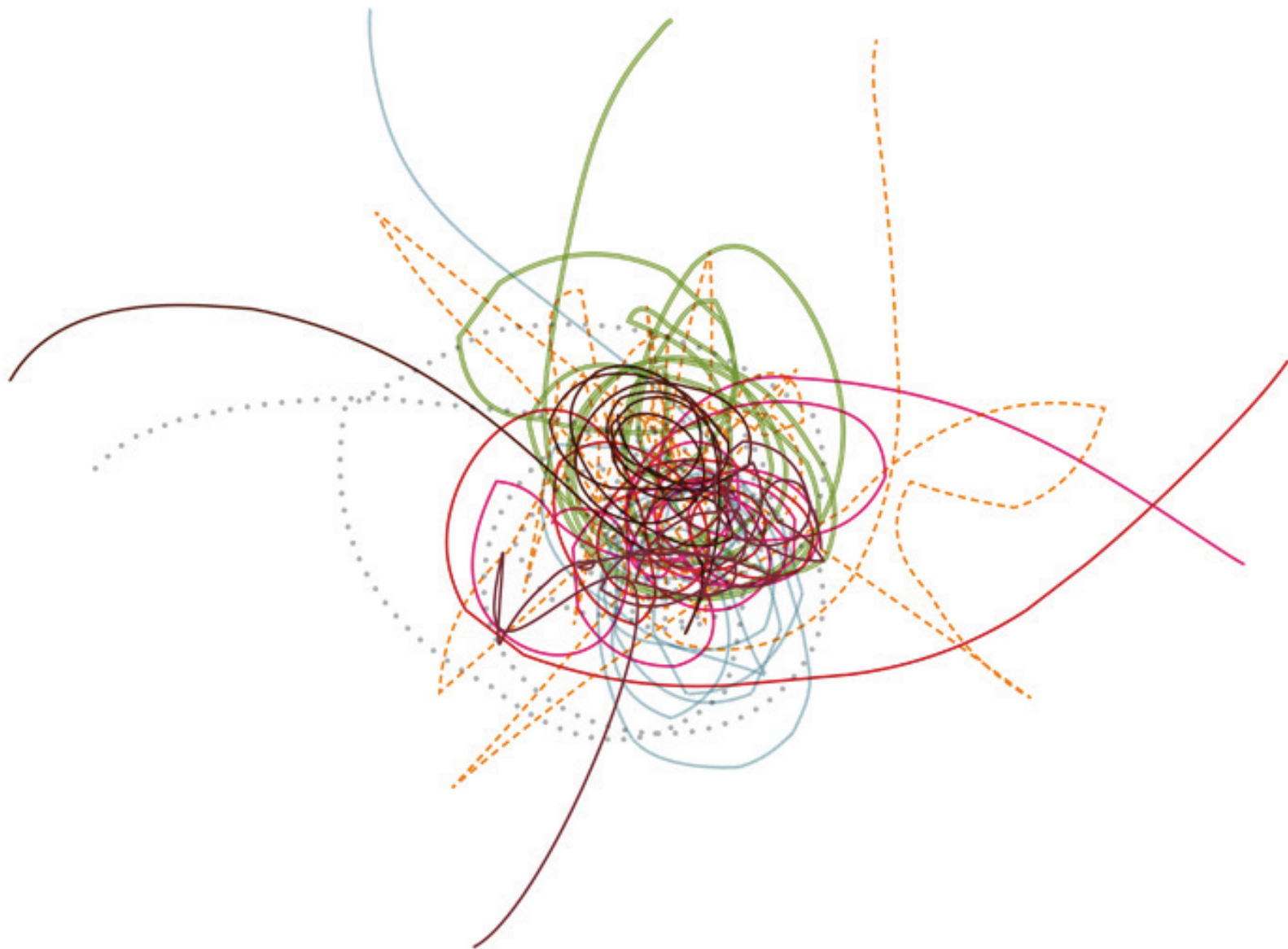
Dr Françoise Siegel

Médecin du Travail,
Spécialiste en Santé au Travail
Réfèrent en Risques Psychosociaux

Forum Risques Psychosociaux - 20 octobre 2009



AST⁶⁷
Alsace Santé au Travail
Partenaire des entreprises





Les enjeux économiques

Les coûts du stress :

- 800 à 1 600 millions d'euros perdus en France
- 50 à 60% des journées perdues dans l'Union Européenne
- **0,07 à 3,3% du Produit Intérieur Brut de l'Union Européenne**



Définitions

4

- Le mot STRESS est
 - ▶ Interchangeable
 - ▶ Consensuel
 - ▶ Source de malentendus



Le stress en biologie

*"Une réaction biologique **non spécifique** à toute interaction de l'organisme avec son environnement"*

Hans Selye – 1930

Le stress très aigu ou chronique est toxique pour l'organisme



Le stress des psychologues

*"Il s'agit de la **perception** qu'un individu a du déséquilibre entre les exigences auxquelles il faut faire face et les ressources qu'il peut mobiliser"*

Lazarus - 1980

Le modèle transactionnel de Lazarus 7

- Dans ce modèle, le stress dépend de la façon de faire face qui est **spécifique** à l'individu.
- Mais il ne s'agit pas de renvoyer la responsabilité des risques psychosociaux au comportement et à la personnalité des individus: c'est une impasse.



Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé de Bilbao

8

- Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de cette nature.
- Ils affectent la santé physique, la santé mentale **et** la productivité.



La psychodynamie du travail

« Elle explore **la construction de l'identité de la personne** à travers le **sens** qu'elle peut donner à son activité et à travers la **reconnaissance** sociale obtenue »

Christophe Déjours 93



Le stress en épidémiologie

C'est à l'épidémiologie que l'on doit la définition des facteurs de stress.

Face aux **exigences** professionnelles, un déséquilibre se produit si l'individu **ne dispose pas de l'autonomie ou de la latitude de décision suffisante.**

Karasek – 1979-80

.....de **la perte du pouvoir d'agir**.....



Le stress en épidémiologie

Le soutien émotionnel et technique des collègues et/ou de la hiérarchie est un facteur de pondération du stress.

Karasek - 1990



Le stress en épidémiologie

En compensation de sa **contribution** ,
l'individu est en attente d'une **rétribution**
sous forme de :

- ▶ Gratification monétaire
- ▶ Statut
- ▶ **Reconnaissance**

Siegrist 96



En résumé

13

- Le stress n'est pas une pathologie
- Le stress est un état
- Le stress est un risque pour la santé
- C'est un risque psychosocial
- Mais ce n'est pas le seul



Le risque psychosocial

14

- **Le risque psychosocial** englobe tous les risques professionnels (organisationnels, managériaux, environnementaux) ayant des effets ou des manifestations en termes de santé mentale et/ou des répercussions sur la santé physique.
- Ce terme regroupe toutes les formes de violences internes et externes
- L'évaluation du risque, obligation légale



Les manifestations du risque psychosocial

- D'origine professionnelle
 - ▶ Organisationnelle
 - ▶ Managériale
- D'origine environnementale
 - ▶ Clientèle
 - ▶ Public
 - ▶ Patients...



Les décompensations comportementales

- Coups et blessures
- Agressions verbales, insultes
- Harcèlement
- Sabotage
- Suicides
- Addictions



Les décompensations psychiques

- Les troubles de l'humeur
 - ▶ Par exemple les épisodes dépressifs
- Les troubles anxieux
 - ▶ Par exemple les crises de paniques



Les décompensations psychiques

- États de stress post traumatiques
 - ▶ Situations où le sujet vit ou est témoin d'une menace réelle ou ressentie contre son intégrité physique ou celle de quelqu'un d'autre



Les décompensations psychiques

- États de stress post traumatiques

Les manifestations :

- ▶ Angoisse, reviviscences, cauchemars, insomnie
- ▶ Trouble de la concentration, de la mémoire, de la logique
- ▶ Perte d'estime de soi, dévalorisation



Les décompensations psychiques

- État de stress post traumatique particulier
 - ▶ Situation où le sujet est soumis de manière répétée à des situations professionnelles **contradictoires**, il y a désarroi identitaire et **altération des repères moraux**



Les décompensations psychiques

- L'épuisement professionnel ou le burn-out

Les manifestations :

- ▶ **Épuisement émotionnel;**
fatigue intense
- ▶ Insensibilité avec réactions
impersonnelles vis-à-vis d'autrui
- ▶ Faible sentiment de compétence
et de reconnaissance



Les décompensations psychiques

- **Signes d'effondrement majeur :**
 - ▶ Manifestations émotionnelles ou
 - ▶ Repli émotionnel
 - ▶ Sentiment de culpabilité
 - ▶ Position défensive de justification


Il y a urgence de prise en charge
pour éviter le risque suicidaire



Décompensations organiques

- Aujourd'hui différents liens avec le stress sont démontrés:
 - ▶ Troubles cardiovasculaires
 - ▶ Troubles musculosquelettiques
 - ▶ Troubles digestifs
 - ▶ Baisse immunitaire
 - ▶ Conduites addictives

-
- Voici les troubles psychosociaux tels que les médecins du travail les observent dans leur cabinet.
 - Comment remonter de ces effets observés aux facteurs de risques inhérents à l'entreprise?



Comment situer l'organisation dans le risque psychosocial?

- **12 points de vigilance**
- Les caractéristiques de contexte et de stratégie de l'entreprise **en 6 points**
 - ▶ Le contexte de l'emploi et les perspectives de l'entreprise
 - ▶ L'absentéisme
 - ▶ La politique de santé



Comment situer l'organisation ?

- Les caractéristiques de contexte et de stratégie de l'entreprise
 - ▶ La politique contre le harcèlement
 - ▶ L'organisation du retour à l'emploi
 - ▶ La politique de conciliation entre vie privée et professionnelle



Comment situer l'organisation?

- Les composantes clefs de l'organisation **en 6 points**
 - ▶ La charge de travail
 - ▶ La reconnaissance
 - ▶ Le soutien social des supérieurs



Comment situer l'organisation?

- Les composantes clefs de l'organisation
 - ▶ Le soutien social des collègues
 - ▶ La latitude décisionnelle ou l'autonomie
 - ▶ La communication



En conclusion

29

- Des enjeux, aux mots pour le dire, aux modèles pour comprendre
- Un aperçu des indicateurs
- Lorsque les plaintes se répètent ou se multiplient, il s'agira de trouver des **réponses collectives** aux situations à problèmes en interrogeant l'organisation et le management



Pour aller vers un plan d'action...

30

- Philippe Douillet
 - ▶ Chargé de mission ANACT
 - ▶ Référent national pour les Risques psychosociaux