



Informations de base sur les risques psychosociaux

Que signifie vraiment « psychique » ou « mental » ?

Le psychisme est une fonction du cerveau qui concerne la pensée et le ressenti ou, autrement dit, les processus cognitifs et émotionnels. Les termes « psychique » ou « mental » désignent tous les processus qui ont à voir avec la perception, l'évaluation, la pensée, la mémoire, le ressenti, la décision, la résolution de problèmes et le comportement chez l'être humain. Les termes « psychique » ou « mental » recouvrent donc une réalité plus vaste que simplement comment l'on se sent ; ils recouvrent des processus de perception et des processus de traitement des impressions, qui tous se répercutent sur le comportement et l'expérience faite de la réalité.

Tout travail place l'être humain devant des exigences tant physiques que psychiques. Ce n'est pas seulement un corps qui effectue des mouvements mais une personne qui se concentre, perçoit et évalue la situation et réagit en conséquence. Les processus physiques et psychiques sont étroitement liés.

Qu'entend-on par « risques psychosociaux » ?

Les **risques psychosociaux** au travail sont les caractéristiques de la conception et de l'organisation du travail et des processus (y compris les différents contextes sociaux) qui peuvent générer des atteintes psychiques ou physiques. Ils sont liés à des problèmes tels que le stress, la violence, le mobbing et le harcèlement au travail.¹

Les risques psychosociaux résultent de facteurs d'ordre structurel, comme la restriction de la marge décisionnelle, l'insécurité de l'emploi ou le manque de soutien.

Identifier les risques psychosociaux au travail et mettre en œuvre les mesures de prévention appropriées est payant. La Directive pour les employeurs et les représentants des travailleurs (PRIMA-EF, Cadre européen pour la prise en charge des risques psychosociaux) de l'OMS et de l'UE mentionne que « les bonnes pratiques en matière de PRIMA-EF reflètent les bonnes pratiques d'autres domaines tels que la gestion de l'organisation, les formations et le développement, la responsabilité sociale des entreprises et la promotion de la qualité du travail. Elles débouchent sur une hausse de la productivité, de meilleurs produits et services, un pouvoir d'attraction accru de l'employeur et une plus grande capacité d'innovation ».

Contraintes et contraintes excessives (ou contraintes néfastes)

Les exigences liées à la réalisation d'une tâche représentent une contrainte pour le travailleur. Ces « *contraintes* », qu'elles soient physiques ou psychiques ne sont pas en soi nocives pour la santé. S'il y a un équilibre entre les contraintes et les possibilités d'y faire face, les premières peuvent mobiliser un supplément d'énergie en très peu de temps et stimuler les salariés à réaliser d'excellentes performances. Toutefois, quand les exigences dépassent les possibilités et les ressources disponibles, il en résulte une sollicitation (ou

¹ Librement formulé d'après le document intitulé « Cadre européen pour la prise en charge des risques psychosociaux : directive pour les employeurs et les représentants des travailleurs ». Source PRIMA-EF, WHO (2009). Cf. aussi www.prima-ef.org

astreinte) excessive et on parle de contrainte néfaste. Une même contrainte peut donner lieu à des degrés de sollicitation différents selon les personnes.

Exemples de contraintes mentales excessives² :

- Dans le cadre de son activité de surveillance, une personne doit percevoir simultanément 30 signaux, les évaluer correctement et prendre à chaque fois la bonne décision. Dans ce cas, l'exigence (= contrainte mentale) dépasse la capacité humaine moyenne à traiter l'information ; il s'agit alors d'une contrainte excessive qui entraîne une sollicitation néfaste.
- Un programmeur doit simultanément faire son travail de programmation et répondre à un service d'assistance téléphonique : ces deux tâches ne pouvant être combinées, elles représentent une contrainte excessive. Le programmeur est ainsi confronté à une sollicitation néfaste.
- La contrainte mentale liée à la lecture de données sur des étiquettes dans un local mal éclairé peut, selon l'âge ou la vue du travailleur, constituer une sollicitation normale ou une sollicitation néfaste (presbytie).

Lorsque l'être humain est sollicité trop fortement, de manière trop unilatérale, ou encore est trop peu sollicité, on parle de *sollicitation néfaste*.

Qu'est-ce que le stress?

Au quotidien, nous utilisons le mot « stress » pour désigner différentes situations, par exemple lorsque tout s'accélère, qu'on se trouve face à une tâche complexe ou lorsqu'on se sent tendu et nerveux. Ces éléments sont bien caractéristiques d'une situation de stress, mais n'en donnent qu'une image partielle ; c'est seulement réunis qu'ils fournissent un tableau complet.

Le SECO définit le stress lié au travail comme « un état fait de réactions émotionnelles, cognitives, comportementales et physiologiques aux aspects néfastes et nocifs de la nature du travail, de son organisation et de son environnement. Cet état est caractérisé par des degrés élevés d'activité et de souffrance et, souvent, par le sentiment de ne pas pouvoir faire face à la situation »³.

Selon cette définition, le stress apparaît lorsque les exigences qualitatives et quantitatives auxquelles une personne doit faire face sont plus élevées que sa capacité à les maîtriser et à les contrôler. Le stress est un état prolongé et désagréable de tension et d'excitation que la personne vit comme menaçant et inévitable. Il s'agit donc clairement d'un état négatif qui se prolonge, et non plus d'un défi à court terme. Même si toutes les contraintes peuvent potentiellement déboucher sur une situation de stress, certaines d'entre elles y ont davantage tendance⁴ ; on les appelle aussi facteurs de stress.

La conception de la tâche professionnelle, l'organisation du travail, les relations sociales et l'environnement de travail peuvent entraîner une sollicitation néfaste due à des contraintes psychiques néfastes. Le tableau suivant énumère les principaux domaines concernés par les contraintes néfastes du travail et fournit des exemples de situations critiques.

² Source : Huber, E. (2011). Bewertung der Evaluierung arbeitsbedingter psychischer Fehlbelastungen bei der Kontroll- und Beratungstätigkeit. Leitfaden für die Arbeitsinspektion. Editeur Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Zentral-Arbeitsinspektorat. Wien

³ Source : Commentaire de l'OLT 3, annexe de l'art. 2 OLT 3, en concordance avec la Commission européenne (Direction générale V, 1997)

⁴ Cf. Grebner et al (2010)

Tableau 1 Exemples de contraintes psychiques néfastes et domaines concernés

Tâche professionnelle	
Domaine	Situations critiques (liste non exhaustive)
Exigences physiques	<ul style="list-style-type: none"> - Exigences élevées concernant la vue, l'ouïe, le toucher ; travail exigeant une grande précision - Mauvaises positions - Travail très physique nécessitant beaucoup de force
Exigences mentales	<ul style="list-style-type: none"> - Réalisation d'une partie seulement de la tâche : <ul style="list-style-type: none"> - préparation uniquement - seulement exécution - contrôle uniquement, etc. - Manque de variété : exécution d'une même tâche sur le long terme - Activités brèves et répétitives, monotonie - Concentration et attention élevées - Les informations sont <ul style="list-style-type: none"> - trop importantes (p. ex. trop de stimulations par de nombreux signaux devant être perçus simultanément) - mal présentées - lacunaires
Qualification	<ul style="list-style-type: none"> - Tâches trop complexes, manque d'initiation/d'instructions - Travail trop simple : mobilise trop peu de compétences et d'aptitudes - Aucune possibilité d'évolution
Implication émotionnelle	<ul style="list-style-type: none"> - Obligation de montrer des émotions qui ne correspondent pas à son propre ressenti, voire qui le contredisent (dissonance émotionnelle), p. ex. « sourire commercial » dans le domaine des prestations de services) - Confrontation à la souffrance (domaine social, des soins, etc.) - Clients difficiles, p. ex. en cas de réclamations, de l'annonce d'une décision négative, de contrôles de sécurité - Menace et violence - Grande responsabilité envers des personnes ou par rapport à des résultats

Organisation du travail	
Domaine	Situations critiques (liste non exhaustive)
Temps de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Temps de travail long - Travail pendant le temps libre - Plans d'équipes défavorables - Heures supplémentaires nombreuses, vacances non prises - Horaires fixes ou fluctuant beaucoup - Horaires de travail non prévisibles, travail sur appel - Manque de pauses
Processus, quantité de travail	<ul style="list-style-type: none"> - Interruptions et dérangements - Intensité du travail : pression importante (temps, délais) - La tâche n'est pas réalisable dans le délai imparti ou avec la qualité souhaitée - Travail cadencé avec cadence élevée - Travail impossible à prévoir et à planifier, charge de travail très variable
Marge de manœuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Aucune possibilité d'organiser son travail, p. ex pas ou peu d'influence des employés sur : <ul style="list-style-type: none"> - le contenu du travail - le rythme de travail et le taux d'occupation - l'ordre des activités - les méthodes et procédures de travail - l'organisation des pauses - Aucune possibilité de participer aux mesures prises en matière de travail
Structures de l'entreprise	<ul style="list-style-type: none"> - Aucun organigramme, manque de clarté dans la répartition des compétences - Manque de clarté dans la détermination des interfaces - Mandats ou objectifs vagues ou contradictoires - Manque de clarté dans l'attribution des rôles - Aucune directive en matière de protection de la personnalité : absence de règles pour gérer les problèmes, absence d'un interlocuteur de confiance
Instruments de travail (outils, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> - Instruments de travail et outils manquants ou inadaptés - Logiciels insuffisants - Mauvaise installation de machines
Information, communication, coopération	<ul style="list-style-type: none"> - Informations manquantes ou communiquées tardivement - Canaux de communication peu transparents - Aucune possibilité pour les employés de participer à l'organisation - Injustices ou déloyauté - Absence de possibilité de traiter les problèmes et les conflits - Isolation sociale, p. ex. en raison de postes de travail isolés - Contacts sociaux trop faibles/trop importants

Relations sociales	
Domaine	Situations critiques (liste non exhaustive)
Comportement du supérieur hiérarchique	<ul style="list-style-type: none"> - Manque de qualification des chefs - Aucun retour/ aucune reconnaissance du travail accompli - Aucun soutien en cas de besoin - Aucun chef ou conduite déficiente
Environnement professionnel	
Domaine	Situations critiques (liste non exhaustive)
Conditions climatiques	<ul style="list-style-type: none"> - Température de la pièce : trop élevée/trop basse - Humidité : trop élevée/trop basse
Conditions acoustiques	<ul style="list-style-type: none"> - Bruit et / ou interruptions : <ul style="list-style-type: none"> - Du bruit empêche de se concentrer, de se comprendre quand on parle - Des signaux importants ne peuvent pas être entendus ou différenciés
Conditions visuelles	<ul style="list-style-type: none"> - Lumière trop faible/trop forte (éblouissement) - Reflets sur un écran - Il n'est pas possible de régler la lumière
Aménagement du poste de travail et des pièces sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Mauvaise conception des postes de travail (inadaptés aux personnes) - Locaux de travail mal adaptés (la place à disposition ne correspond pas aux exigences du travail) - Aucune vue sur l'extérieur - Lacunes dans l'aménagement des locaux de séjour, toilettes, endroits pour se laver, vestiaires, etc.
Facteurs sociaux et conditions cadres propres à l'entreprise	
Domaine	Situations critiques (liste non exhaustive)
Situation économique Changements	<ul style="list-style-type: none"> - Mauvaise situation économique, insuffisance des mandats obtenus par l'entreprise - Mesures de rationalisation - Réorganisations <ul style="list-style-type: none"> - nouvelles technologies - fusions - changements dans l'organisation

Plus de tels éléments apparaissent de manière combinée et plus cela a lieu fréquemment, plus le risque de répercussions sur le bien-être et sur le comportement des personnes concernées est élevé. La conjonction d'exigences élevées, d'une faible latitude décisionnelle (ou faible marge de manœuvre) et du manque de soutien social se révèle particulièrement néfaste.