



**l'Assurance
Maladie**

RISQUES PROFESSIONNELS
Auvergne

Les risques psychosociaux

Les facteurs de risques

Carsat Retraite
& Santé
au travail
Auvergne

**Le rapport du Collège
d'expert sur le suivi des
RPS au travail
« Rapport Gollac »**

Les facteurs de risque

- L'intensité et le temps de travail
- L'autonomie au travail
- Les rapports sociaux au travail
- Les exigences émotionnelles
- La souffrance éthique
- L'insécurité de la situation de travail

Cette liste regroupe les familles de facteurs de risques psychosociaux validées par le « collège d'expertise sur le suivi des RPS au travail » piloté par Michel Gollac. Ces caractéristiques ne sont pas toujours indépendantes les unes des autres, et elles peuvent se cumuler.

L'intensité et le temps de travail

« Le travail qui déborde »

L'intensité et le temps de travail

Ils comprennent entre autre :

- Les contraintes de rythme de travail
- Le niveau de précision des objectifs
- Les exigences de polyvalence
- L'adéquation des objectifs et des moyens (objectifs réalistes)
- Les interruptions dans le travail

mais aussi :

- La durée hebdomadaire du travail
- Le travail en horaires atypiques
- La conciliation vie professionnelle et vie personnel

L'autonomie dans le travail

L'autonomie dans le travail

Elle désigne la possibilité pour le travailleur d'être acteur de son travail avec des notions :

- d'autonomie dans la tâche
- d'autonomie temporelle
- d'utilisation et de développement des compétences

Les rapports sociaux au travail

« Le travail qui oppose »

Les rapports sociaux au travail

Ils comprennent :

les rapports entre salariés

- Le soutien social (collègues, hiérarchie, entraide, collectif de travail)
- Les comportements hostiles (atteintes dégradantes, déni de reconnaissance, comportements méprisants ...)

et entre les salariés et l'organisation qui les emploie

- Les conflits de rôle (tension générée par des profils de poste mal ou insuffisamment définis, engendrant des recouvrements, des doublons)

Causes des comportements hostiles dans le travail

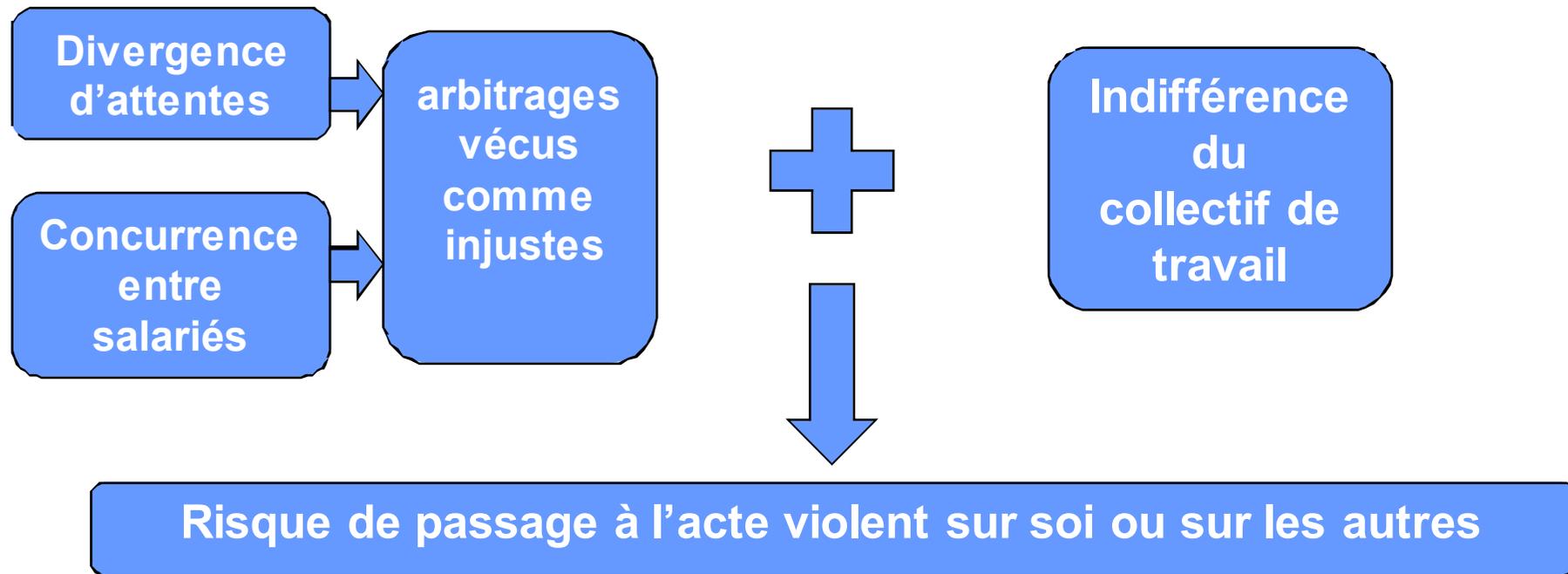
Les facteurs de comportements hostiles :

- 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 2010)

Le risque lié à l'organisation du travail

Des organisations du travail génératrices de violences



Certaines organisations du travail actuelles peuvent structurer ces conditions

Rapport « Violence, travail, emploi, santé » Christophe Dejours, Mars 2005,

L'injustice organisationnelle

Les 3 composantes de la justice perçue au travail :

- **La justice distributive** relative aux ressources (salaire, protection social, perspectives professionnelles),
- **La justice procédurale** relative aux méthodes, aux mécanismes utilisés pour obtenir les résultats,
- **La justice relationnelle** relative à l'équité dans les relations sociales (considération, politesse, respect, dignité...).

Des déséquilibres délétères

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

Exigences de la
tâche élevées
« contrainte »



Latitude décisionnelle
faible

« ressources »

Soutien
social
Karasek (1979, 1990)

Efforts importants



Récompenses
faibles

Siegrist (1996)

Les exigences émotionnelles

« Le travail contre ses
émotions »

Les exigences émotionnelles:

Les exigences émotionnelles sont liées à la nécessité de maîtriser et façonner ses propres émotions afin de maîtriser et façonner celles ressenties par les personnes avec qui on interagit dans le travail.

Devoir cacher ses émotions est exigeant.

- « Avoir l'air serein pour rassurer, calmer des gens »
- « Afficher des émotions contraires à son état pour ne pas réagir par la colère »
- « faire semblant face à des personnes en situation de détresse »
- « La peur au travail fait partie de la charge émotionnelle »
- « Peur d'un accident, d'une agression physique ou verbale »

Forte charge émotionnelle et 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 qui exposent les salariés à un contact prolongé avec une clientèle agressive :

- commerciaux, téléopérateurs ...

La souffrance éthique (ou conflits de valeur)

« Le travail contre éthique »

Des consignes incompatibles avec l'éthique du salarié

Incompatibles avec les critères généraux du travail (le « travail bien fait ») :

- utilité du travail, empêchement de la qualité, interdiction de rendre le service, résultats du travail non utilisé

Incompatibles avec des normes spécifiques à un collectif de travail, de métier pour tenir l'activité :

- ruses sur les procédures, stratégies défensives de métier...

Incompatibles avec les règles morales :

- ne pas mentir, ne pas tromper, respecter les lois ...

« Le travail instable »

Le travail instable

- Les changements organisationnels récurrents
- Le contexte sociaux-économique difficile:
 - *insécurité de l'emploi*
 - *concurrence accrue*
 - ...
- L'insécurité du salaire :
 - *dépendant de la tâche*
 - *dépendant du chiffre d'affaire (commerciaux, ...)*
 - ...

**Mais aussi pour les
professionnels en contact
avec le public :**

« Le travail qui oppose à l'extérieur »

Incompatibilité entre les attentes des usagers/clients et les ressources pour y faire face.

Les oppositions avec les usagers/clients peuvent avoir pour origines :

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

Les contraintes du travail en contact avec le public

Les facteurs liés à l'organisation conçue pour faire face aux exigences des clients:

- 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 2010 « Contact avec le public »)

« Le travail qui expose à l'agression »

Les déterminants de la violence

- Liés à l'activité / au métier
 - Manipulation argent ou objets de valeur
 - Personnes en détresse, potentiellement violentes
 - Contrôle et application de la loi
- Liés à l'environnement, à l'actualité
- Liés à la conception des lieux de travail
- Liés à l'organisation du travail ...
 - Conditions d'accueil
 - Adaptation effectif /flux de la clientèle
 - Rotation du personnel
 - Horaires / Amplitude de travail
 - Travail isolé
 - ...