

Approche interdisciplinaire des risques psychosociaux au travail

sous la direction de Loïc Lerouge

Octares, 2014,

Durant les dernières décennies, le travail et son organisation ont connu de grands bouleversements, tant sur le plan social, économique que technologique. Ces bouleversements ont imposé aux travailleurs de nouvelles exigences productives et organisationnelles faisant émerger des risques encore peu connus. Le terme de Risques Psychosociaux (RPS) est apparu suite à ces modifications importantes de l'environnement de travail et aux nouveaux maux qui y sont associés (Rapport du Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail, 2011). Il a ensuite pris de l'importance dans les débats politiques et médiatiques, d'abord à travers l'introduction de la notion de santé mentale dans la loi de modernisation sociale de Janvier 2002 ; puis à travers les vagues de suicides dans de grandes entreprises, révélant le phénomène de mal-être et de souffrance psychologique au travail.

Aujourd'hui, le terme de RPS est passé dans le langage courant ; cependant, sa définition reste floue et la notion de RPS est à la fois employée pour caractériser les risques plurifactoriels présents dans les entreprises mais également les conséquences sur la santé des travailleurs qui en découlent.

L'objectif principal de l'ouvrage est donc de mieux comprendre et définir les Risques Psychosociaux, abordés de manière différente selon les auteurs et leur discipline. En effet, certaines contributions se focaliseront davantage sur les RPS comme trouble (conséquences) pour la santé des travailleurs et notamment troubles mentaux alors que d'autres considéreront les RPS comme les risques plurifactoriels (causes) qui pèsent sur la santé des travailleurs. Cependant, si les auteurs adoptent des définitions différentes du concept de RPS, un consensus émerge sur la nécessité de mieux déceler, comprendre et prévenir ces risques qui sont devenus un enjeu majeur de la santé au travail.

Cet ouvrage apporte un éclairage nouveau sur ce phénomène à travers 25 communications du colloque COMPARISK2013 organisé par le Centre de droit comparé du travail et de la sécurité sociale, COMPTRASEC (Université de Bordeaux, UMR CNRS 5114), de janvier 2013. Ce livre aborde les questions majeures qui animent les débats politiques sur les thèmes de santé et notamment de santé mentale au travail en lien avec les risques psychosociaux : organisation du travail, stress au travail, dépression et *burn-out*, suicide, actions de prévention. La pluridisciplinarité des réponses à ces questions (médecine du travail, économie, sociologie, épidémiologie, gestion, ergonomie), ainsi que le caractère international des contributions permet d'avoir une vision globale des RPS et une meilleure compréhension du phénomène.

L'ouvrage s'articule en 5 chapitres, apportant un éclairage progressif sur le phénomène de RPS et sur ces conséquences pour la santé des travailleurs. Le chapitre préliminaire fournit une mise en contexte générale du phénomène étudié. Le premier chapitre permet à travers plusieurs contributions de faire le lien entre organisation du travail et RPS. Les trois chapitres suivants cherchent à analyser le rôle du travail et de l'exposition aux RPS sur le développement de pathologies mentales et sur le phénomène extrême de suicide au travail. Enfin, le dernier chapitre se focalise sur les manifestations somatiques des RPS et sur les liens existants entre santé physique et mentale des travailleurs.

Le chapitre préliminaire de ce livre dresse les perspectives générales sur les risques psychosociaux au travail, en replaçant le phénomène dans le contexte actuel d'un marché du travail en évolution, bouleversé par la crise économique et financière de la fin des années 2000. Les deux premières communications de cet ouvrage offrent un panorama des RPS tant sur le plan de la recherche que des actions déjà mises en place dans les cadres nationaux et européen pour gérer et prévenir les RPS et leurs conséquences pour la santé des travailleurs. L'approche économique adoptée par Sultan-Taïeb, Brisson et Niedhammer permet de chiffrer les coûts pour la société imputables à l'exposition aux RPS, ainsi que d'évaluer par la méthode coût-avantage les interventions de prévention à travers une revue de la littérature très riche. Cette mise en contexte générale révèle l'importance des RPS dans nos sociétés, légitime les actions déjà mises en place et montre la nécessité de mieux prévenir ce phénomène. La deuxième section du chapitre préliminaire est consacrée à la présentation de plusieurs travaux du réseau francophone de recherche sur les RPS, « Enjeux psychosociaux, travail, organisation » (EPTO). Les contributions présentées cherchent à faire le lien entre organisation et RPS, entre les modes de réalisation du travail et les exigences propres à chaque individu et à son fonctionnement. Les auteurs se concentrent donc sur le « travail réel » et montrent les différences possibles entre le « travail bien fait » selon les objectifs du travailleur et ceux de l'organisation. Cette contradiction entre les différents objectifs et le sentiment de ne pas pouvoir y remédier créer des situations à risques pour la santé des travailleurs. Miossec, Clot et Boucher développent des arguments permettant de résoudre ces difficultés à travers plusieurs exemples de préventions des RPS dans de grandes entreprises et énoncent les bienfaits des « interventions dialogiques pour agir sur les RPS ». Lerouge s'appuie également sur la notion « d'environnement de travail », de « travail réel » et de son adaptation aux travailleurs pour réussir à intégrer les RPS dans un contexte juridique mal adapté à ce concept encore flou et difficilement objectivable.

Le premier chapitre de l'ouvrage se concentre plus spécifiquement sur le lien entre organisation du travail et risques psychosociaux. Dans cette partie, les RPS sont définis comme les risques pour la santé issus de facteurs propres au travail et notamment organisationnels. L'objectif de ce chapitre est donc d'identifier les facteurs créant un risque pour la santé des travailleurs (intensification du travail, flexibilité, culture de l'urgence, mise en concurrence des travailleurs, contradiction dans la notion de « travail bien fait », organisation uniquement descendante) et les actions qui pourraient être mises en place pour détecter et prévenir ces facteurs de risques. Ces contributions cherchent à montrer la difficile conciliation entre les objectifs de qualité imposés par l'entreprise et la vision de qualité propre à chaque travailleur. Ces logiques contradictoires associées à un manque de discussions et de débats dans l'entreprise entre les différents acteurs (direction, managers, travailleurs, syndicats) peuvent conduire à des situations de surinvestissement, de manque de prudence et donc à des problèmes de santé physique et mentale importants pour les travailleurs. Ces conflits de valeurs grandissant chez les travailleurs sont assimilés par Chaignot au concept de « servitude volontaire ». Cette « servitude volontaire » des travailleurs s'est développée avec les nouvelles formes d'organisation du travail et de techniques de management entraînant une « souffrance éthique » issue du sentiment de ne pas avoir les moyens de réaliser un travail de qualité (selon la notion de qualité propre à chaque travailleur) et ce malgré un investissement important. Aubry illustre ce phénomène à travers des témoignages de « préposés aux bénéficiaires » dans les organisations gériatriques au Québec. Ce chapitre contient également des contributions illustrant les actions de préventions permettant d'identifier les facteurs organisationnels à risque pour la santé des travailleurs. Chakor décrit et analyse la mise en

place du réseau de consultants en prévention i3r PACA, ainsi que les difficultés rencontrées par les acteurs institutionnels régionaux lors de la construction et des premiers pas du fonctionnement du réseau. Ce réseau a pour but de proposer aux entreprises un choix de consultants expérimentés en RPS et de contrôler institutionnellement ces acteurs de la prévention. La dernière contribution du chapitre se concentre également sur la question de la prévention à travers la construction d'un « outil de repérage » des pratiques de gestion à risques par l'Institut National de Santé Publique du Québec (INSPQ). Les auteurs recommandent la construction d'un indice de RPS chiffré au niveau de l'entreprise à partir d'une grille d'identification, intégrant diverses questions, ainsi que les composantes clés des questionnaires de Karasek et Theorell (1990) et de Siegrist (1996). Cet outil a été expérimenté par le Centre interinstitutionnel de bilan de compétences Gard-Lozère-Hérault au sein de 14 entreprises de la région. Ce type d'action permet d'établir le dialogue entre les différents acteurs de l'entreprise et selon Vezina *et al.* de « contribuer au devenir d'une politique de qualité de vie au travail concertée et pluridisciplinaire ».

Le chapitre 2 se concentre sur les liens entre RPS et stress au travail, reconnu comme vecteur de pathologie mentale. Après une riche revue de la littérature sur les modèles d'analyse et de détection des phénomènes de souffrance et de stress, et notamment de stress au travail (Loriol), Burens et Lecomte se focalisent sur la fonction émergente de chargé(e) de prévention des RPS et se demandent si la mise en place dans les entreprises d'une telle fonction peut constituer une avancée dans la prise en compte et la détection des RPS, ou relève simplement de la pression médiatique et des contraintes imposées par les pouvoirs publics. Les auteurs arrivent à la conclusion que malgré l'opportuniste politique qui accompagne le développement de cette nouvelle fonction, des effets positifs notoires peuvent être à attendre, notamment grâce à la mise en place d'un dialogue entre les différents acteurs de l'entreprise, permettant d'anticiper et de réduire les situations et les facteurs de risques. La troisième contribution de ce chapitre s'attache à faire une comparaison des niveaux de stress perçu dans les centres d'appel entre la France et le Japon. Dans le cas des deux pays, il est reconnu qu'un environnement de travail stressant peut entraîner le développement de pathologies mentales. Cependant, le stress semble plus prégnant chez les travailleurs français qui, en plus de contraintes organisationnelles difficiles, subissent une insécurité socioéconomique du fait de la sous-traitance et de contrats davantage précaires qu'au Japon. Ce chapitre offre un panorama des RPS et du stress au travail, de sa mesure aux actions pouvant être mises en place, et fournit également un éclairage international permettant de mieux saisir les facteurs à l'origine du stress au travail. Les chapitres suivants se concentreront davantage sur les pathologies pouvant découler des RPS et du stress.

Le troisième chapitre se concentre ainsi sur deux pathologies pouvant être causées par le travail : la dépression et le *burn-out*. La première contribution, de Rasclé, cherche à lever les confusions qui peuvent exister entre plusieurs pathologies et conséquences des RPS sur la santé des travailleurs : dépression, stress et *burn-out*. La définition de ces différents termes permet de mieux déceler les causes qui conduisent à ces pathologies. Felio se focalise sur une cause en particulier, l'introduction des Technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le travail. Les TIC s'accompagnent d'une « densification et d'une intensification » du travail, entraînant un « débordement » de la vie professionnelle sur la vie personnelle. Cette imbrication des différentes sphères de l'individu est génératrice de tension et est une cause majeure de souffrance au travail. L'éclaircissement des termes permet également d'identifier les conséquences à la fois pour l'itinéraire professionnel des travailleurs et pour

les entreprises (Bataille). Les pathologies étudiées peuvent conduire à un phénomène plus extrême, le suicide au travail, qui constitue le cœur de la quatrième partie de l'ouvrage.

Le phénomène de suicide au travail a été médiatisé lors des vagues de suicides dans de grandes entreprises françaises à la fin des années 2000. Les trois contributions du chapitre 4 apportent un éclairage sur les liens existant entre suicide et travail. La mesure de ce phénomène est une question problématique et ne fait pas l'unanimité en fonction des disciplines. Certains préféreront s'appuyer sur des données chiffrées (*workplace suicide*) alors que d'autres aborderont une vision plus subjective en se basant sur l'explication des liens entre suicide et travail à travers les « dynamiques psychologiques, sociales, économiques ou même culturelles » (*work-related suicide*). La compréhension du lien entre suicide et travail est un élément essentiel à la mise en place de politiques de prévention. Cependant, la contrainte du manque de données et l'insuffisance d'études trouvant un lien de causalité net tend à augmenter les difficultés entourant la mise en place d'actions de prévention. La troisième contribution de ce chapitre renforce cette idée à travers le cas particulier des agriculteurs. Cette profession a priori sans risque pour le développement de troubles mentaux s'avère en réalité très touchée par les suicides au travail (Célérier). Les outils habituels de détection du stress au travail et de dépression (modèle de Karasek) semblent donc inefficaces dans le cas particulier de certaines professions. L'adéquation des actions de prévention avec les besoins des travailleurs ainsi que leur efficacité est donc une question cruciale. Le niveau d'intervention (individuel, collectif) et les types de prévention (primaire, secondaire, tertiaire) sont des éléments clés qu'il faut adapter à chaque situation.

Le dernier chapitre de l'ouvrage s'intéresse plus spécifiquement aux manifestations somatiques des RPS et aux liens existant entre santé physique et psychique du travailleur. La contribution de Marichalar s'attache à rappeler les fondements suédois et la progression des travaux sur les effets physiologiques des RPS et plus particulièrement dans le cas de l'environnement de travail, donnant lieu au développement du modèle « demande-latence décisionnelle » de Karasek (1979). La deuxième contribution de Stock *et al.* s'appuie sur les travaux illustrant le caractère multifactoriel des troubles musculo-squelettiques. Les auteurs de l'INSPQ utilisent des données québécoises pour mener une analyse épidémiologique révélant des effets directs des RPS sur les maux de dos, mais également des effets indirects transitant par la santé mentale et en particulier par la détresse psychologique des travailleurs. Cette étude révèle ainsi l'importance de la prise en compte des RPS et de la santé mentale dans les politiques de santé et de sécurité au travail étant donné les liens qui existent entre santé mentale et santé physique.

Au total, l'ouvrage offre un panorama de la recherche internationale sur les RPS, de leurs causes et leurs conséquences pour la santé mentale des travailleurs et des possibles implications que la dégradation de la santé mentale peut avoir sur la santé physique.

La diversité des approches et des méthodes utilisées dans les analyses donne une vision globale du phénomène et des enjeux politiques qui l'accompagne, notamment à travers l'association de contributions théoriques et empiriques issues de diverses disciplines mises en parallèle avec des descriptions et des analyses d'actions et de solutions concrètes, notamment en matière de prévention. Malgré le fait qu'aucune définition du concept-clé n'émerge réellement, une progression dans l'appréhension des RPS est visible. Les définitions sont certes différentes selon les disciplines mais la construction de l'ouvrage semble indiquer que les RPS seraient davantage un phénomène issu de l'organisation du travail et des modes de

gestion de la main-d'œuvre pouvant être générateur de stress chez les travailleurs. Le stress aurait ensuite des implications sur la santé mentale des travailleurs (dépression, *burn-out*, suicide), et également sur la santé physique. A la lecture de ce livre, les RPS apparaissent comme les risques plurifactoriels ayant des implications sur la détérioration de la santé mentale et physique des travailleurs. Enfin, l'ouvrage fait nettement ressortir le consensus qui existe autour de la notion de RPS, sur la nécessité de mieux l'appréhender et le déceler pour ainsi mieux le prévenir et préserver la santé des travailleurs.

Aurélie Gaillard
LEDi Université de Bourgogne CNRS INSERM
aurelie.gaillard@u-bourgogne.fr

Bibliographie :

Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail [2011], « Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser », <http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports-publics/114000201/>

Karasek R.A. [1979], « Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign », *Administrative Science Quarterly*, numéro 24, p.285-308.

Karasek R.A. and Theorell T. [1990], *Healthy work. Stress, productivity, and the reconstruction of working life*, Basic Book, New York.

Siegrist J. [1996], « Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions », *Journal of occupational health psychology*, numéro 1(1), p. 27-41.