

A St Just le 27 juillet 2021.

Risques PschoSociaux : Quels sont les facteurs de risques ?

Les facteurs à l'origine des risques psychosociaux sont nombreux et évoluent en même temps que le monde du travail. Les travaux récents d'un collège d'experts internationaux proposent de les regrouper en six catégories :

- **Intensité et temps de travail :** cette première catégorie comprend les notions « d'exigences psychologiques » (voir modèle de KARASEK) et « d'efforts » (voir modèle de SIEGRIST) mais plus largement les contraintes de rythme, l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, l'exigence de polyvalence non maîtrisée, les instructions contradictoires, les longues journées de travail, le travail en horaires atypiques, l'imprévisibilité des horaires de travail...
- **Exigences émotionnelles :** les exigences émotionnelles font référence à la nécessité de maîtriser et façonner ses propres émotions. Elles concernent essentiellement les métiers de services : exigence de sourire ou de bonne humeur, tensions avec le public, contact avec la souffrance ou la détresse humaine. L'exigence de devoir cacher ses émotions peut également concerner d'autres secteurs d'activités quand la culture dominante de l'entreprise est le contrôle total de soi en toutes circonstances et l'affichage constant d'une « attitude positive ».
- **Manque d'autonomie :** l'autonomie au travail désigne la possibilité d'être acteur dans son travail. Elle rejoint la notion de « latitude décisionnelle » (voir modèle « job-strain » de KARASEK) et inclut non seulement les marges de manœuvre (la possibilité de s'auto-organiser dans son travail) mais également la participation aux décisions qui concernent directement son activité ainsi que l'utilisation et le développement de ses compétences.
- **Rapports sociaux au travail dégradés :** les rapports sociaux au travail ont été très étudiés, notamment au travers du « soutien social » (modèle de Karasek), de « l'équilibre efforts – récompenses » (modèle de SIEGRIST) et de la « justice organisationnelle » (équité dans la distribution des ressources et des avantages, au regard des efforts accomplis et en comparaison avec ce que donnent et reçoivent les collègues occupant un poste similaire). Ils incluent les relations avec les collègues ou avec la hiérarchie, les perspectives de carrière, l'adéquation de la tâche à la personne, les procédures d'évaluation du travail, l'attention portée au bien-être des salariés. Ils portent également sur les « pathologies » des rapports sociaux comme le harcèlement moral.
- **Conflits de valeurs :** les conflits de valeurs renvoient à l'ensemble des conflits intrapsychiques consécutifs à la distorsion entre ce qui est exigé au travail et les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles des salariés. Par exemple : faire un travail que l'on juge inutile, vendre un crédit à des personnes à très faibles revenus, faire la promotion d'une méthode que l'on sait inefficace, etc.

- **Insécurité de la situation de travail** : l'insécurité de la situation de travail comprend à la fois l'insécurité socio-économique (peur de perdre son emploi, non maintien du niveau de salaire, contrat de travail précaire) et le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail (restructurations, incertitude sur l'avenir de son métier...).

Comment agissent les facteurs de risques psychosociaux ?

Selon les situations de travail, les facteurs de risques psychosociaux peuvent se compenser (par exemple exigences élevées mais soutien social de bonne qualité) ou, au contraire, se renforcer (par exemple exigences élevées et absence de reconnaissance des efforts consentis). Différentes études montrent qu'ils sont d'autant plus « toxiques » pour la santé quand :

- **Ils s'inscrivent dans la durée** : les facteurs de risques psychosociaux durables peuvent en effet créer un état de stress chronique qui représente un risque pour la santé.
- **Ils sont subis** : les facteurs de risques psychosociaux subis sont vécus plus difficilement. Par exemple, **une infirmière hospitalière pourra supporter la confrontation quotidienne à la maladie, dans la mesure où en choisissant ce métier, elle en connaissait les contraintes. En revanche, elle acceptera mal l'absence d'horaires planifiés pour faire le point avec ses collègues sur l'état des patients.**
- **Ils sont nombreux** : l'accumulation des facteurs de risques est un élément aggravant. **Par exemple, dans certains centres d'appels téléphoniques, les employés doivent, dans un temps limité, respecter strictement un script de conversation avec le client tout en répondant à ses questions et en remplissant une fiche informatique, dans une ambiance bruyante, avec l'affichage sur un écran du nombre de clients en attente, tout en affichant une attitude « positive » malgré l'agressivité de certains clients...**
- **Ils sont incompatibles** : la coexistence de certains facteurs « antagonistes » affecte particulièrement la santé comme par exemple une forte exigence de productivité et de faibles marges de manœuvre (source de « job strain » dans le modèle de KARASEK), ou encore une forte demande de productivité et de faibles bénéfices (financiers ou autres) en retour (déséquilibre du modèle de SIEGRIST).

La CGT DS Smith S^t Just.

CERTAINS N'ONT RIEN POUR SE PROTÉGER!!...



D'autres, ont la chance d'avoir la CGT