



EREGE

Espace de Réflexion Éthique Grand Est

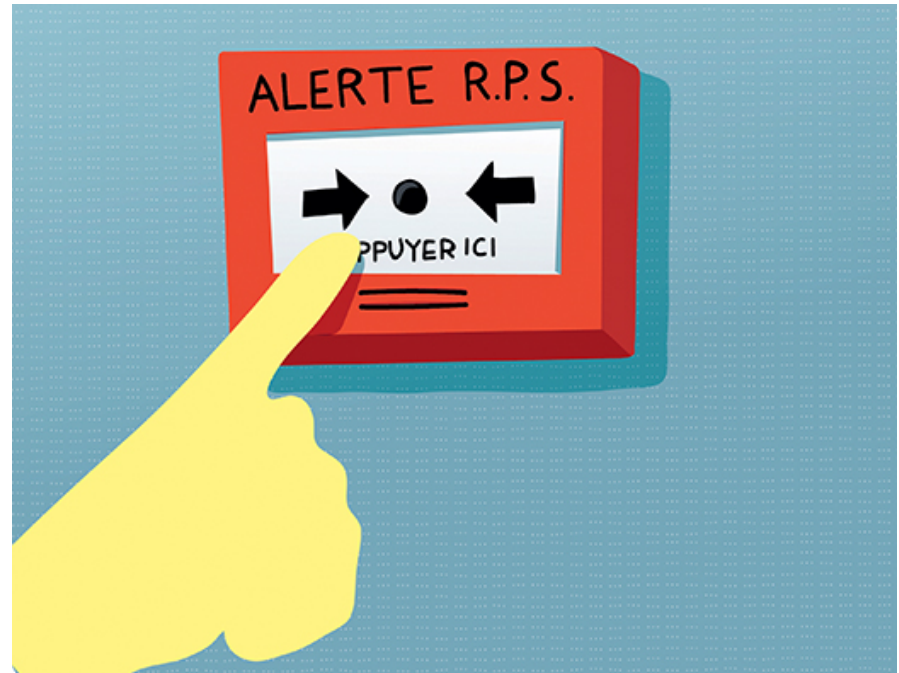
Des risques psycho-sociaux au syndrome d'épuisement professionnel

Hélène Gebel

Colmar, le 26 novembre 2019

Les risques psycho-sociaux

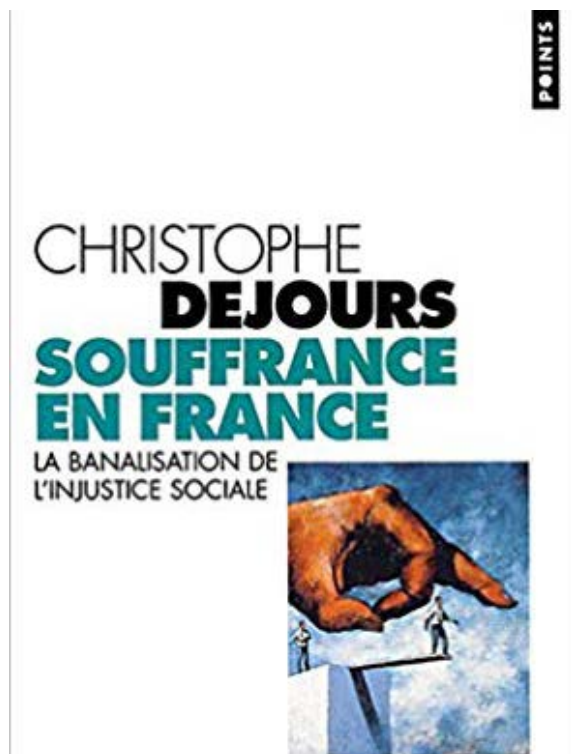
- Un contexte et des choix terminologiques
- Des facteurs de risque
- Des conséquences pour le travailleur et pour la société





Un contexte

- Christophe Dejours, *Souffrance en France - La banalisation de l'injustice sociale*, éditions du Seuil, 1998
- Loi sur le harcèlement moral en 2002
- Accord National Interprofessionnel (ANI) sur la prévention du stress au travail en 2008
- Affaire France Télécom en 2008-2009 : « un management par la terreur »



Rapport Gollac

2011

Rapport réalisé par Michel GOLLAC, statisticien et sociologue ainsi que Marceline BODIER, statisticienne à l'INSEE, suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé de l'époque, Monsieur Xavier Bertrand

Identifie 6 facteurs de risques

A permis de mettre en place des questionnaires d'évaluation

Facteur 1 : L'intensité du travail et du temps de travail

Dépend des contraintes de rythme, de l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, des exigences de polyvalence, des responsabilités, d'éventuelles instructions contradictoires, des interruptions d'activités non préparées et de l'exigence de compétences élevées.

- ➔ Notion de « demande psychologique » (questionnaire de Karasek, 1979)
- ➔ Notion « d'effort » (questionnaire de Siegrist, 1996)



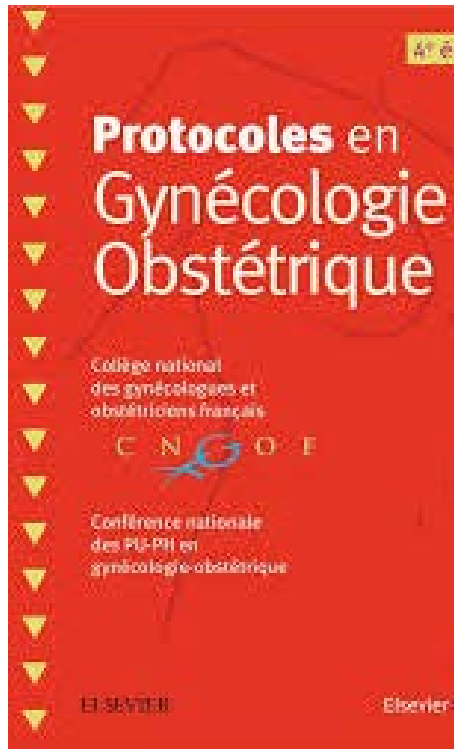


Facteur 2 : les exigences émotionnelles

Nécessité de maîtriser et de façonner ses propres émotions

Ou nécessité d'encaisser des émotions fortes voire violentes





port réglementaire

14 : Le médecin du travail assure personnellement l'ensemble de s finies à l'article R. 4623-1. Elles sont exclusives de toute autre fonction dans le service interentreprises dont il est salarié.

Le médecin du travail peut confier certaines activités, sous sa responsabilité, à des collaborateurs médecins, aux internes, aux candidats à l'autorisation de service de santé au travail ou, lorsqu'elle est mise en place, aux membres

10 -> 19 : VIP
13 : SIR

ontologie

12-64 du code infirmier- L'infirmier salarié ne peut, en aucun cas, avoir son engagement dépendant, pour tout ou partie, de normes de production ou de disposition qui auraient pour conséquence une limitation ou un abaissement de la qualité ou à la sécurité des soins.

12 et la Recommandation HAS sur le dossier médical en santé au travail

S

Perspectives

- Le délai de réponse de la HAS est actuellement bien supérieur à 1 an
- Aucun autre Cégidd n'a réalisé de protocole

Recommandations

- Le protocole de l'Essonne avait été autorisé en 2013 en région Alsace
- Son extension au Grand-Est est acquise
- Les Cégidd pourraient y adhérer via une demande d'adhésion sur le site Coop-PS
- Après instruction par l'ARS → notification valant autorisation

JARF LCA - 12 septembre 2017 - Nancy

11



SEQUENCE	PREPARATION	PRODUIT	DOSE	ACTE
PDS PAR SEMESTRE		EXEOL 5000390	1%	
RES CHAQUE SERVICE		EXEOL 5000390	1%	
RES CHAQUE SERVICE		EXEOL 5000390	1%	
RES CHAQUE SERVICE		EXEOL 5000390	1%	
RES CHAQUE SERVICE		EXEOL 5000390	1%	
RES CHAQUE SERVICE		EXEOL 5000390	1%	
PDS PAR SEMESTRE		EXEOL 5000390	1%	

Facteur 3 : L'autonomie au travail

- Impossibilité d'être acteur dans son travail, dans sa participation à la production de richesses et dans la conduite de sa vie professionnelle.
- Pas de marges de manœuvre
- Pas de participation aux décisions
- Sous utilisation des compétences

Facteurs 4 : Les rapports sociaux au travail

- Rapports pathologiques (ex : harcèlement moral), mauvais ou déficients avec les collègues ou la hiérarchie
- Rémunération et/ou perspectives de carrière en inadéquation avec le travail effectué
- Concepts :
 - d'intégration : Absence de « soutien social » (modèle de Karasek et Theorell)
 - de justice : Pas de « justice organisationnelle » (Greenberg, 1987)
 - de reconnaissance : Pas d'« équilibre effort-récompense » (modèle de Siegrist)



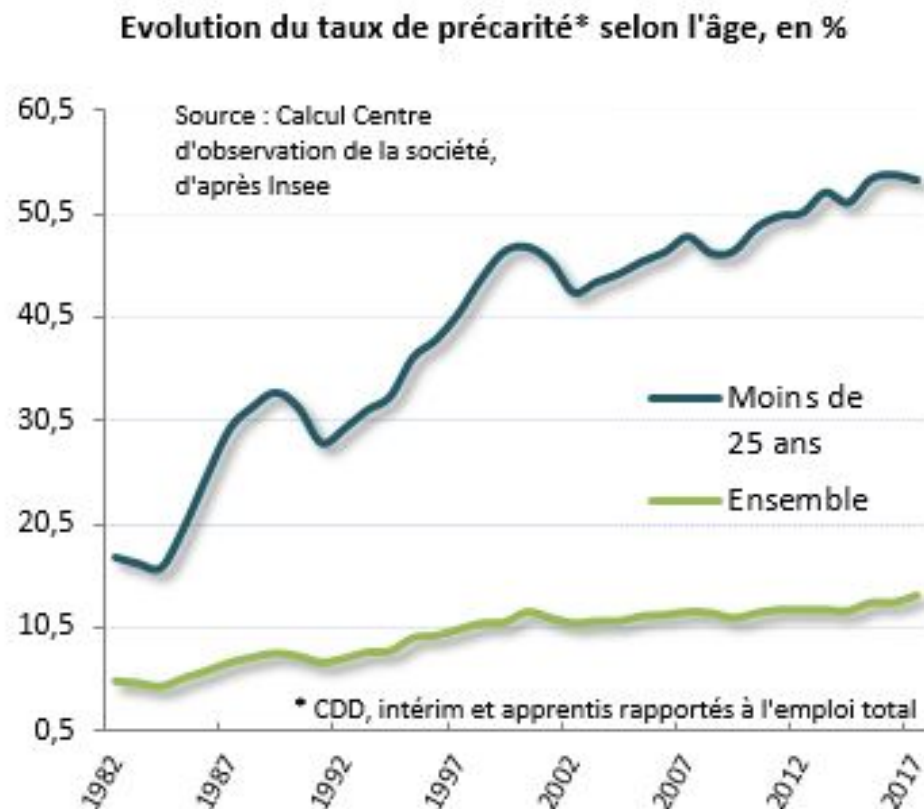
Facteur 5 : Souffrance éthique

- Soit on demande à une personne d'agir en opposition avec ses valeurs professionnelles, sociales ou personnelles (but du travail ou ses effets secondaires)
- Soit le travailleur doit travailler d'une façon non conforme à sa conscience professionnelle (qualité empêchée : Yves Clot, *Le travail à cœur*, 2010)



Facteur 6 : L'insécurité de la situation de travail

- Risque de perdre son emploi
- Risque de voir baisser le revenu qu'on en tire
- Risque de ne pas bénéficier d'un déroulement «normal» de sa carrière.
- Conditions de travail non soutenables (changements incessants ou incompréhensibles).



CONDITIONS DE TRAVAIL



33 %

disent ne pas éprouver
LA FIERTÉ DU TRAVAIL
BIEN FAIT



24 %

craignent
DE PERDRE
LEUR EMPLOI



47 %

DES ACTIFS
occupés déclarent
devoir se dépêcher

31 %

déclarent devoir
CACHER LEURS ÉMOTIONS,
faire semblant
d'être de bonne humeur



27 %

disent ne pas
pouvoir régler
par eux-mêmes
LES INCIDENTS



36 %

signalent avoir subi au moins
un **COMPORTEMENT HOSTILE**
dans le cadre de leur travail
au cours des 12 derniers mois





Conséquences des RSP dans les organisations

Absentéisme et turnover

Difficultés pour remplacer le personnel ou recruter de nouveaux employés

Augmentation des accidents du travail

Démotivation, baisse de créativité

Dégradation de la productivité,
augmentation des rebuts ou des
malfaçons

Dégradation du climat social, mauvaise
ambiance de travail

Atteintes à l'image de l'entreprise...

➔ Ça coûte cher ! Plus cher que d'investir
dans la qualité de vie au travail

Conséquences des RPS sur la santé des travailleurs

Syndrome métabolique : suite à une hypersécrétion prolongée de catécholamines et de glucocorticoïdes, il associe hypertension artérielle, obésité abdominale, résistance à l'insuline et perturbations du métabolisme des lipides sanguins (cholestérol, triglycérides...).

Maladies cardiovasculaires : surtout vrai pour les salariés exerçant une activité professionnelle sans grande marge de manœuvre ou avec une forte exigence de productivité, ou pour ceux qui combinent forte exigence psychologique et faible marge de manœuvre.

TMS : en cas de mouvements répétitifs, d'efforts physiques et de postures inconfortables mais aussi de manque de soutien social, de forte exigence de productivité, de faibles marges de manœuvre, etc.

Dépression et anxiété : fréquentes quand le travail associe une forte exigence psychologique à des faibles marges de manœuvre et à un manque de soutien social (absence d'aide de la part des collègues ou de la hiérarchie).

Autres conséquences sur la santé : accident du travail ou de trajet, apparition ou l'aggravation de troubles hormonaux, de troubles de la fertilité et de certaines pathologies de la grossesse (prématurité).

Cas particulier du burn out ou syndrome d'épuisement professionnel



! Définition

- Terme introduit par **Herbert Freudenberger** en **1971**
- Défini comme un état « **d'épuisement physique, émotionnel et mental qui résulte d'un investissement prolongé dans des situations de travail exigeantes sur le plan émotionnel** ».
- « Au départ, on a l'impression que les murs tiennent, mais c'est juste une façade. En réalité, on n'arrive plus à résister à l'accumulation de stress prolongé et répété dans son travail. On est épuisé psychiquement et physiquement. Et **tout d'un coup, ça s'écroule. On finit par s'effondrer, comme dévoré de l'intérieur**, tout en affichant une façade avenante : c'est cela le burn-out », explique le Dr Yves-Victor Kamami.

Le syndrome d'épuisement professionnel, ou burnout, est un ensemble de réactions consécutives à des situations de stress professionnel chronique dans lesquelles la dimension de l'engagement est prédominante.



Il se caractérise par 3 dimensions :

1. L'épuisement émotionnel

sentiment d'être vidé de ses ressources émotionnelles,

2. La dépersonnalisation ou le cynisme

insensibilité au monde environnant, déshumanisation de la relation à l'autre, vision négative des autres et du travail

3. Le sentiment de non-accomplissement personnel au travail

sentiment de ne pas parvenir à répondre correctement aux attentes de l'entourage, dépréciation de ses résultats, sentiment de gâchis



Témoignages

« Ma profession d'infirmière, je l'ai choisie, je l'ai voulue... Mais aujourd'hui, j'ai l'impression d'être vidée. Je dois aller d'un lit à l'autre. J'ai l'impression de n'avoir jamais le temps de faire correctement mon travail. Je supporte de moins en moins les plaintes, les angoisses des patients. Je me dis qu'être infirmière n'est pas aussi valorisant, gratifiant que cela... »

Une infirmière

« J'étais aide-soignante en gériatrie, (...) dans une maison de retraite publique. J'aimais énormément ce travail (...). Malheureusement, le rythme était effréné. (...) Parfois, nous devions également assurer le travail des infirmières et donc donner des traitements. (...) Mais, pour la réputation de l'établissement, il ne fallait pas en parler. (...) J'en suis arrivée à détester mon métier. Je devenais même agressive envers les personnes âgées (...).

Parfois, je m'effondrais : je m'enfermais dans les toilettes des résidents, je m'asseyais et je pleurais (...) quand je rentrais chez moi, j'étais comme une zombie, j'allais m'asseoir sur mon lit et je pleurais. Petit à petit, je me suis renfermée sur moi-même. Moi qui avais une vie sociale très active, j'ai perdu des amis, je suis devenue agressive envers mes proches. (...) J'ai fini par avoir un accident du travail : mon dos a lâché. »

Une aide soignante

Pourquoi le monde de la santé et du social est-il surexposé ?

Un engagement relationnel important

- + Une évolution continue du contexte législatif et réglementaire
- + Une charge de travail de plus en plus importante
- + Des injonctions financières
- + La perte de sens
- + Les conflits de valeurs
- ➔ Le secteur médico-social occupe la première place en termes d'affections psychiques, TMS, accidents du travail
- ➔ Le taux de sinistralité est plus fort que dans celui du BTP.
- ➔ La fréquence des accidents est particulièrement élevée pour l'aide et les services à la personne

Le mot de la fin



Fabrice Midal, philosophe, écrivain et auteur de *Méditer : le bonheur d'être présent* (Editions Philippe Rey)

<https://www.rtl.fr/actu/conso/stress-dangers-et-solutions-7799215640>

Ressources

- Voir sur internet, et notamment sur

www.inrs.fr

www.anact.fr

- Questionnaires sur le burn out : MBI (Maslach Burn Out Inventory) ou CBI (*Copenhagen Burnout Inventory*)
- Guide d'aide à la prévention, Le syndrome d'épuisement professionnel ou burnout Mieux comprendre pour mieux agir, DARES

