Les effets des risques psychosociaux sur la santé des travailleurs

Dr Magda Ben Abdelkader

La journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail, commémorée ce jour, 28 Avril 2023, explore le thème d’un environnement de travail sûr et sain, en tant que principe et droit fondamentaux au travail.

Plan

- Qu’entendons-nous par facteurs de risques psychosociaux?
- D’où viennent-ils?
- Comment agissent-ils ?
- En finir avec les idées reçues!
- Les 6 catégories de RPS
- Les mécanismes du stress
- Pathologies associées au stress chronique
- Témoignages de salariés
- Comment agir en prévention?

Mais de quoi parle-t-on au juste ?

- Les organisations se transforment, le travail évolue. Les risques professionnels aussi.
- Depuis une vingtaine d'années, le stress et plus largement les RPS sont progressivement apparus comme des sujets majeurs de la vie au travail, dans les entreprises comme dans les administrations.
- Ce sont les résultats de la complexité grandissante des tâches
- Réduction du temps de repos
- Individualisation du travail
- Exigences accrues de la clientèle

Comment peut-on les définir ?

- Risques professionnels
- Se développent en fonction de la culture, des politiques, des attentes et de l'attitude sociale adoptées par l'organisation
- Mise en jeu de l'intégrité physique et de la santé mentale des salariés
- Conséquences des conditions de travail et des facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental
- Impact sur le bon fonctionnement des entreprises
- Ensemble de phénomènes: troubles de la concentration, du sommeil, irritabilité, nervosité, fatigue importante, palpitations, stress, surmenage, mal-être, épuisement, dépression, addictions (alcool, drogues, psychotropes), violences, harcèlement, tentatives de suicide etc.

Risques psychosociaux : d’où viennent-ils ?

- Les exigences du travail
- L’environnement de travail
- La prise en compte des qualités, valeurs et attentes du salarié
- Les changements dans l’entreprise
- Situations de travail où sont présents du stress, des violences internes, des violences externes
- Femmes employées dans les administrations statistiquement plus exposées à des violences plus que leurs collègues masculins.

Les RPS existent dans n'importe quel secteur d’activité

Chiffres Clés sur les RPS

Comment agissent-ils ?

- **Les facteurs de risques psychosociaux peuvent se compenser**

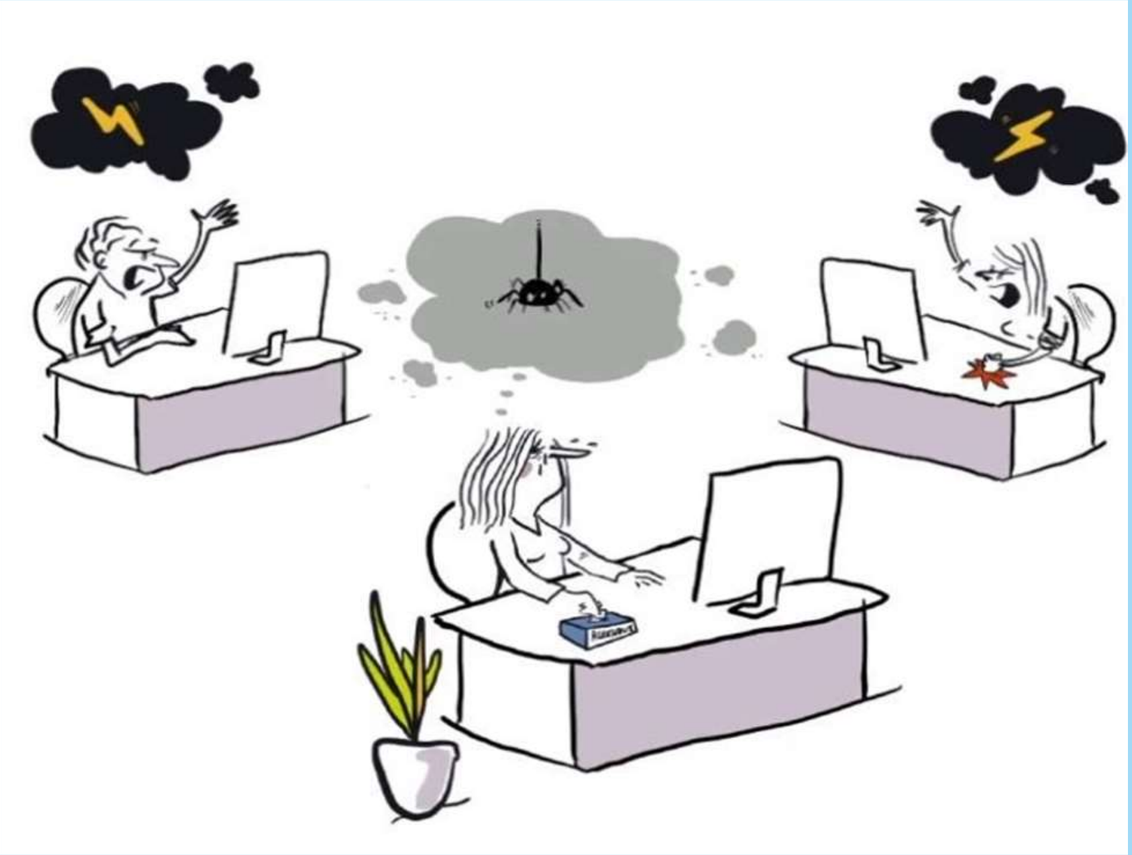
  Par ex, exigences élevées mais soutien social de bonne qualité.

- **Ou au contraire, se renforcer**

  Par ex, exigences élevées et absence de reconnaissance des efforts consentis

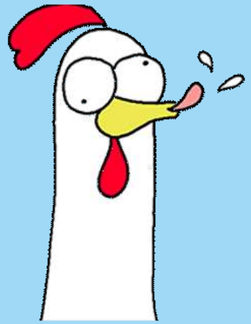
- **Les RPS sont d'autant plus toxiques, s'ils s'inscrivent dans la durée, s'ils sont subis et s'ils sont nombreux par accumulation**

- **Lorsqu'ils sont subis, ils sont vécus plus difficilement**

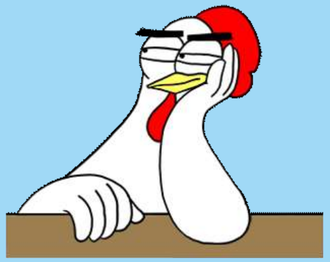


En finir avec les idées reçues! 1/2

« Un peu de stress, c'est motivant »

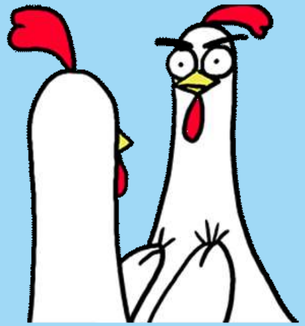


ATTENTION…!
Il ne faut pas confondre stress et motivation. Un stress ponctuel, ce n'est pas grave. Mais quand il devient permanent, il peut engendrer des problèmes de santé.



« Les risques psychosociaux, ce n'est pas si grave »

SI POURTANT…
Quand les salariés rencontrent de manière récurrente des difficultés pour effectuer correctement leur travail. Cela peut contribuer à des problèmes de santé.



« Le stress, ça fait partie du métier »

OU PAS…
Même dans les métiers très exposés, l'excès de stress permanent n'est pas une fatalité. Il est possible d'organiser le travail pour en atténuer les conséquences.

En finir avec les idées reçues! 2/2

« Le stress, c'est dans la tête »

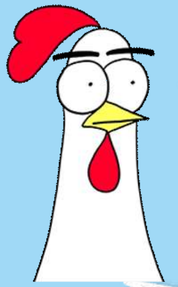
« Les RPS, ça ne concerne pas l'entreprise »

« Les RPS, ne pas en parler évite les problèmes »

« Le stress au travail, c'est toujours la faute du chef »

ÇA DÉPEND…

Le stress n'est pas forcément dû à des problèmes personnels ou à l'expression d'une fragilité. Des conditions de travail dégradées peuvent aussi être à l'origine des difficultés rencontrées.



MAIS SI…

La solution est souvent à chercher au sein de l'entreprise, en réfléchissant notamment a une meilleure organisation du travail.

AU CONTRAIRE!

Comme pour les autres risques professionnels, il faut en parler et agir, avant l'apparition de dysfonctionnement et de soucis de santé.

FAUX!

Pour lutter efficacement contre le stress, il faut éviter de chercher un bouc émissaire. De multiples causes sont à rechercher dans l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise.

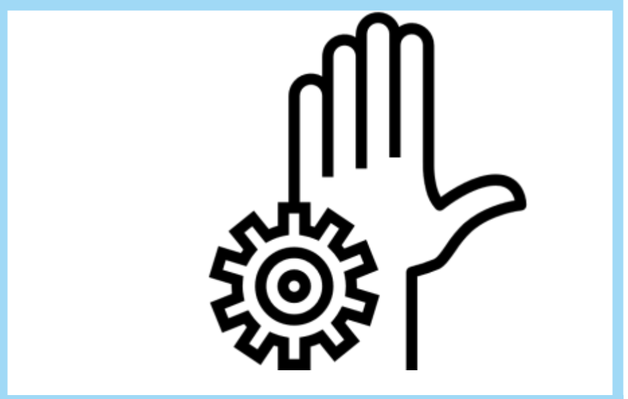
Quelles sont les 6 categories de facteurs de RPS? (1/2)

1) Intensité et temps de travail

- Surcharge de travail
- Existence d'objectifs irréalistes ou flous
- Longues journées de travail
- Instructions contradictoires
- Travail en horaires atypiques
- Imprévisibilité des horaires de travail etc.

2) Exigences émotionnelles

- Tensions avec le public, avec la souffrance ou la détresse humaine
- Exigence de devoir cacher ses émotions etc.



3) Manque d'autonomie

- Faibles marges de manœuvres pour faire son travail
- Rythme de travail imposé
- Ne pas pouvoir développer ses compétences
- Ne pas participer aux décisions etc.

Quelles sont les 6 categories de facteurs de RPS? (2/2)

4) Rapports sociaux au travail dégradés

- Relations conflictuelles avec les collègues ou avec la hiérarchie
- Aucune perspective de carrière
- Harcèlement moral

5) Conflits de valeurs

- Ne pas être fier de son travail
- Ne pas pouvoir faire un travail de qualité etc.

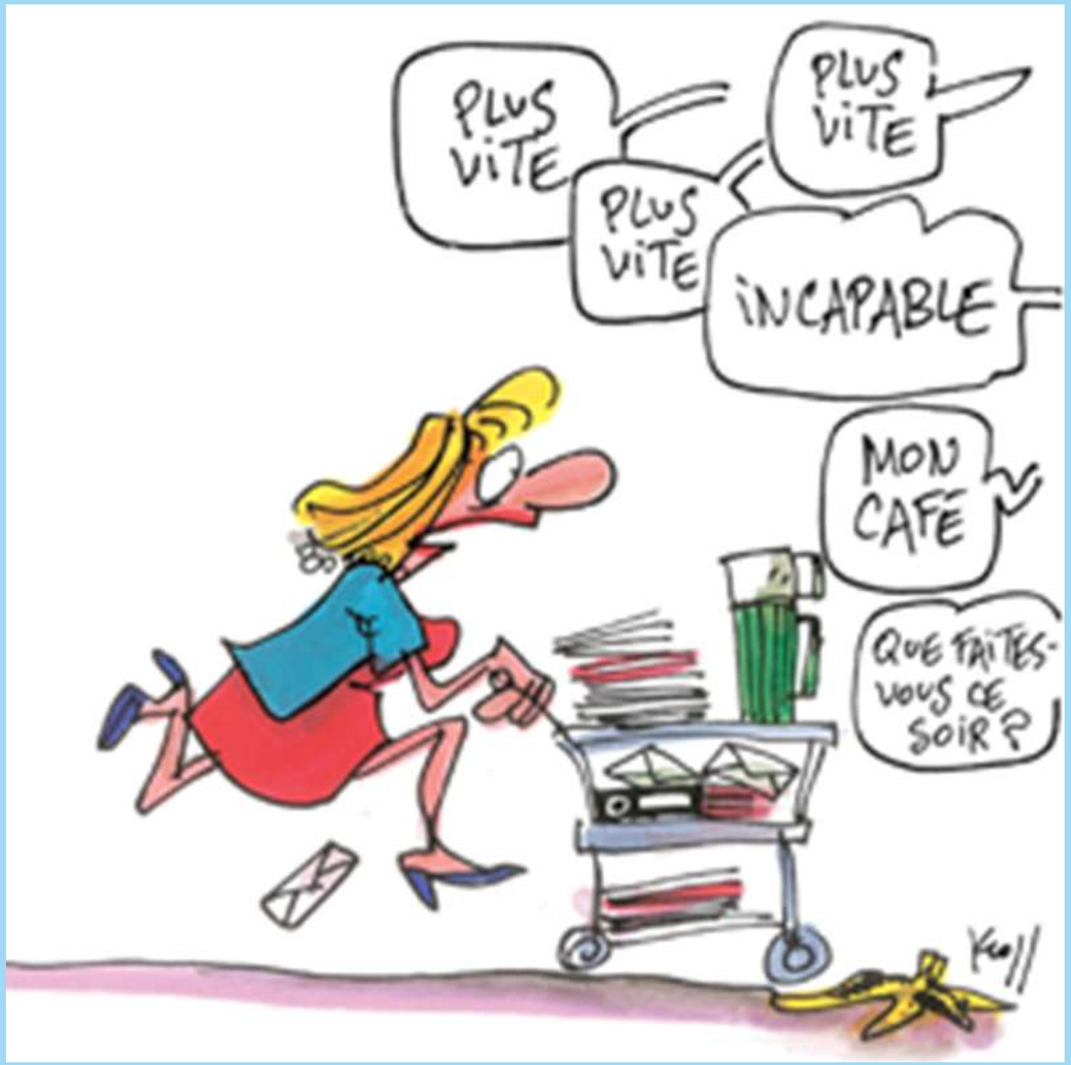
6) Insécurité de la situation de travail

- Peur de perdre son emploi
- Non maintien du niveau de salaire
- Contrat de travail précaire
- Restructurations
- Incertitude sur l'avenir de son métier

Conséquences sur la santé des salariés

La combinaison d'exigences psychologiques élevées, d'une faible latitude de décision, de longs horaires de travail et le déséquilibre effort-récompense peut entraîner:

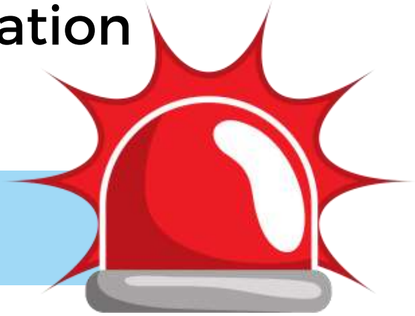
- Des pathologies cardiovasculaires (maladies coronariennes et accidents vasculaires cérébraux ischémiques)
- Des troubles mentaux (anxiété, dépression et consommation de psychotropes)
- Diabète associé au stress



Les mécanismes du stress (1/5)

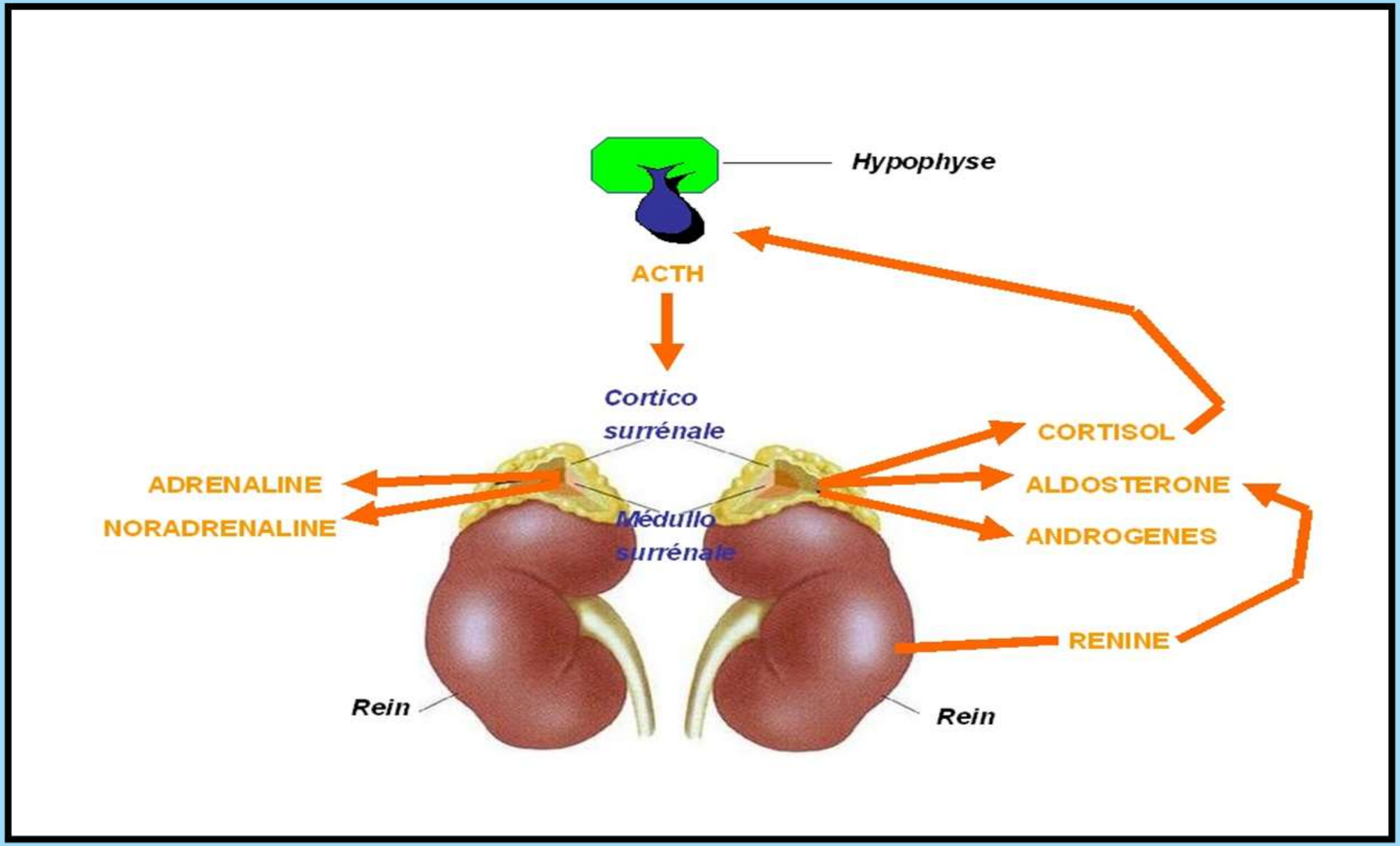
- Le stress est un phénomène d'adaptation du corps qui nous permet de réagir à notre environnement
- Notre organisme répond à un contexte stressant par une réaction en 3 phases: l'alarme, la résistance et l'épuisement
- C'est le syndrome général d'adaptation

1 La phase d'alarme



- L'organisme se prépare au combat ou à la fuite
- Libération de catécholamines (hormones produites par la glande médullosurrénale, dont l'Adrénaline)
- Augmentation de la fréquence cardiaque, de la tension artérielle, de la température corporelle et des niveaux de vigilance
- Préparation de l'organisme à réagir en amenant l'oxygène aux organes qui vont être sollicités

Les mécanismes du stress (2/5)



Les mécanismes du stress (3/5)

2 La phase de résistance

- De nouvelles hormones, les glucocorticoïdes (dont le Cortisol) secrétés par la glande corticosurrénale
- Augmentation du taux de sucre dans le sang pour apporter l'énergie nécessaire aux muscles, au cœur et au cerveau
- La sécrétion des glucocorticoïdes est autorégulée
- Des récepteurs du système nerveux central détectent les quantités libérées dans le sang et adaptent leur production

3 La phase d'épuisement

- Les capacités de l'organisme sont débordées
- L'autorégulation des glucocorticoïdes devient inefficiente
- L'organisme est submergé d'hormones activatrices. Ce qui peut devenir délétère pour la santé

Les mécanismes du stress (4/5)

ALARME

- Détection du signal d'alarme
- Mobilisation des ressources pour préparer l'organisme à un effort intense

RÉSISTANCE

- Adaptation de l'organisme
- Réaction de lutte ou de fuite

« fight ou flight » *(Walter Bradford Cannon)*

©RS.2021

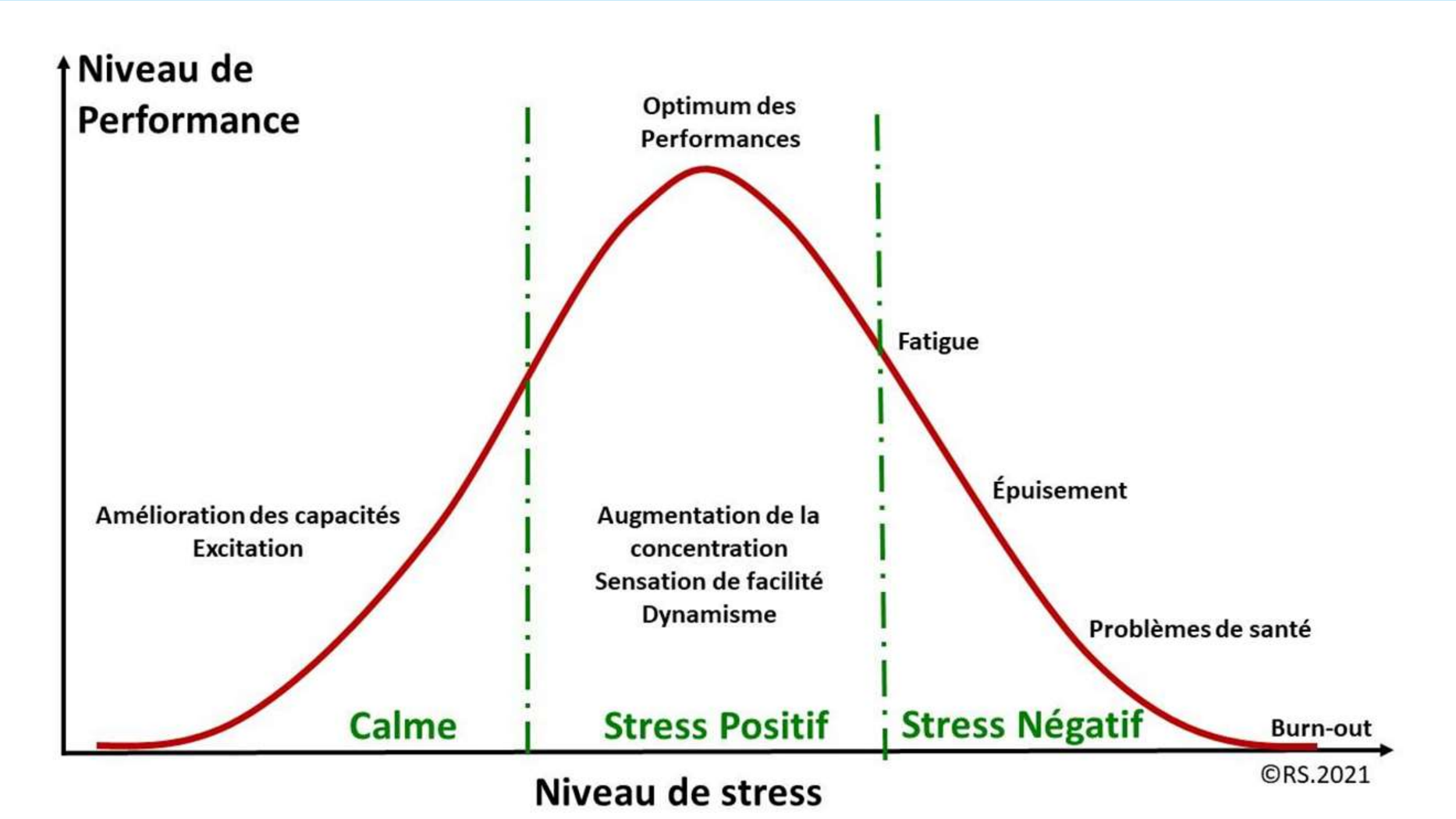
RÉSILIENCE

- Disparition de l'agent stresseur
- Retour à la normale de l'organisme

ÉPUISEMENT

- L'organisme n'est plus capable de soutenir l'effort.

Les mécanismes du stress (5/5)



Pathologies associées au stress chronique (1/3)

Si la situation de stress se prolonge encore, les symptômes précédents s'installent ou s'aggravent, entrainant des altérations de la santé qui peuvent devenir irréversibles

Le syndrome métabolique

Suite à l'hypersécrétion prolongée de catécholamines et de glucocorticoïdes:

- Hypertension artérielle
- Obésité abdominale
- Résistance à l'insuline
- Perturbations du métabolisme des lipides sanguins (Cholestérol, Triglycérides…)

Les maladies cardiovasculaires

Les salariés exerçant une activité professionnelle avec une forte exigence de productivité sont plus fréquemment exposes à ces pathologies

Pathologies associées au stress chronique (2/3)

Les troubles musculosquelettiques (TMS)

Les TMS des membres supérieurs et du dos sont de plus en plus souvent rapportés à une combinaison de risques:

- Sollicitations biomécaniques liées à des mouvements répétitifs
- Efforts physiques
- Postures inconfortables

La dépression et l'anxiété

- Manque de soutien social (absence d'aide de la part des collègues ou de la hiérarchie)
- Situations stressantes prolongées
- Dépressions sévères évoluant vers des tendances suicidaires)

Pathologies associées au stress chronique (3/3)

Autres conséquences sur la santé

- Augmentation du risque d'accident de travail ou de trajet
- Implication dans l'apparition ou l'aggravation de troubles hormonaux, de troubles de la fertilité et de certaines pathologies de la grossesse (Prématurité)

Épuisement professionnel ou burnout

- L'investissement professionnel devient trop lourd à porter
- Initialement identifié parmi les personnels soignant et aidant
- Peut concerner toutes les professions qui demandent un engagement personnel intense
- Ensemble de réactions qui se caractérise par **3 dimensions**

1) Epuisement émotionnel	2) Dépersonnalisation ou cynisme	3) Sentiment de non-accomplissement personnel au travail
Sentiment d'être vidé de ses ressources émotionnelles)	Insensibilité au monde environnant, déshumanisation de la relation à l'autre (usagers, clients, patients deviennent des objets), vision négative des autres et du travail	Sentiment de ne pas parvenir à répondre correctement aux attentes de l'entourage, dépréciation de ses résultats, sentiment de gâchis etc.

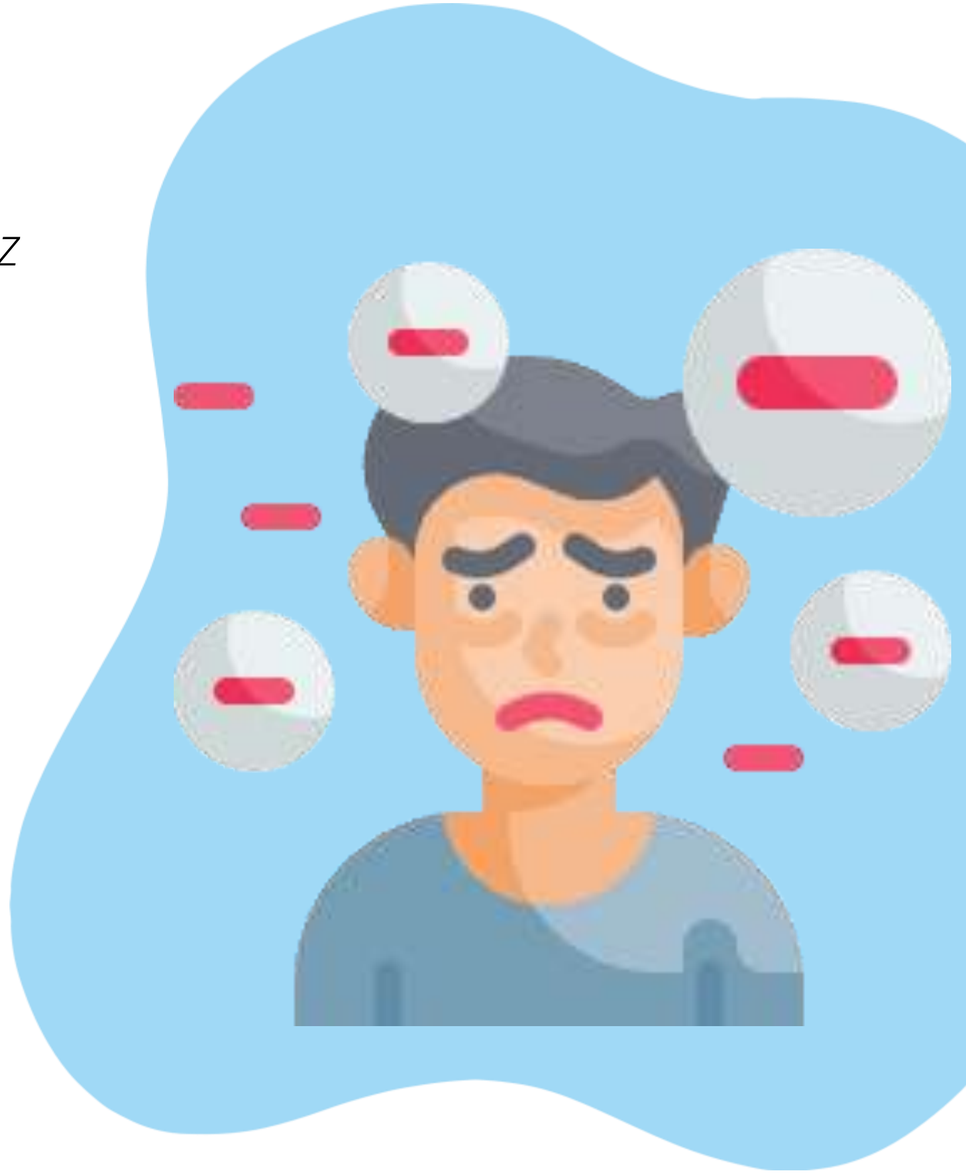
Le salarié se pose des questions

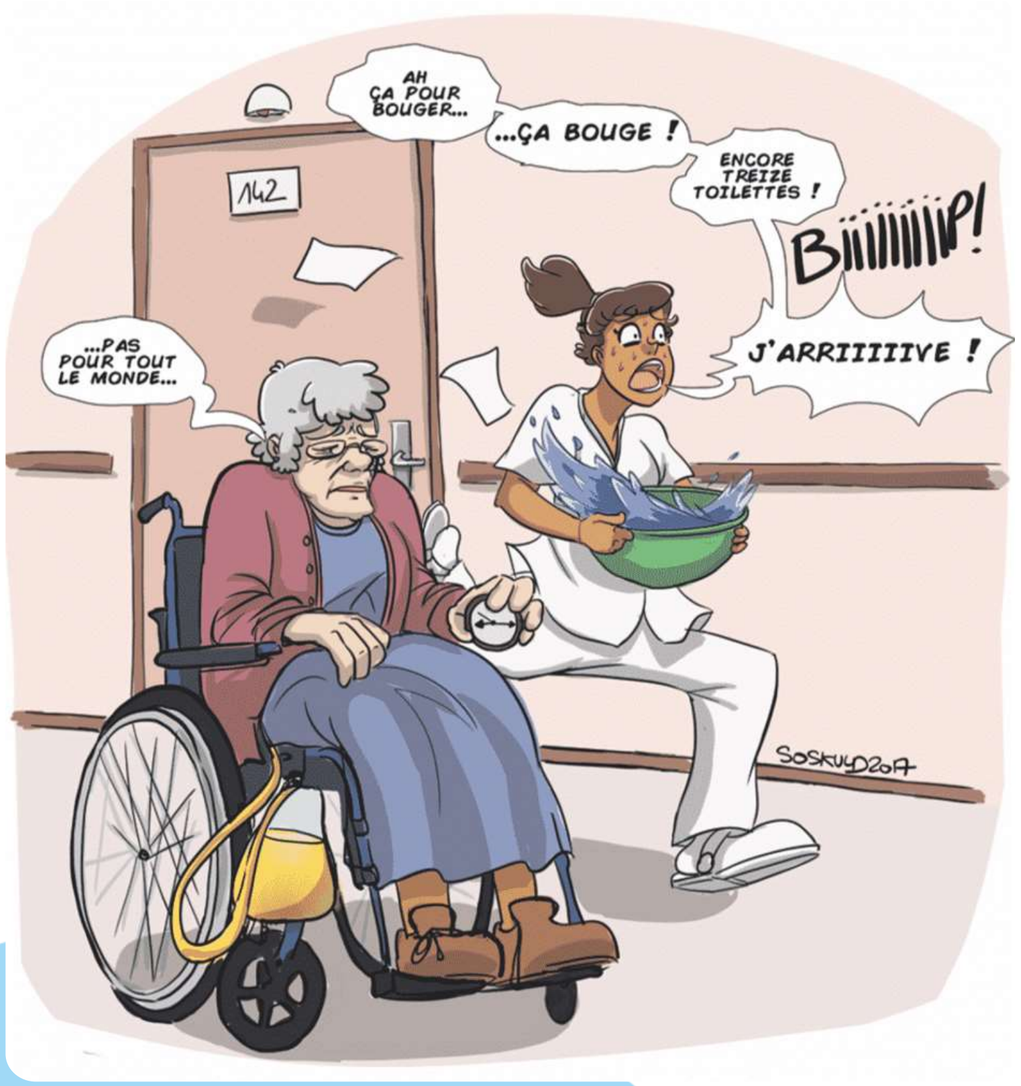
Le salarié s'évalue:

Ai-je l' expérience suffisante pour gérer cette situation? Suis-je assez formé?
Puis-je faire appel à quelqu'un de plus expérimenté en cas de problème?
Puis-je obtenir plus d'information? Plus de soutien?

Il réagit de différentes façons:

- **Evitement** (fuir la situation): demande de changement de poste, arrêt maladie etc.
- **Réactions émotionnelles:** colère, crise de larmes, agressivité
- **Recherche de solutions:** sollicitations des collègues, recherche d'information





Témoignages de salaries subissant un stress (1/3)

Cas 1: Une infirmière hospitalière

« 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… »

Cette infirmière ne sait plus où elle en est. Elle doute d'elle-même : pourquoi, elle, autrefois si investie dans son travail, ne croit-elle plus en son métier ? Les contraintes particulières de son métier de soin et d'aide, non compensées par « autre chose » ont eu raison de son investissement initial. Le stress de la profession devient trop lourd à porter, et elle développe un syndrome du burnout.

Témoignages de salaries subissant un stress (2/3)

Cas 2: La Seconde Victime

- *Un résident n'a pas identifié les signes ECG d'une tamponnade péricardique qui aurait dû conduire le patient en urgence en salle d'opérations. La nouvelle a diffusé rapidement, le cas a été jugé et le verdict général a été qu'il s'agissait d'incompétence.*

- *Les autres résidents ont été effrayés par l'absence de sympathie et se sont demandé secrètement s'ils auraient pu faire la même erreur et devenir, comme le résident malchanceux, la deuxième victime.*

- Une erreur médicale, fautive ou non, impacte inéluctablement le patient qui en est la première victime et, de manière générale, la prise en charge est adaptée pour atténuer les effets de tout ordre.

- Mais le soignant, à l'origine de cette erreur, peut être lui aussi une victime. On parle alors de traumatisme qu'il conviendra de détecter pour pouvoir proposer un accompagnement adapté.

Témoignages de salaries subissant un stress (3/3)

Cas 3: Un salarié dans une entreprise de service

« Une semaine après mon arrivée dans le service, mon supérieur m'a dit qu'il n'était pas d'accord avec ma mutation. Alors, progressivement, j'ai vu ma charge de travail augmenter. À chaque fois, il me demandait de reprendre mon travail. Il répétait sans cesse que je n'étais pas à la hauteur. Quand je lui ai dit que ça ne pouvait plus durer, il ne m'a plus adressé la parole, communiquant uniquement par notes. Les personnes de mon équipe n'avaient pas le droit de venir me consulter. À ce régime-là, j'ai tenu un an avant de tomber malade. »

Il s'agit d'un cas typique de harcèlement moral : un supérieur hiérarchique s'acharne à mener la vie dure à un salarié pour tenter de le décourager, de le faire partir, par exemple pour récupérer le poste pour y placer quelqu'un de son choix. Il le dissuade de parler de la situation et réussit finalement à le faire craquer. Le salarié, après avoir lutté, finit par s'effondrer.

Comment agir en prévention? 1/4

Des moyens naturels pour combattre le stress, peuvent nous aider à maintenir notre bonne humeur, à rester calme et à mieux gérer notre stress au quotidien.

1. APPRENDRE À MIEUX RESPIRER

- **<u>La cohérence cardiaque:</u>**
  - Agir sur son rythme cardiaque en travaillant sa respiration: 5 sec d'inspiration, 5 sec d'expiration, donc 6 cycles par minute durant 5 minutes.
  - A ce rythme régulier, il se produit un phénomène de résonnance, le rythme du cœur se synchronise sur celui des poumons, et calmer le cœur apaise l'esprit et les pensées.

Comment agir en prévention? 2/4

- **<u>La technique de respiration des unités militaires d'élite:</u>**
  - Ces supersoldats utilisent la méthode 4x4. Elle consiste à inhaler profondément par le nez pendant 4 sec pour gonfler le ventre, puis au delà exhaler tout aussi profondément pendant 4 sec par la bouche ou par le nez pendant 1 min.
  - Respirer lentement et profondément active une glande du système nerveux central, l'hypophyse, appelée « glande maîtresse » qui libère des neurohormones qui bloquent la diffusion des hormones liées au stress, cortisol et adrénaline et provoquent le relâchement du corps.

Comment agir en prévention? 3/4

2. FAIRE DU SPORT

- L'activité physique a un effet antidépresseur et relaxant car elle permet de produire des endorphines, des hormones de la bonne humeur, qui détendent immédiatement le corps et l'esprit.
- L'exercice régulier permet une amélioration des cycles sommeil/éveil, de l'humeur et de la sensibilité à l'insuline, ce qui peut aider à réguler la sensation de faim, à améliorer la confiance et l'estime de soi, et conduit à un risque plus faible de dépression.

3. BIEN DORMIR

- Il faut arrêter de s'imaginer que l'on rattrape ses heures de sommeil le week-end. C'est faux. De 7 à 8 heures de sommeil toutes les nuits pour un repos réparateur.

Comment agir en prévention? 4/4

4. AUTRES SOLUTIONS NATURELLES

- Certaines plantes ont des propriétés antistress, comme la camomille, la valériane, en tisanes, en régulant les niveaux de cortisol, impliqué dans la réponse au stress.
- S'octroyer des plaisirs en dehors du travail. Le problème vient souvent d'un déséquilibre entre plaisir et contraintes. D'une certaine manière, le cerveau « surchauffe » et on se retrouve à avoir des trous de mémoire en pleine réunion à ne plus savoir faire une tâche basique. Marcher dans la nature. Socialiser. Une voix familière peut stimuler la sécrétion de l'ocytocine, l'hormone de l'amour.
- Adopter un régime alimentaire riche en acides gras oméga 3: sardines, anchois, moules, saumon, excellents pour le cerveau et la sante cardiaque. Et riche en autres graisses saines: huile d'olive, noix, avocat...
- Ecouter de la musique qui permet de libérer des hormones du bonheur comme la dopamine.

Et surtout, appliquer la pensée positive…!

Questions?