

# Facteurs de risque

## Six catégories de facteurs de risque

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 :

### 1. 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...

### 2. 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 ».

### 3. 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 manoeuvre (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.

Les travaux menés sur la base du modèle de Karasek montrent que la présence de différents facteurs de risques psychosociaux sur le lieu du travail a des effets délétères sur la santé des salariés :

- Fortes exigences de travail ou demande psychologique (quantité de travail, intensité, travail morcelé),
- Faible contrôle sur son travail (marges de manoeuvre, participation aux décisions concernant l'organisation de son travail, utilisation de ses compétences),
- Faible soutien social (aide et reconnaissance du travail fournis par les collègues et la hiérarchie).

Le déséquilibre entre de fortes exigences et un manque d'autonomie est appelé « job strain » (« situation de travail tendue »).

Le questionnaire issu de ces travaux est l'un des outils les plus connus pour évaluer les facteurs de risques psychosociaux. S'il permet dans certains cas d'identifier les facteurs de risque propres à un contexte de travail donné, il n'est pas adapté à toutes les situations.

## 4. Rapports sociaux au travail dégradés

Les rapports sociaux au travail ont été très étudiés, notamment au travers du « soutien social » (voir modèle de Karasek), de « l'équilibre efforts – récompenses » (voir 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.

Le modèle du « déséquilibre efforts-récompenses » de Siegrist repose sur l'hypothèse qu'une situation de travail, se caractérisant par une combinaison d'efforts élevés et de faibles récompenses, s'accompagne de réactions sur le plan émotionnel et physiologique potentiellement délétères. De nombreuses études ont produit des résultats étayant cette hypothèse.

## 5. 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.

## 6. 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,