

Zeitschrift: Revue économique et sociale : bulletin de la Société d'Etudes Economiques et Sociales

Herausgeber: Société d'Etudes Economiques et Sociales

Band: 62 (2004)

Heft: 2: Évolution du monde du travail et pathologies émergentes ; Administration et gestion publique (II)

Artikel: L'évaluation des facteurs psychosociaux et organisationnels et leurs effets sur la santé et la sécurité : un nouveau défi pour les spécialistes de la santé au travail

Autor: Gonik, Viviane / Kurth, Sandrine

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-141522>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 13.05.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

L'ÉVALUATION DES FACTEURS PSYCHOSOCIAUX ET ORGANISATIONNELS ET LEURS EFFETS SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ ; UN NOUVEAU DÉFI POUR LES SPÉCIALISTES DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

Viviane GONIK, Sandrine KURTH
Institut universitaire de Santé au Travail
Viviane.gonik@hospvd.ch
sandrine.kurth@hospvd.ch

1. Risques psychosociaux au travail et lacunes au niveau de leur évaluation

Parmi les pathologies émergentes liées aux nouvelles formes d'organisation du travail nous traiterons ici des risques psychosociaux. En effet leur genèse -multifactorielle et fortement influencée par des caractéristiques relatives à l'individu – les rend particulièrement difficiles à cerner par les systèmes d'analyse de risques professionnelles tels qu'ils sont utilisés en Suisse et par le système de reconnaissance et de prise en charge des assurances.

Cet article ouvre une réflexion sur les problèmes méthodologiques auxquels sont confrontés les spécialistes de la santé au travail face aux pathologies et risques émergents ainsi qu'aux nouvelles compétences nécessaires pour les évaluer. Une intervention pratique illustre ces nouvelles exigences et met en évidence les liens entre les risques psycho-sociaux et la survenue d'accidents professionnels.

2. Démarche épidémiologique ou clinique

Les facteurs psychosociaux sont devenus, au cours de ces dernières années un des grands thèmes de recherche sur les risques professionnels. Toute une série d'instruments et de méthodes, principalement par questionnaires, ont été élaborés (questionnaire de Karasek¹, questionnaire de Siegrist²) qui permettent d'en évaluer la portée épidémiologique et leur influence dans le dévelop-

pement de certaines pathologies (cardio-vasculaire, troubles musculo-squelettiques, troubles anxieux et dépression). Ces instruments sont, cependant, difficilement utilisables au niveau de l'exposition d'un individu dans une situation de travail donnée pour mettre en évidence une relation « evidence-based ».

Au niveau de l'individu, une autre méthode d'évaluation des facteurs de risques psychosociaux doit être mise en place à travers des entretiens approfondis destinés à comprendre la manière dont la personne vit ces risques ainsi que les stratégies qu'elle met en place pour y faire face. Dans ce cas, la démarche s'apparente à une démarche clinique, axée sur l'échange et la spécificité individuelle de chacun (manière de percevoir l'environnement, technique de gestion du stress, ressources dans la vie privée et professionnelle etc.). Une analyse de l'activité de la personne complète cette démarche.

Ce type d'approche permet de mettre en évidence des facteurs de stress qui peuvent avoir une incidence sur la santé et le bien-être psychique d'un individu dans une situation de travail donnée mais elle ne peut pas établir non plus de relation de cause à effet « evidence-based ». En effet, la causalité entre les risques psychosociaux et les pathologies dépendent d'une pluralité de facteurs, notamment inter-individuels.

3. Prévention et prise en charge des risques psychosociaux

De ce fait la prévention des risques psychosociaux au travail pose des problèmes méthodologiques et conceptuels aux spécialistes de la santé au travail. En effet dans le cas des risques professionnels pris en charge par le système d'assurance, on trouve une relation causale entre un risque identifiable et une pathologie spécifique. Ce type de relation n'est pas opérant dans le cas des risques psychosociaux qui se caractérisent par une étiologie multifactorielle provoquant des pathologies non spécifiques. Ces relations sont modélisées ainsi :

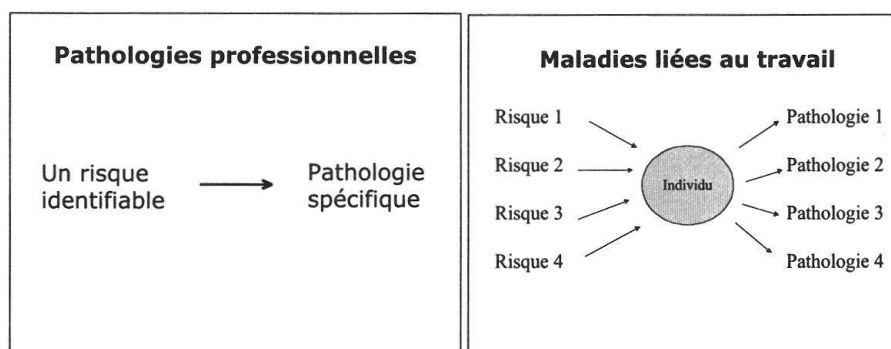


Figure 1 : Risques et pathologies

Le modèle sous-jacent aux maladies liées au travail peut être illustré avec des facteurs de risques organisationnels tels qu'un mauvais encadrement, des consignes contradictoires, des ambiguïtés de rôle, des confrontations avec des usagers peu coopératifs et des mauvaises relations entre collègues. Ce faisceau d'indicateurs de stress peut provoquer chez une personne, des problèmes de dos, des troubles musculo-squelettiques, un épuisement professionnel ou des problèmes psycho-comportementaux réactionnels tels que l'anxiété ou la dépression.

Ce modèle se complexifie encore par le fait qu'il existe une grande variabilité individuelle de réactions face aux événements stressants. Toutes les études sur le stress montrent que les effets du stress se développent en fonction de la perception qu'ont les individus de ce qui est stressant ou non, cette perception dépendant en grande partie de leurs compétences et de leur expérience. Le stress apparaît alors comme la résultante d'une discordance entre d'une part les capacités et les ressources d'une personne et d'autre part, les exigences de la tâche¹. L'évaluation des conditions de travail ne passe alors pas uniquement par l'identification objective des facteurs de stress mais également par la perception subjective des travailleurs en tenant compte de leurs stratégies, tant individuelles que collectives pour faire face aux situations difficiles. Certaines situations sont toutefois ressenties comme « sources de stress » par une majorité d'employés indépendamment de leurs compétences ou expériences en raison de leur caractère particulièrement intense et difficile à gérer (ex : situation de *mobbing*). C'est ce type de facteurs de risque que le spécialiste de santé au travail devra déceler en priorité.

L'exemple présenté ici, illustre cette démarche

Exemple pratique : Evaluation des conditions de travail, des facteurs de stress, et des risques d'accidents dans le secteur de maintenance d'une industrie³

Contexte

Nous avons été mandatés par l'inspection du travail pour évaluer les risques sur la santé et la sécurité liés aux conditions de travail dans le secteur de la maintenance d'une industrie. L'évaluation concernait à la fois les facteurs de risques psychosociaux et organisationnels ainsi que les risques techniques et d'accidents. Les sources de stress y étaient appréhendées comme des facteurs de risques pouvant être à l'origine d'accidents dans ce secteur ; donc ayant un impact direct non seulement sur la santé mais aussi sur la sécurité des personnes.

Les objectifs de l'intervention ont été d'une part d'évaluer les facteurs de stress et les causes d'accidents au sein du secteur de maintenance. D'autre part, d'évaluer les liens existant entre l'organisation du travail, les facteurs de stress et les risques d'accident. Notre expertise visait également à

proposer des recommandations favorisant la santé et la performance des employés concernés.

Cette évaluation impliquait alors l'évaluation de deux types de « facteurs de risques » faisant appel à des spécialistes différents (formation et compétences propres) et à des méthodologies d'analyse distinctes. Il fallait cependant pouvoir comparer et mettre en évidence les liens pouvant exister entre ces différents risques ainsi que leurs implication sur la santé et la sécurité des employés. Les méthodes utilisées devaient alors pouvoir se compléter et se comparer. Une étroite collaboration devenait alors nécessaire entre les spécialistes impliqués dans la démarche.

A un niveau plus conceptuel, les facteurs psycho-sociaux (considérés comme éléments diffus, plus difficiles à objectiver) étaient mis à un même niveau d'importance que les facteurs de risques classiques (considérés comme éléments plus facilement mesurables) dans leurs impacts sur la santé et la sécurité des travailleurs.

Démarche et méthodologie

Afin d'effectuer cette expertise, deux spécialistes sont intervenus : un ingénieur - hygiéniste du travail pour tenir compte des aspects techniques et un psychologue du travail – ergonomiste pour tenir compte des aspects psycho-sociaux liés au travail. Chaque spécialiste a évalué l'impact de ces éléments sur la santé et la sécurité des personnes.

La méthodologie mise en place a été la suivante :

- un questionnaire sur les conditions de travail et la santé a été développé dans une étroite collaboration entre les deux spécialistes. Celui-ci portait à la fois sur des facteurs de risques techniques et psychosociaux tels que : horaires de travail et heures supplémentaires, services de piquets, rythme de travail, relations au travail, reconnaissance, évolution du travail, polyvalence, postures et mouvements, nuisances et risques d'accidents. Il comprenait également un questionnaire scientifique validé portant sur la santé (TST^d, Test de Santé totale) et deux questions ouvertes relatives aux conséquences des facteurs de stress sur la santé (symptômes et accidents) mais également directement sur le travail (efficacité, performance). Le questionnaire a été distribué à l'ensemble du personnel de maintenance, soit une centaine de personnes en tout.
- un guide d'entretien destiné à mieux comprendre la perception individuelle des facteurs de stress (notions de charges mentales et émotionnelles), les ressources et les stratégies mises en œuvre pour y faire face. L'entretien était semi-directif et conduit par le psychologue du travail.
- des observations de l'activité et des conditions de travail sur le terrain, durant deux demi-journées, effectué par les deux spécialistes. Les observations ont été ensuite discutées en

commun. Ce fut l'occasion de se rendre compte des deux mondes différents perçus par chaque spécialiste, attentifs à des aspects très différents de la réalité du travail.

Résultats

Même si les employés de maintenance concernés sont apparemment en bonne santé, il est ressorti de l'ensemble de notre analyse qu'un pourcentage plus important que celui observé dans la population active suisse souffrait de douleurs dorsales, cervicales et articulaires.

En ce qui concernait le stress, les éléments suivants représentaient des facteurs de stress ressentis par un nombre élevé d'employés dans ce collectif : l'insécurité de l'emploi, la pression sur les rythmes de travail lors du dépannage en urgence qui provient du coût financier élevé qu'implique une machine à l'arrêt (en terme de production et de personnel immobilisé), les contradictions entre certaines règles de sécurité et la réalisation du travail (ex : l'arrêt de la machine et la possibilité de déceler les pannes sont parfois incompatibles), le manque de soutien de la hiérarchie, certaines manifestations d'agressivité lors des interventions de nuit pendant le service de piquet ou encore la dangerosité du travail.

Il est ressorti de nos analyses que le stress est ressenti comme un élément qui a des conséquences négatives tant sur l'efficacité au travail (interventions manquées, erreurs de jugement, résolution plus superficielle des problèmes, erreurs, baisse de la vigilance) que sur la santé et la sécurité au travail (oublis, non respect des mesures de sécurité, augmentation des risques d'accidents et des symptômes de tension).

Certains facteurs de stress étaient inhérents à l'activité d'un employé de maintenance. En effet, le fait d'intervenir sur une panne implique nécessairement une certaine tension chez le « réparateur » puisque l'arrêt de la machine a des conséquences sur les coûts de production.

Quelques pistes d'actions à mettre en place ont pu néanmoins être proposées. En bref :

- mesures spécifiques pour instaurer une plus grande transparence au niveau de la communication
- mesures spécifiques pour instaurer une plus grande proximité entre les personnes en charge de la sécurité et les employés de maintenance
- déplacement de la responsabilité qui incombe à l'employé de maintenance de « donner l'ordre » d'arrêt de la machine
- re-sensibilisation des employés de production sur les consignes de sécurité
- mesures spécifiques pour faire face au problème de l'agressivité du personnel vis-à-vis des employés de maintenance lors des interventions de nuit (service de piquet).

L'analyse de risques effectuée a également mis en évidence les risques « classiques » suivants :

- Risques de chute lors des interventions ou activités spécifiques suivantes
 - o changements des moteurs des cyclones de copeaux
 - o changement des néons
 - o travaux dans les sous-sols sur échelle d'une personne seule
- Risques de chute d'objets sur la tête lors des travaux de réparation sur deux niveaux
- Risques d'exposition à la soude lors des activités suivantes :
 - o changements de vérin
 - o changements de filtre sur le toit
- Risques liés à la haute tension
- Risques d'être coincé ou heurté par des machines en mouvement
- Risques lors de l'utilisation de pistolets de soufflage à air comprimé

Des mesures de prévention techniques ou organisationnelles ont été proposées afin de réduire ou éliminer ces risques.

4. Risques émergents et nouvelles compétences

Notre analyse a surtout mis en évidence l'importance qu'avaient aussi les éléments psychosociaux et organisationnels dans la survenue des accidents et dans l'apparition des symptômes ou des pathologies.

Etant donné l'imbrication de tous ces éléments, il devient actuellement indispensable d'intervenir dans les entreprises ou les organisations avec des compétences multiples et approfondies qui la plupart du temps ne peuvent être présentes chez un seul spécialiste. Des méthodes et des démarches communes doivent être développées, sans viser cependant, une standardisation de chacune puisque le monde du vivant (homme) et de la technique ne peut être appréhendé par les mêmes outils.

Face à cette problématique complexe, le rôle des spécialistes de la santé en entreprise doit évoluer. Nous indiquons les pistes à explorer pour favoriser cette évolution :

- Mettre sur pied des équipes multidisciplinaires pour l'analyse des facteurs de risques ; il s'agit non seulement de confronter différents points de vue sur la santé au travail (sécurité au travail, charges psychosociales de travail, stratégies de régulation) avec d'autres logiques à l'œuvre dans une entreprise (ingénierie, production, marketing, finances), mais surtout de

constituer un langage commun.

- Intégrer d'autres professionnels dans la liste des spécialistes en santé et sécurité au travail de la Directive MSST⁵ aptes à conduire des analyses de risques. Les compétences et les savoirs faire devraient être adaptés aux risques et pathologies émergentes. Nous pensons notamment aux ergonomes, aux psychologues du travail, aux sociologues mais également aux infirmières du travail et autres métiers en lien avec les facteurs de risques.
- Analyser les risques particuliers relatifs à une situation de travail en les replaçant dans l'organisation globale de travail et en les mettant en relation avec l'activité et les caractéristiques de l'employé.

NOTES

- 1 Siegrist, J, Adverse health effects of high effort – low reward conditions, *Journal of Occupational Health Psychology*, 1: 27-41, 1996
- 2 Niedhammer Isabelle, Psychometric properties of the French version of the Karasek Job Content Questionnaire: a study of the scales of decision latitude, psychological demands, social support, and physical demands in the GAZEL cohort, *Archives Occup Environ Health*, 75: 129-144, 2002
- 3 Expertise réalisée par le Dr. Sabine Mann et Sandrine Kurth, 2002 - 2003
- 4 Amiel, R, La notion de santé mentale et son évaluation dans les études épidémiologiques à visée préventive en médecine du travail et en santé communautaire, *Arch. Mal. Prof*, No 1, p. 1-14, 1986
- 5 Directive CFST 6508 qui règle l'appel à des médecins du travail et autres spécialistes de la sécurité au travail dans les entreprises conformément aux articles 11a et 11g de l'ordonnance sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles (OPA). L'objectif de la directive est la réduction des accidents et maladies professionnelles ainsi que les atteintes à la santé par l'environnement de travail.

NOTES DE FIN

- 1 Stress, santé et intervention au travail. Sous la direction de Jacob, R ; Laflamme, R ; Presses Inter Universitaires, Quebec, 1998.

