

## FACTEURS PSYCHOSOCIAUX : Généralités précises

Ce document illustre la notion de facteurs psychosociaux. Il s'agira par la suite d'adapter ces généralités au cas précis de l'Agence de l'eau.

### QU'ENTEND – ON PAR FACTEURS PSYCHOSOCIAUX ?

Les facteurs psychosociaux sont constitués de critères qui se situent à l'intersection des dimensions individuelles, collectives et organisationnelles, le tout caractérisant l'environnement de travail du salarié.

D'une manière générale, on distingue trois catégories de facteurs :

- Les facteurs relatifs aux **contraintes organisationnelles et techniques du travail** :
  - *Travail sous contraintes de temps,*
  - *Travail monotone ou à pauvre contenu,*
  - *Travail demandant une grande concentration,*
  - *Travail impliquant des responsabilités élevées,*
  - *Travail à multiples activités (charges mentales importantes)*
  - *Exposition aux violences physiques et morales (contacts difficiles avec des intervenants externes)*
  
- Les facteurs relatifs au **contrôle** :
  - *Contrôle permanent de la hiérarchie,*
  - *Faible latitude personnelle dans l'accomplissement des activités,*
  - *Impossibilité de prendre des pauses,*
  - *Manque de clarté des directives,*
  - *Attitudes ambiguës de la hiérarchie.*
  
- Les facteurs relatifs au **support social**, liés aux relations interpersonnelles
  - *Possibilité d'entraide et de coopération des collègues,*
  - *Soutien de la hiérarchie.*

### COMMENT SE TRADUISENT-ILS ?

Les risques psychosociaux se traduisent bien souvent par l'apparition de **stress au travail** : c'est un mécanisme émotionnel et physique par lequel l'organisme réagit aux menaces et aux contraintes de l'environnement du travail.

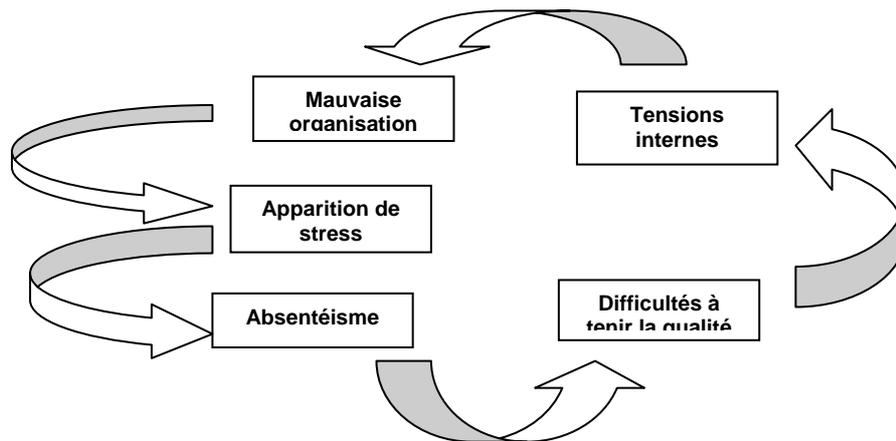
Le stress apparaît donc lorsqu'il y a déséquilibre entre la **perception** qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

Il est possible de détecter la présence de stress à partir d'indicateurs pouvant se décliner à 3 échelles différentes :

- A l'échelle de l'**Entreprise** :
  - *Absentéisme,*
  - *Turn over,*
  - *Tensions au niveau du relationnel,*
  - *Pétitions.*
- A l'échelle de la **réalisation du travail** :
  - *Difficultés à tenir la qualité,*
  - *Difficultés à tenir les délais.*
- A l'échelle de l'**individu** : ce sont l'ensemble des signes personnels manifestant des difficultés d'adaptation aux contraintes de travail
  - *Troubles du sommeil,*
  - *Consommation de médicaments ou de drogue,*
  - *Fatigue,*
  - *Faible satisfaction du travail,*
  - *Perceptions amplifiées des contraintes.*

Il est habituel de retrouver plusieurs indicateurs dans une même entreprise.

En règle générale, il existe d'ailleurs des relations de cause à effet entre chaque indicateur, le tout pouvant s'inscrire dans un cercle vicieux.



Les situations propices à l'apparition du stress se situent dans des contextes où le sens du travail se brouille, où il y a conflit sur les valeurs, la légitimité de l'action, les compromis entre toutes logiques d'action : **contexte de fusion, de restructurations successives, de décalage de représentation sur la relation au client ou à l'utilisateur.**

## **QUELS MOYENS D'ANALYSE ET PREVENTION ?**

La principale difficulté est que nous sommes dans le domaine du subjectif dans la mesure où le stress provient d'un déséquilibre entre la perception des objectifs à atteindre et des moyens pour y parvenir, son apparition dépend donc des caractéristiques psychologiques individuelles et des éléments de la vie personnelle.

En contre partie, il est possible d'envisager des critères objectifs permettant de venir compléter ces perceptions individuelles (ex : suivi de l'évolution de la charge de travail, suivi des arrêts maladie, etc...).

En conséquence, l'idéal semble être d'avoir une approche pluridisciplinaire à partir d'une approche subjective (Ex : questionnaire : recherche d'indicateurs à l'échelle de l'individu) en parallèle d'une composante objective basée sur le suivi de critères statistiques préalablement définis (recherche d'indicateurs à l'échelle de l'entreprise et de la réalisation du travail).