

DRH-MD/BMR

RISQUES PSYCHOSOCIAUX

ALMANZA Patrick

R.P.S

- Définitions

Atteinte à l'intégrité physique et psychique
Obligation de l'employeur
Article L.230-2 du code du travail

ALMANZA Patrick

Définition selon le code du travail

Les risques psychosociaux, sont les risques pouvant porter atteinte à l'intégrité physique et psychique d'une personne, ou altérant sa santé physique ou mentale.

La loi fait obligation à l'employeur d'identifier et évaluer les risques psychosociaux, et de préserver la santé physique et mentale des salariés.

R.P.S

○ Différents risques

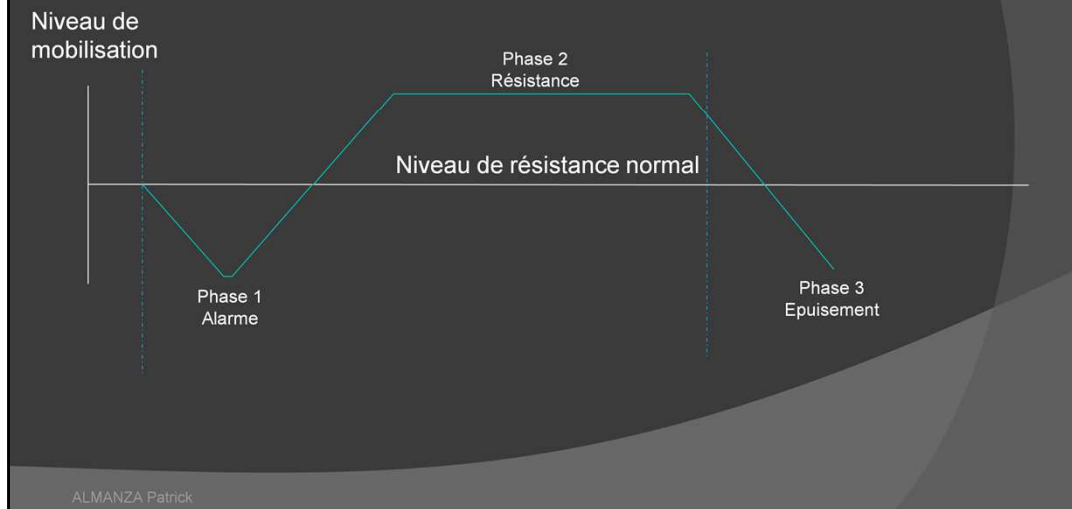
- Stress au travail
- « Burn Out »
- Syndrome de stress post traumatique
- Harcèlement moral
- Harcèlement sexuel

ALMANZA Patrick

Quelles sont d'après vous les différents facteurs de risques.

R.P.S

● Syndrome général d'adaptation



Le stress peut être défini comme une réaction de l'organisme à toute demande qui lui est adressée (Définition de SELYE). La demande peut être positive ou négative suivant l'événement (Mariage, décès), et provoquera une réaction de stress.

On définit deux axes, le niveau de mobilisation face à la situation, le niveau de résistance normal

Phase1: Phase d'alarme, aiguë et brève quand survient la demande. La capacité de résistance diminue légèrement. Puis le corps réagit, évaluation de la situation, sécrétion d'hormones, accélération cardiaque, pour faire face et évoluer vers la

Phase2:

Phase de résistance, période correspondante à la mise en action des mécanismes de défenses, physiologique et psychologique. Elle se manifeste par des troubles physiques et/ou psychique, qui disparaissent avec l'adaptation plus ou moins rapide du sujet. Cela dépendra de sa personnalité, de ses expériences, de sa capacité à faire face et de l'intensité stressante de la demande.

Si l'agression persiste ou si d'autres facteurs stressants se rajoutent, survient alors la

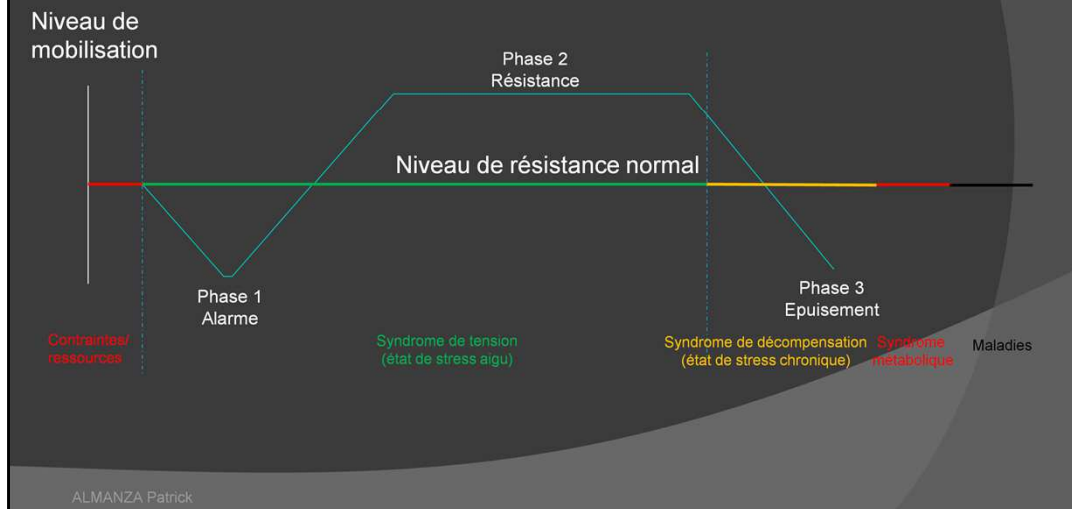
Phase3:

Phase d'épuisement. La capacité de résistance s'effondre rapidement et évolue vers la maladie (Ulcères, cancer, dépression, infarctus) voire la mort. Heureusement cette phase est très rare, on observe plus fréquemment des successions de phases d'alarme et de résistances.

Un aspect important du phénomène de stress doit être souligné, celui-ci n'est pas seulement négatif, mais il peut être également positif. On peut même dire qu'une certaine dose de stress est nécessaire pour agir, car elle focalise l'attention et stimule les capacités de raisonnement et de jugement.

R.P.S

Stress aigu et chronique



Après l'évaluation des contraintes et des ressources, apparaît l'état de stress aigu, qui correspond aux deux premières phases du SGA, elle se traduit par une sécrétion de catécholamine et glucocorticoïde. Un état de stress aigu modéré n'est pas néfaste pour la santé, au contraire il permet d'agir.

L'état de stress chronique correspond à l'épuisement de l'organisme, trop longtemps soumis à une hyper stimulation, dans la durée ou la répétition, excès de catécholamine et glucocorticoïde.

Il se traduit par l'apparition de plusieurs symptômes.

Physique, douleurs (maux de têtes, tension musculaires, articulaires,...), troubles du sommeil, de l'appétit et de la digestion. Sensation d'étouffement ou d'oppression, sueurs inhabituelles.

Emotionnels, sensibilité et nervosité accrues, angoisses, excitation, tristesse, mal être.

Intellectuels, perturbation de la concentration, difficulté à prendre des décisions et initiatives, nombreuses erreurs et oublis.

Le syndrome métabolique est le premier stade pathologique observable, il associe hypertension artérielle, obésité abdominale, résistance à l'insuline et perturbation du métabolisme des lipides sanguins. Fort facteurs de risque pour le système cardiovasculaire, et AVC.

Autres conséquences sur la santé, par affaiblissement du système immunitaire, diminution de la résistance aux infections, ulcères, désordre hormonaux.

R.P.S

● Stress au travail

Facteurs organisationnels ou psychosociaux

- Situation économique et politique
- Gestion du travail et des ressources
- Qualité des relations de travail
- Environnement matériel

ALMANZA Patrick

Définition des facteurs organisationnels ou psychosociaux pouvant générer des contraintes et à l'origine des risques de stress.

Ces facteurs peuvent être économique, réduction d'effectifs et augmentation de la charge de travail.

Gestion du travail et des ressources, imprécision des missions, surcharge ou sous charge de travail, incompatibilité des horaires avec une vie sociale ou familiale.

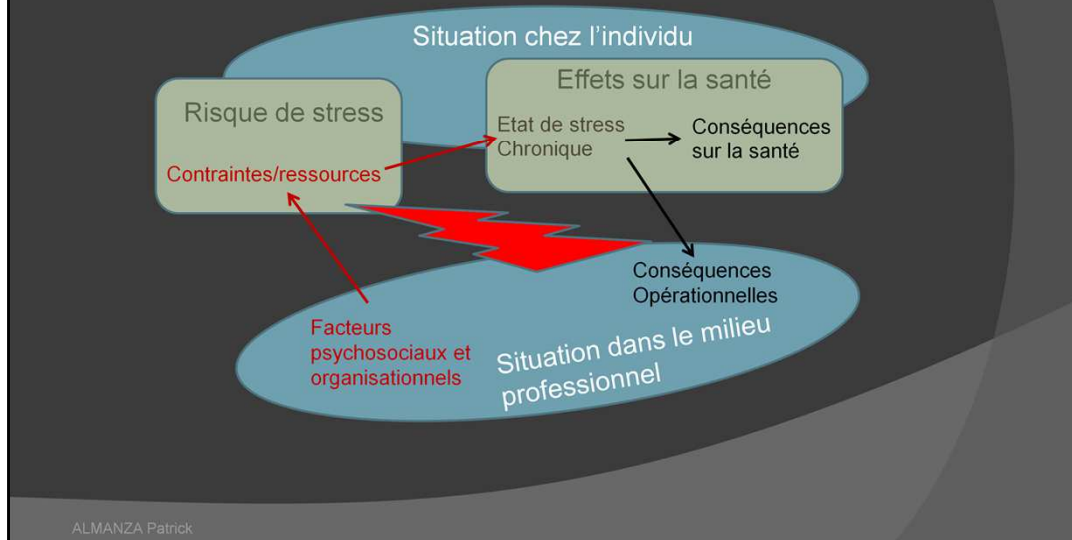
Qualité des relations de travail, insuffisance de communication, manque de soutien de la part des collègues et/ou de la hiérarchie, management contrôlant, manque de reconnaissance.

Environnement matériel, bruit, sur occupation des locaux, enfermement, éclairage artificiel.



R.P.S

Stress au travail



Tous ces facteurs psychosociaux et organisationnels engendrent des contraintes et peuvent provoquer un état de stress.

Ces contraintes sont inhérentes directement au métiers, à l'organisation du travail ou encore à la façon dont sont gérées les relations sociales et la communication dans le milieu professionnel.

Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'a un individu, des contraintes que lui impose une situation et les ressources dont il dispose pour y faire face.

Ce déséquilibre induit une situation de stress chronique, qui aura des conséquences sur la santé de l'individu, et des conséquences opérationnelles.

Les conséquences opérationnelles négatives engendreront à leurs tour un déséquilibre entre contraintes et ressources disponibles par effet de feed back...

R.P.S

◉ « Burn out »

- Epuisement émotionnel
- Désinvestissement de la relation
- Auto évaluation négative



ALMANZA Patrick

Le « burn out »

Syndrome d'épuisement professionnel consécutif à des situations de stress chronique. Il s'agit d'un effet d'épuisement physique et mental.

Caractérisé par trois symptômes:

Epuisement émotionnel, saturation affective et émotionnelle vis-à-vis de la souffrance d'autrui.

Désinvestissement de la relation, attitude et sentiments négatifs et cyniques envers les autres.

Auto évaluation négative, diminution du sentiment d'accomplissement personnel au travail.

R.P.S

◉ Syndrome de stress post-traumatique

- Revécu persistant
- Comportement d'évitement
- Inhibition comportementale
- Hyperactivité
- Hyper vigilance
- Hyper émotionnalité

ALMANZA Patrick

L'état ou le trouble de stress post-traumatique est la conséquence d'un événement traumatique qui provoque chez la personne atteinte, de la peur, de la détresse ou de l'horreur.

Ce trouble se manifeste en général quelques semaines après l'évènement, mais peut apparaître ou être activé après un autre choc traumatique des années plus tard.

Les manifestations les plus courantes sont:

Revécu persistant de l'évènement traumatique

Comportement d'évitement des stimuli associés au traumatisme

Emoussement de la réactivité en général, inhibition comportementale, repli sur soi même

Hyperactivité, grande agitation

Hyper vigilance, sentiment d'être en danger permanent

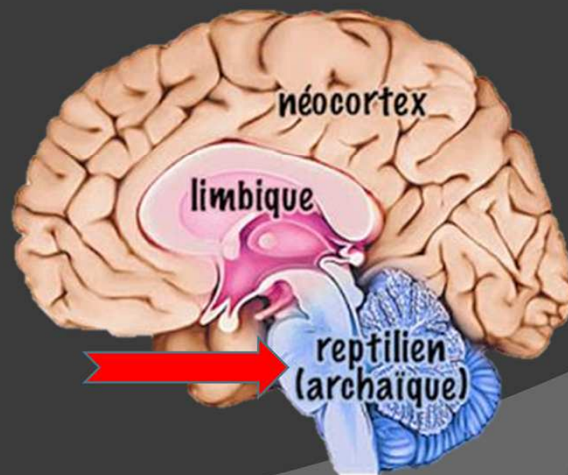
Hyper émotionnalité

Souvent associé à des troubles anxieux, dépressifs, sommeil difficile.

R.P.S

◉ Le traumatisme

- Fuir
- Combattre
- Inhibition



ALMANZA Patrick

Les trois cerveaux

Reptilien, siège de l'instinct, limbique émotion et mémoire à long terme, néocortex siège du raisonnement de la logique et de la conscience.

Le traumatisme est une condition de stress chronique qui se prolonge au-delà de l'événement (trauma) qui a causé celui-ci.

Le traumatisme est le résultat d'un mécanisme naturel de survie qui a mal tourné ou qui est resté inachevé.

Le cerveau reptilien (archaïque) s'occupe des fonctions de base, de façon autonome et inconsciente. C'est lui qui gère le mécanisme de survie animal.

Lorsque vous êtes dans une situation de danger où vous ne pouvez pas agir (fuir ou combattre), vous figez, inhibition. L'énergie mobilisée par le réflexe de survie doit être déchargée, sinon le cerveau reptilien reste en état d'activation et vous amène dans un état de stress chronique.

Les animaux sauvages vivent des traumas mais pas des traumatismes, car ils évacuent l'énergie bloquée naturellement par des spasmes, des tremblements, des mouvements spontanés qui ramènent leur système au neutre. Les êtres humains vont souvent inhiber par la volonté l'évacuation de cette tension nerveuse. Cette tension est en fait due à une réponse de survie inachevée. Tant et aussi longtemps que vous n'avez pas efficacement agi, donc ou fuit ou combattu la situation en question, l'état de stress restera actif dans votre système nerveux.

Le système nerveux ne peut soutenir cet état d'hyper activation à long terme. Pour évacuer cet excès d'énergie, il va créer une série de symptômes qui constituent des brèches dans l'équilibre physiologique du corps. Le traumatisme

ne va pas s'éliminer juste par le passage du temps. Le cerveau archaïque va donc nourrir cet état de stress pendant des années jusqu'à ce qu'il soit résolu.

R.P.S

◉ Harcèlement moral

- Agissements hostiles
- Atteinte aux droits
- Surcharge de travail
- Atteinte à la dignité
- Altération de la santé physique et mentale

ALMANZA Patrick

Le harcèlement moral au travail, est défini comme une conduite abusive de la part d'une personne de façon répétitive.

Ce harcèlement peut se faire par des comportements, actions, écrits, paroles, brimades, pouvant porter atteinte à la personne et à ses droits, par une surcharge de travail volontaire, par atteinte à la dignité et ou a l'intégrité physique ou psychique.

R.P.S

○ Harcèlement moral

Conséquences

- Physiques et mentales
- Professionnelles
- Personnelles

ALMANZA Patrick

Les conséquences du harcèlement moral sont:

Physiques et mentales, des situations de stress répétée depuis plusieurs mois, entraînent une altération parfois irréversible de la santé.

La victimes passe de stade d'alerte, de résistance à la situation, de culpabilité, d'incompréhension, puis d'épuisement.

Le stress entraîne des effets métaboliques, pertes ou prise de poids, cardiovasculaires, musculo-squelettique, perte de protection immunitaire.

Professionnelles, la victime peut ne plus faire preuve de ses compétences, elle peut perdre en motivation, être déstabilisée par des tâches mal adaptées, mal informée, se qui l'amène à des erreurs ou fautes professionnelles.

Personnelles, la vie affective peut être fortement perturbée si la famille ne comprend pas la situation et ne soutient pas et fait preuve d'hostilité devant les plaintes répétées de la victime.

R.P.S

- Harcèlement sexuel

Agissements de toute personne dont le but est d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers.

Art L. 122-46 code du travail

Art L. 222-33 du code pénal

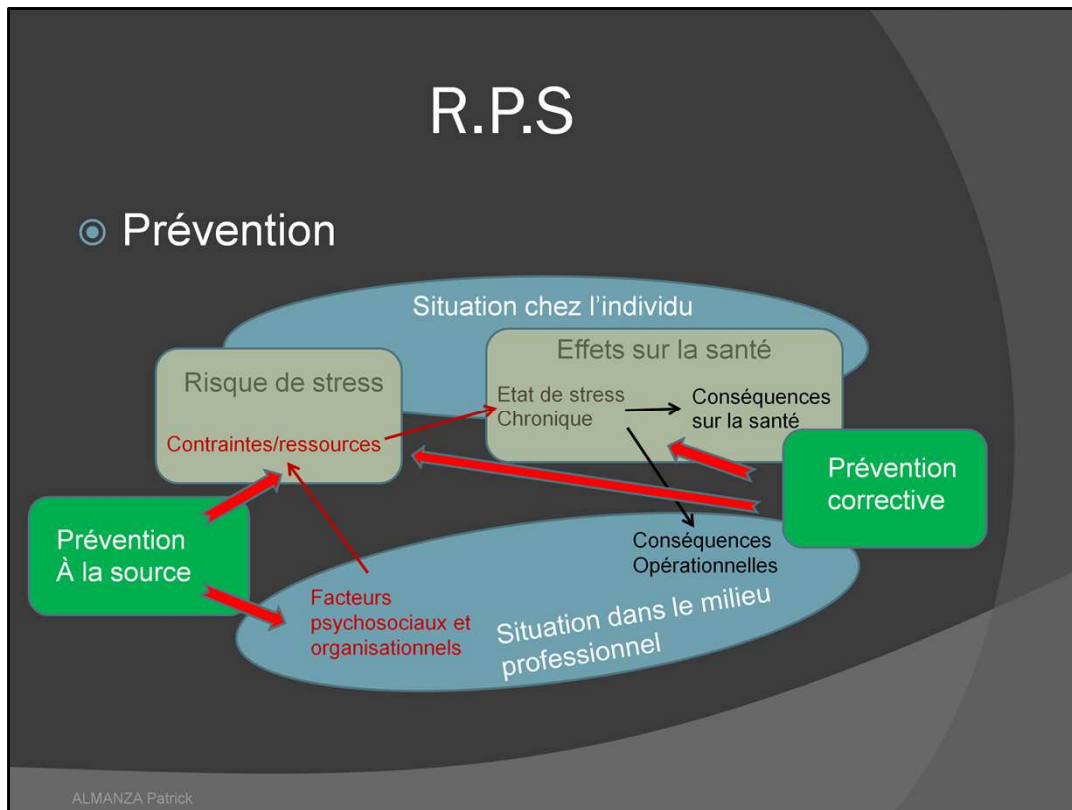
ALMANZA Patrick

Le harcèlement sexuel est caractérisé par les agissements de toute personne dont le but est d'obtenir des faveurs de nature sexuelle à son profit ou au profit d'un tiers.

Ces agissements peuvent être:

Des propos ou des comportements répétés, à connotation sexuels, qui portent atteinte à sa dignité en raison de leurs caractéristique dégradant ou humiliant.

Il peuvent avoir de graves conséquences sur la santé physique et mentale au même titre que les autres formes de stress. Souvent par des sentiments de culpabilité, la victime remet en question ses propres sentiments et comportements avant de comprendre que le vrai responsable est le harceleur.



La prévention des risques psychosociaux vise à éviter tout problème de santé et de sécurité lié au travail, en évitant ou minimisant les facteurs connus pouvant être à la source des problèmes.

Par une prévention à la source, dites primaire principalement par une information, des risques encourus et connaissances des facteurs psychosociaux.

Par une prévention corrective, dites secondaire en agissant sur l'évaluation contraintes/ressources par une meilleure connaissance de ses capacités, ou en limitant les conséquences sur la santé chez les personnes présentant déjà des symptômes de stress chronique, avec des techniques de gestion du stress, les T.O.P.

Et une aide médicale et ou psychologique afin d'éviter que l'état de santé des personnes en souffrance ne se détériore davantage.

R.P.S

Points à retenir

- Les risques psychosociaux comprennent le stress mais aussi les violences externes, les violences internes dont le harcèlement, et la souffrance ou le mal être au travail.
- Le stress est défini comme résultant d'un 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.
- Le stress chronique est à l'origine de divers effets délétère sur la santé: maladies cardiovasculaires, santé mentale, troubles post traumatiques.
- La prévention des risques psychosociaux doit s'inscrire dans une démarche d'évaluation et d'information des risques encourus, et la connaissances de l'organisation et des moyens de prévention.

ALMANZA Patrick