

TABLE DES MATIÈRES

Introduction générale	7
-----------------------------	---

Première partie

La santé au travail

CHAPITRE I

La Santé à l'épreuve du travail	15
La notion de travail	15
<i>La place du travail dans la société</i>	<i>15</i>
<i>La valeur du travail en France</i>	<i>16</i>
<i>La place des individus au travail en France, une singularité culturelle</i>	<i>17</i>
Les liens étroits entre le travail et la santé	18
<i>La qualité de vie au travail</i>	<i>18</i>
<i>Le travail, constructeur de santé</i>	<i>18</i>
<i>La santé au travail, un enjeu économique et stratégique pour les entreprises</i>	<i>19</i>
<i>La santé au travail, les changements organisationnels facteurs de pénibilité</i>	<i>20</i>
<i>Santé et parcours professionnels</i>	<i>21</i>
La santé à l'épreuve des conditions de travail	22
<i>Les conditions de travail</i>	<i>22</i>
<i>Les éléments constitutifs de la situation de travail</i>	<i>23</i>
<i>Les principaux facteurs portant atteinte à la santé au travail</i>	<i>24</i>
<i>Les conditions d'exercice du travail en France et en Europe</i>	<i>25</i>
<i>La situation en France</i>	<i>26</i>
<i>L'évolution des conditions de travail en Europe</i>	<i>26</i>
L'interrogation du RPSO dans la cinquième enquête européenne sur les conditions de travail	28
<i>Une intensification du travail révélée</i>	<i>28</i>
<i>L'exposition des travailleurs européens au RPSO</i>	<i>29</i>
<i>L'intensité de travail et le temps de travail</i>	<i>29</i>
<i>Les exigences émotionnelles</i>	<i>29</i>
<i>Le manque d'autonomie et de marges de manœuvre</i>	<i>29</i>
<i>Conflit de valeur ou conflit éthique</i>	<i>29</i>
<i>Rapports sociaux au travail</i>	<i>30</i>
<i>Insécurité de la situation de travail</i>	<i>30</i>

La politique de santé et de sécurité au travail en entreprise.....	31
<i>La gestion de la santé et de la sécurité au travail en entreprise</i>	31
<i>Incitations et obstacles dans la gestion de la SST en entreprise</i>	31
<i>Les perspectives en France en matière de santé au travail</i>	32
L'analyse du lien entre santé et travail.....	33
Synthèse du chapitre I	36

CHAPITRE II

Santé mentale et santé psychologique : modèles, constats et définitions ... 37

La santé mentale.....	37
<i>Une conception bipolaire de la santé mentale</i>	37
<i>Le modèle de Labelle et al.</i>	38
<i>Le modèle de Keyes et Lopez</i>	39
<i>L'hypothèse d'une tridimensionnalité dans la santé mentale</i>	41
<i>Le modèle de Kovess-Masfety et al.</i>	41
<i>Vers le modèle d'un double continuum de la santé mentale</i>	42
<i>Un modèle à double continuum de la santé mentale : santé mentale positive/</i> <i>santé mentale négative et absence de maladie mentale/présence de maladie mentale</i> ...	43
<i>Similitudes et divergences entre les différentes conceptions de la santé mentale</i>	45
<i>La nécessité d'un travail de définition de la santé mentale</i>	45
<i>L'aspect positif de la santé mentale : le bien-être psychologique</i>	45
<i>L'aspect négatif de la santé mentale : la détresse psychologique</i>	46
<i>Les troubles mentaux ou psychiatriques, composante de la santé mentale</i>	47
<i>Les liens entre le bien-être psychologique et la détresse psychologique</i>	47
<i>La santé mentale : un processus dynamique</i>	48
Tentative de définition opérationnalisable de la santé mentale.....	49
<i>Schéma de la santé tridimensionnelle</i>	49
La santé psychologique.....	50
Le Bien-être.....	50
L'Eudémonisme.....	51
L'Hédonisme.....	51
Le bien-être psychologique.....	52
Le bien-être social.....	53
<i>La perspective du bien-être psychologique de Massé et al.,</i> <i>intégratrice du fonctionnement psychologique et social</i>	54
Le bien-être subjectif.....	55
<i>La satisfaction avec la vie</i>	56
<i>Les affects</i>	58
<i>Liens entre bien-être psychologique et bien-être subjectif</i>	60
Le bien-être psychologique.....	61
La santé psychologique au travail.....	62
<i>Des démarches fragiles de conceptualisation du bien-être au travail</i>	63
<i>L'adaptation de l'approche de Massé dans le cadre du travail</i>	65
<i>Le bien-être au travail : des besoins individuels, des attentes collectives,</i> <i>un contexte organisationnel</i>	66
<i>L'absence de cadre théorique satisfaisant de la santé psychologique au travail</i>	69
Synthèse chapitre II	71

Deuxième partie
Le risque psycho-socio-organisationnel

CHAPITRE III

Le risque psycho-socio-organisationnel: délimitation conceptuelle	75
Du RPS au risque psycho-socio-organisationnel (RPSO)	75
<i>Un manque de consensus autour d'une appellation générique: le risque psychosocial</i>	75
<i>La notion de risque</i>	77
<i>Un couple probabilité d'occurrence/gravité des conséquences</i>	77
<i>Le RPSO, un risque professionnel particulier</i>	77
<i>Un risque au centre d'interactions multiples</i>	78
<i>Un système psycho-socio-organisationnel au cœur du risque</i>	81
<i>Une tentative de définition du risque psycho-socio-organisationnel (RPSO)</i>	83
<i>Des enjeux sociétaux forts associés au RPSO</i>	84
Les perturbations psycho-socio-organisationnelles	85
<i>Des perturbations PSO particulières et spécifiques</i>	85
<i>Une multi-factorialité du RPSO difficile à aborder</i>	87
<i>Définition des perturbations psycho-socio-organisationnelles</i>	88
Les conséquences du RPSO	88
<i>Situation en France et en Europe</i>	88
<i>Conséquences du RPSO sur la santé des individus</i>	89
<i>Conséquences sur la santé mentale</i>	90
<i>Conséquences sur la santé physique</i>	92
<i>Conséquences sur l'entreprise</i>	93
<i>Conséquences sur la société</i>	94
Synthèse chapitre III	96

CHAPITRE IV

L'évaluation du risque psycho-socio-organisationnel: les principaux modèles de tensions au travail	97
Le modèle Karasek et Theorell	97
<i>Émergence d'un modèle bidimensionnel: demande psychologique et contrôle</i>	97
<i>Un modèle tridimensionnel: demande, contrôle, soutien</i>	99
<i>L'équilibre, une notion centrale du modèle</i>	99
<i>L'outil proposé par Karasek et Theorell: le Job Content Questionnaire</i>	100
Le modèle de Siegrist: <i>Effort-Reward-Imbalance</i>	101
<i>Un déséquilibre entre efforts et récompenses</i>	101
<i>La prise en compte du surinvestissement</i>	101
<i>L'outil proposé par Siegrist</i>	102
<i>Le système psycho-socio-organisationnel au cœur des modèles</i>	103
Le modèle <i>job demands-ressources</i> (JD-R): vers une vision intégratrice de l'environnement psycho-socio-organisationnel	103
<i>Cadre général</i>	103
<i>Les deux composantes du modèle: exigences et ressources du travail</i>	104

Les exigences du travail	104
Les ressources du travail	105
Les deux processus psychologiques attenants au modèle JD-R:	
processus énergétique et motivationnel	105
Le processus énergétique du modèle JD-R	106
Le processus motivationnel du modèle JD-R	106
Les liens étroits entre les exigences et ressources d'un contexte spécifique	107
Des exigences et des ressources en interaction	107
La recherche d'équilibre entre exigences et ressources	108
Le modèle JD-R: cadre d'analyse des déséquilibres psycho-socio-organisationnels	109
Le manque de ressources comme principal déterminant du déséquilibre?	109
Les exigences du travail comme défis positifs aux salariés?	110
La nécessité d'une vision simultanée des exigences et des ressources dans l'analyse des déséquilibres psycho-socio-organisationnels	110
Quid de la prise en compte des caractéristiques individuelles dans le modèle JD-R	111
Les ressources personnelles, les exigences et les ressources du travail	111
L'émergence du modèle ressources-experiences-demands (RED)	112
Le modèle de la santé psychologique au travail de Boudrias et al.	112
Vers une démarche intégratrice des déterminants organisationnels plutôt qu'attributive de causes personnifiées aux déséquilibres PSO	113
Application pratique du modèle	114
Les modèles pratiques de prise en compte des tensions au travail	115
Le modèle « tension-régulation »	115
Le modèle « situation-problème »	116
Synthèse chapitre IV	118

Troisième partie

Les principales perturbations psycho-socio-organisationnelles

Introduction	121
CHAPITRE V	
Le stress professionnel	123
Le stress: expression non spécifique du déséquilibre psycho-socio-organisationnel	123
Le stress: d'un concept scientifique à un concept médiatique	123
Le stress au regard de plusieurs champs disciplinaires	123
Le stress comme syndrome général d'adaptation	123
Le stress comme réaction comportementale	124
Le stress au carrefour de facteurs de risque et de détérioration de la santé	125
Le stress professionnel: illustration d'un déséquilibre global plus qu'un état spécifique	126
Le stress professionnel comme processus psycho-socio-organisationnel	126
Le stress professionnel: pantonyme symbolisant un déséquilibre plurifactoriel	127
Synthèse chapitre V	129

CHAPITRE VI

Le harcèlement moral au travail	131
Les bases conceptuelles du harcèlement moral	131
<i>Définitions du harcèlement moral</i>	131
<i>Approche conceptuelle du harcèlement moral dans la recherche</i>	132
La législation sur le harcèlement moral	132
<i>Exemples concrets de situations de harcèlement moral selon le législateur</i>	133
Les causes de harcèlement moral	135
<i>Le contexte organisationnel et social</i>	135
<i>Les caractéristiques individuelles</i>	136
<i>La non-intervention de l'entourage professionnel</i>	136
Les facteurs déclencheurs et aggravants	138
<i>Les facteurs déclencheurs</i>	138
<i>Les facteurs aggravants</i>	138
Les principaux agissements relatifs au harcèlement moral	139
<i>La catégorisation de Leymann: une tentative de classification exhaustive</i>	139
<i>La catégorisation de Hirigoyen: les agissements hostiles</i>	141
<i>Classification de Grenier-Pezé et Soula: les techniques de harcèlement</i>	142
L'évaluation du harcèlement moral	143
Synthèse chapitre VI	146

CHAPITRE VII

L'épuisement professionnel ou burnout	147
L'épuisement professionnel: de l'émergence d'un concept à la définition tridimensionnelle d'un processus	147
<i>L'évolution conceptuelle de l'épuisement professionnel</i>	147
<i>Une définition tridimensionnelle du processus de l'épuisement professionnel</i>	148
<i>L'épuisement professionnel: un processus touchant l'ensemble des travailleurs</i>	149
L'épuisement professionnel, une perturbation psycho-socio-organisationnelle plus qu'une faille individuelle	150
Les causes de l'épuisement professionnel	151
<i>Les causes organisationnelles</i>	151
<i>Les causes individuelles</i>	153
<i>Les caractéristiques génétiques et biographiques</i>	153
<i>Les caractéristiques liées à la personnalité</i>	153
<i>Les facteurs interindividuels (conflits, harcèlement, absence de soutien)</i>	154
Les symptômes de l'épuisement professionnel	154
<i>Les symptômes physiologiques et physiques</i>	155
<i>Les symptômes cognitifs et affectifs</i>	155
<i>Les symptômes comportementaux</i>	155
L'évaluation de l'épuisement professionnel	156
<i>Le Malach Burn-out Inventory (MBI)</i>	156
L'épuisement professionnel: perturbation psycho-socio-organisationnelle associée à un déséquilibre prolongé entre les demandes, les ressources et les moyens	156
Synthèse chapitre VII	158

CHAPITRE VIII

L'addiction au travail ou <i>workaholism</i>	159
Les premières recherches	159
<i>Un travail de définition continu de l'addiction au travail</i>	159
<i>Des tentatives de définitions de l'addiction au travail autour d'une triade:</i> <i>affect/cognition/comportement</i>	159
<i>Une définition de l'addiction au travail autour de trois éléments: le travail excessif,</i> <i>l'aspect compulsif, un déterminisme autour d'une addiction intérieure</i>	160
<i>Quid de la prise en compte du contexte organisationnel dans le développement</i> <i>de conduites addictives a priori personnelles</i>	161
L'addiction au travail, une addiction encouragée dans certaines organisations	162
<i>L'émergence du concept aux États-Unis: l'addiction au travail comme condition</i> <i>de reconnaissance organisationnelle</i>	162
<i>Un phénomène étendu plus largement qu'à la plus grande économie capitaliste</i>	162
Évaluation de l'addiction au travail	163
L'addiction au travail, une perturbation psycho-socio-organisationnelle	164
<i>Une relation indirecte favorisant l'individualisation de la perturbation</i>	164
<i>Proposition de définition de l'addiction au travail</i> <i>intégrant le contexte organisationnel</i>	165
Synthèse chapitre VIII	166

Quatrième partie
Prévenir le RPSO

CHAPITRE IX

Les acteurs de la santé et sécurité au travail	169
Les obligations de l'employeur en santé et sécurité	169
<i>Une obligation générale de sécurité</i>	169
<i>Une hiérarchie des principes de prévention</i>	170
<i>Une obligation de résultat</i>	171
<i>La prise en compte de la faute de l'employeur</i>	172
Le CHSCT	173
Les délégués du personnel	174
Les droits des salariés	175
Le médecin du travail	175
Synthèse chapitre IX	177

CHAPITRE X

La démarche multiméthodologique de prévention du RPSO	179
Le RPSO, un sujet de santé au travail particulier	180
<i>Quid de la reconnaissance de pathologies induites par l'exposition au RPSO</i>	181
<i>Créer une synergie autour des sujets de la santé au travail</i>	181
La démarche d'évaluation et de prévention du RPSO	183
<i>Les différentes instances transversales à l'évaluation et la prévention du RPSO</i>	183

Le comité de pilotage	183
Le groupe projet	183
Les groupes de travail	184
Points de vigilance et conditions de réussite dans le démarche d'évaluation et de prévention du RPSO	185
Les points de vigilance	185
Les conditions de réussite	186
L'importance de la communication dans le démarche de diagnostic du RPSO	187
La nécessité d'une pluralité d'informations et de méthodes	188
Les grandes étapes de la démarche de diagnostic	189
Le diagnostic du RPSO en trois temps	189
Synthèse chapitre X	194
 CHAPITRE XI	
Le pré-diagnostic	195
L'analyse des indicateurs	195
Les indicateurs de fonctionnement	195
Les indicateurs de santé et de sécurité	196
L'appréciation des indicateurs	196
La prise en compte d'indicateurs qualitatifs	196
Le découpage par unités de travail comme critère d'analyse	197
Les entretiens de précision des indicateurs	197
Synthèse chapitre XI	198
 CHAPITRE XII	
Le diagnostic approfondi	199
L'importance d'une approche systémique dans l'évaluation du RPSO	199
Des méthodes quantitatives et qualitatives complémentaires	199
Une démarche progressive et intégratrice	201
Les entretiens: méthodologie de recueil d'informations qualitatives	201
Entretiens individuels et entretiens collectifs	202
Les entretiens individuels	202
Les entretiens collectifs	203
L'importance du cadre de réalisation des entretiens	204
L'analyse ergonomique du travail	206
L'importance du motif de la tâche lors de l'analyse de l'activité	207
Méthodologie d'intervention lors de l'analyse de l'activité	208
Étape 1. La préparation de l'intervention	209
Étape 2. L'intervention terrain: la confrontation entre le prescrit et le réel	210
L'analyse des conditions de travail	211
Les méthodes d'observations	211
L'observation libre	211
L'observation armée	212
Les inobservables de l'activité: représentations et connaissances	212
Les représentations	212
Les connaissances	212

Les verbalisations, lorsque la parole éclaire la pensée	213
Les verbalisations concomitantes de l'action	214
Les verbalisations a posteriori	214
L'analyse des traces	215
Les techniques mobilisables au cours des observations	215
Étape 3. Approfondissement de certains déterminants de l'activité réelle	215
Les mises en situation	216
Les situations-problème	216
Étape 4. L'échange final et la rétroaction sur le prescrit	216
Le questionnaire d'enquête	217
Un outil largement utilisé dans l'évaluation du RPSO	217
Le praticien psychologue du travail sensible aux données quantifiables	219
La méthodologie d'enquête par questionnaire	219
La construction du questionnaire	220
Définition de l'objet de l'enquête	221
Analyse de la littérature en termes d'outils au regard de l'objet d'enquête	221
Définition des dimensions et composantes	223
Construction des questions	223
La définition des questions	223
Les modalités de réponses	224
Le pré-test ou pré-enquête	225
La diffusion du questionnaire aux agents	225
La définition de l'échantillon	225
La communication	225
La diffusion	226
L'interprétation	226
La maîtrise statistique	226
Les qualités psychométriques des échelles	227
Synthèse chapitre XII	228
CHAPITRE XIII	
Plan d'actions de prévention, indicateurs de suivi et transcription dans le DUERP	229
Le plan d'action de prévention du RPSO	229
La prévention du RPSO, du plan d'actions au déploiement sur le terrain	231
Une difficulté d'identification d'actions de prévention du RPSO	231
Les trois niveaux de prévention des risques	232
La prévention primaire	232
La prévention secondaire	232
La prévention tertiaire	233
Les indicateurs de suivi du RPSO	235
Les indicateurs de suivi des actions de prévention	236
L'estimation et la transcription du risque psycho-socio-organisationnel dans le DUERP	236
La cadre général de la transcription des risques professionnels dans le DUERP	238
Le cas particulier du RPSO	239
L'estimation du RPSO	239

<i>Les critères classants dans l'estimation du RPSO</i>	240
<i>La criticité du RPSO</i>	241
Synthèse chapitre XIII	244
CHAPITRE XIV	
La place du praticien psychologue/ergonome en tant que consultant en santé au travail	245
La consultance en santé au travail	245
<i>La démarche de consultance en santé au travail</i>	245
<i>La difficulté d'évaluer l'intervention de consultance</i>	246
Consultant, un nouveau métier?	247
<i>Du praticien au consultant, la notion de métier</i>	247
<i>L'intervention du psychologue/ergonome lors de consultances en santé au travail</i>	249
<i>La particularité du contexte de consultance en santé au travail: questions éthiques et déontologiques</i>	250
L'activité du praticien dans la démarche de consultance	251
<i>L'intervention du consultant au cœur de multiples interactions</i>	251
<i>Les typologies de pratiques des consultants en prévention du RPSO</i>	254
<i>Les pratiques co-construites</i>	254
<i>Les pratiques adaptatives</i>	255
<i>Les pratiques militantes</i>	255
<i>Le praticien psychologue/ergonome face aux interactions intrinsèques à l'intervention de consultance</i>	255
<i>Une activité sensée</i>	256
<i>Une activité délimitée</i>	257
<i>Une activité orientée</i>	258
<i>Une activité adressée</i>	259
<i>L'importance d'une démarche concertée</i>	259
Synthèse chapitre XIV	261
Synthèse générale	263
Conclusion	273

Annexe

Les principaux facteurs du RPSO	277
L'identification des facteurs de RPSO	277
<i>De multiples travaux de classification</i>	277
<i>Le collège d'expertise sur le suivi statistique des RPS au travail</i>	280
<i>Les principales catégories de classification des facteurs de RPSO</i>	283
Une tentative de classification des facteurs du risque psycho-socio-organisationnel	284
<i>Exigences de la tâche</i>	284
<i>L'intensité du travail</i>	285

La complexité du travail	285
La soutenabilité du travail	286
<i>La charge de travail</i>	286
<i>Les contraintes de rythme</i>	286
<i>Fixation des objectifs</i>	287
<i>Polyvalence</i>	287
<i>Responsabilités</i>	288
<i>Instructions contradictoires et interruptions d'activité</i>	288
<i>Sous-qualification</i>	289
<i>Nouvelles technologies</i>	289
<i>Facteurs d'ambiance matérielle et physique</i>	290
<i>Horaires et temps du travail</i>	290
Nombre d'heures travaillées	290
Travail de nuit	290
Travail posté	291
Horaires antisociaux et conciliation vie professionnelle/vie personnelle	291
Extension de la disponibilité	292
Présentéisme	292
<i>Exigences émotionnelles au travail</i>	292
<i>Relation au public</i>	292
<i>Contact avec la souffrance</i>	294
<i>Devoir cacher ses émotions</i>	294
<i>La peur au travail</i>	294
<i>Les conséquences des déterminants des exigences émotionnelles</i>	295
<i>Autonomie</i>	296
<i>Autonomie dans la tâche</i>	296
<i>Participation aux décisions</i>	297
<i>Prévisibilité du travail, possibilité d'anticiper</i>	297
<i>Utilisation et développement des compétences</i>	298
<i>Répétition et monotonie</i>	298
<i>Plaisir au travail</i>	298
<i>Rapports sociaux au travail</i>	299
<i>Soutien social</i>	300
<i>Reconnaissance</i>	301
Rémunération et carrière	301
Adéquation de la tâche à la personne	302
Évaluation du travail	302
Relations avec l'extérieur de l'entreprise	304
Reconnaissance par les clients et le public	304
Valorisation sociale du métier	304
<i>La justice organisationnelle</i>	304
<i>Exposition à des comportements antisociaux, violents ou discriminatoires</i>	305
<i>Relations avec les collègues</i>	306
Coopération	306
Intégration dans un collectif	307
Expression du collectif	307
Stratégies de défense collectives	308
<i>Relations avec la hiérarchie</i>	309
<i>Le management</i>	309

Le management, une compétence à acquérir	309
Les modèles du leadership : des représentations concurrentes	311
Soutien technique reçu des supérieurs	311
Relations humaines, style de direction et d'animation	312
Appréciation du travail	313
La communication	313
La communication, un enjeu de sérénité au travail	313
Information organisationnelle et individuelle	314
Organisation de l'espace et communication	314
Conflits de valeurs et sens au travail	315
Conflits éthiques	316
Qualité empêchée	316
Travail inutile	317
Le sens au travail	317
Insécurité de la situation de travail	318
Sécurité de l'emploi, du salaire, de la carrière	318
Changements et réorganisations	319
Les caractéristiques individuelles	320
Passé en termes de risques psychosociaux	321
Ressources et contraintes extraprofessionnelles	322
Trajectoire sociale	322
Traits de personnalité	323
Références bibliographiques	325
Sigles	361
Table des figures et tableaux	363