

RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

Polycopié

W.BENHASSINE

15/12/2018

POPULATION CIBLE :

- Résidents En Médecine Du Travail
- Médecins du travail en formation continue
- Étudiants Master HSSE

OBJECTIFS :

- Connaître les RPS leurs facteurs de risque et leurs principales conséquences
- Savoir comment mener une action préventive des RPS dans une entreprise.
- Connaître quelques outils d'évaluation des RPS en entreprise

Pré-requis : aucun

Sommaire

1	INTRODUCTION & DEFINITIONS	4
2	PRINCIPALES APPROCHES POUR L'ETUDE DES RPS	5
2.1	Organisation du travail	5
2.1.1	Évaluation individualisée des performances	5
2.1.2	Objectif de "qualité totale"	6
2.2	Approche psychopathologique	6
2.3	Approche psychodynamique.....	6
2.4	Approche ergonomique	6
3	FACTEURS DE RISQUES DES RPS	6
4	CONSEQUENCES DES RPS	7
4.1	Le Stress.....	7
4.2	La violence	8
4.2.1	définitions	Erreur ! Signet non défini.
4.2.2	Caractéristiques de la violence professionnelle	8
4.2.3	Formes cliniques	9
4.3	Le harcèlement moral et sexuel.....	10
4.3.1	Définition	10
4.4	Les addictions	10
4.4.1	Définition	10
4.4.2	Différentes formes d'addiction.....	11
4.4.3	Facteurs favorisants.....	11
4.4.4	Prévention.....	11
4.5	La souffrance	11
5	PREVENTION DES RPS	11
5.1	Niveaux d'action de la prévention	11
5.2	Principes fondamentaux de la prévention des RPS	12
5.3	Identification des RPS.....	13
5.3.1	Le modèle de Karasek : demande – contrôle	13
5.3.2	Le modèle de Siegrist : efforts – récompense	13
5.3.3	Le modèle de Selye : la réponse d'adaptation ou théorie du syndrome général d'adaptation SGA.....	13

5.3.4	Le modèle de Laborit : inhibition de l'action	14
5.3.5	Le modèle de Lazarus : double évaluation de la situation	15
6	CONCLUSION	15
7	Travaux cités	16

1 INTRODUCTION & DEFINITIONS

Sous le vocable de "Facteurs psychosociaux" RPS, on regroupe souvent les déterminants et les effets, les causes et les conséquences. Ceci est dû à

- La diversité des risques
- La Complexité des liens qui les unissent.

D'abord définissons :

Le risque : c'est la probabilité qu'un événement ou une situation entraîne des conséquences négatives dans des conditions déterminées (selon Koubenan, Cadet, Hermand et Munoz Sastre).

Le danger : est une source potentielle de dommages (exemples, le couteau est un danger, la coupure est le risque).

Le schéma habituel distingue 3 niveaux :



Selon la "Health and safety Executive" de Grande Bretagne : le risqué se définit comme la probabilité qu'une exposition au danger entraîne un dommage et les stratégies de prévention se doivent donc de faire en sorte que l'exposition soit nettement en dessous du niveau où vont apparaître les dommages.

Psychosociaux : car les risques sont à l'interface de l'individu (psycho) et de la situation de travail dans sa dimension principalement relationnelle (contact avec les autres : collègues encadrements, clients...)

Les RPS ne sont donc pas le stress qui n'est qu'une manifestation parmi beaucoup d'autres.

Selon le BIT, les RPS sont l'ensemble des facteurs qui peuvent porter atteinte à l'intégrité physique et psychique des personnes.

Selon l'INSERM, les RPS au travail, désignent un vaste ensemble de variables à l'intersection des dimensions individuelles, collectives et organisationnelles de l'activité professionnelle d'où leur complexité et leurs caractères souvent composite.

La pathologie liée aux problèmes de santé mentale au travail est de 5 types :

- Pathologie de surcharge : TMS, burn out, dopage, etc.

- Pathologie post-traumatique : agressions des personnels sur les lieux du travail (banques, enseignants, caissières, infirmières, etc.).
- Pathologie de harcèlements,
- suicides et tentatives de suicides
- pathologie liée au chômage : dépression, ..

2 PRINCIPALES APPROCHES POUR L'ETUDE DES RPS

2.1 Organisation du travail

L'organisation du travail est :

- Une répartition technique des tâches entre les individus ;
- Division sociale du travail avec :
 - Un Contrôle du travail
 - Des Modalités de surveillance des salariés
 - Des Méthodes de management.

Dans tout travail existe une relation de dominance qui peut engendrer du stress et de la peur et plonger l'individu dans une profonde détresse psychique. Le travail peut être en revanche bénéfique à l'équilibre mental et à la santé du corps et peut conférer à l'organisme une résistance accrue à la fatigue et à certaines maladies si son contenu est source de satisfaction.

Les transformations survenues dans le monde du travail et qui ont eu un effet délétère sur la santé mentale au travail sont de 3 types :

- Introduction de l'évaluation individualisée des performances.
- Objectif de " la qualité totale" de la production.
- Développement de la sous-traitance qui a profondément déstructuré le travail collectif (les travailleurs ne se connaissent plus).

2.1.1 Évaluation individualisée des performances

Elle s'est développée grâce au suivi informatisé de l'activité de chaque travailleur. Elle conduit à une mise en concurrence généralisée entre travailleurs et entre services dans une même entreprise. Il s'ensuit une profonde transformation des rapports humains sur le lieu de travail.

L'individualisation dérive sur le "chacun pour soi" et aboutit à des conduites déloyales envers les collègues. au final, la confiance et le "vivre ensemble" se délitent, tandis que la solitude et la méfiance s'installent.

Les défenses individuelles ne sont plus suffisantes pour affronter la souffrance au travail et les défenses collectives n'existent plus car la collectivité n'existe plus.

L'évaluation des performances repose au fait sur le faux postulat selon lequel le travail serait mesurable. Or, selon C. Dejours (Aliénation et clinique du travail, 2006), le travail est vivant, individuel et subjectif.

2.1.2 Objectif de "qualité totale".

L'objectif de la "qualité totale" c'est-à-dire le travail parfait, est inatteignable. Les travailleurs sont alors contraints aux mensonges et aux fraudes pour satisfaire aux contrôles et audits.

Tirillés entre la nécessité d'afficher de bons résultats et leur propre éthique professionnelle, certains salariés développent des signes de désorientation, de crise identitaire, de dépression pouvant aller jusqu'au suicide.

2.2 Approche psychopathologique

La souffrance au travail n'est pas nouvelle, mais la différence réside dans le fait que le salarié appartenait autrefois à un collectif de travail qui lui apportait soutien et entraide. Aujourd'hui, le salarié se sent seul face à ses difficultés. Il se sent victime d'une injustice et d'un harcèlement personnel et individuel. La souffrance est vécue plus douloureusement car elle témoigne d'une incompétence ou bien d'un harcèlement d'où la dépression, le syndrome de persécution et le suicide.

La psychopathologie du travail distingue deux 2 types de conflits :

- Conflit entre le corps et les conditions de travail (corps = composante physique et psychique)
- Conflit entre le fonctionnement mental (psychique) et l'organisation du travail.

2.3 Approche psychodynamique

Selon C. Dejours, la souffrance au travail ne mène pas forcément à la maladie mentale. Les travailleurs développent des stratégies de défenses individuelles et collectives qui ne sont pas les mêmes pour toutes les organisations du travail. C'est lorsque ces stratégies de défense échouent à contenir la souffrance au travail que les salariés tombent malades.

2.4 Approche ergonomique

3 FACTEURS DE RISQUE DES RPS

Les facteurs de risque des RPS jusque là identifiés ont traits aux nouvelles organisations du travail qui s'impliquent à trois niveaux : macro économique, l'individu lui-même et le travail lui-même.

- La transformation au niveau macro-économique :
 - L'économie de variété et les logiques « servicielles »
 - Les évolutions technologiques et organisationnelles
- L'individu et ses nouvelles attentes :
 - La question du sens et des valeurs du travail :
 - Distanciation par rapport au travail avec volonté de passer plus de temps avec la famille.
 - Diminution du culte de l'effort
 - Les formes attendues de reconnaissance.
 - Intérêt au-delà de la dimension matérielle.
 - Recherche de considération, de participation, d'une meilleure qualité de vie avec équilibre entre vie professionnelle et familiale

- L'individualisation : vécue comme valeur fondamentale.
- L'autonomie et les possibilités de développement
- La socialisation et la notion d'équité :
- Les mutations du travail
 - Contraction du temps et de l'espace
 - Rationalisation de la production et des outils de gestion
 - Intensification du travail
 - Individualisation de la gestion des RH
 - Accroissement des responsabilités
 - Affaiblissement des collectifs du travail
 - Précarité des emplois et des parcours
 - Centralité du travail.

L'INRS a établi une liste provisoire des facteurs de risques des RPS, par la suite révisée par le collège d'expertise mené par M. Gollac (2009) et qui a retenu une liste à 6 dimensions :

- Les exigences du travail
- La charge émotionnelle
- L'autonomie et les marges de manœuvre
- Les rapports sociaux et relations de travail
- Les conflits de valeur
- L'insécurité socio-économique.

4 CONSEQUENCES DES RPS

4.1 Le Stress

Lorsque Hans Selye (1936) cite pour la première fois, le stress, il lui attribue une définition d'adaptation biologique de l'organisme en réponse à une sollicitation : "*le stress est la réponse non spécifique à toute demande qui lui est faite*". Ce syndrome d'adaptation se déroule en 3 phases :

- Une phase d'alarme : pendant laquelle, l'organisme, après la première surprise, met en place ses défenses.
- Une phase de résistance : quand il s'adapte à la situation nouvelle.
- La phase d'épuisement : lorsque l'organisme a dépassé ses capacités d'adaptation.

Dans le domaine des RPS, cette définition réduirait le stress à un défaut d'adaptation du travailleur à son environnement professionnel auquel il était bien adapté auparavant. Depuis, d'autres définitions incriminant à un plus haut degré la situation de travail ont vu le jour, parmi les quelles la plus utilisée est celle de l'Agence Européenne de Santé et de Sécurité (Bilbao, 2006) qui propose : "*un état de stress survient lorsqu'il y'a un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui propose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress*

ne sont pas, eux, uniquement de même nature. Ils affectent également la santé psychique, le bien être et la productivité".

Notion de stress collectif

Il s'agit d'un état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs qui s'accompagne de plaintes ou de dysfonctionnements au niveau physique, psychique et/ou social et qui est la conséquence du fait que les travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et aux attentes qui leur sont posés par leur situation de travail.

L'intérêt de cette approche réside dans le fait que la prévention du stress ne doit pas être menée au seul et unique niveau individuel.

4.2 La violence

4.2.1 Définitions

La diversité des formes de la violence au travail s'oppose à l'adoption d'une définition consensuelle de ce comportement et les classifications en sont très nombreuses. Dans une revue de littérature destinée à identifier les méthodes d'intervention préventive de la violence au travail (Wassel, 2009) on reconnaît 4 formes selon la qualité de la relation entre l'auteur de la violence et sa victime :

- type 1 : violence externe ou intrusive
- type 2 : violence des consommateurs (client, patient, consommateur)
- type 3 : violence relationnelle de travailleur à travailleur, le bullying
- type 4 : violence organisationnelle envers le staff, d'autres organisations voire d'autres communautés.

Pour d'autres auteurs, il convient plutôt de distinguer la violence (beaucoup plus physique) du harcèlement moral. Mais dans la plupart des cas on préfère parler de violence "externe" survenue par une personne étrangère à l'institution qui emploie le salarié (celui-ci peut être acteur ou victime), de la violence "interne" qui est pratiquée sur un collègue, subordonné ou un supérieur hiérarchique.

En termes de prévention, la classification de la violence en interne et externe se justifie car les effets, les manifestations et les actions préventives seront très différentes.

Le mot violence regroupe aussi bien la violence physique sur les biens et les personnes (agressions et vols) que psychologiques (intimidation, persécution, humiliation).

4.2.2 Caractéristiques de la violence professionnelle

Plusieurs faits doivent être pris en considération :

- Malgré une très probable sous-déclaration, de nombreuses enquêtes sur les conditions de travail font état d'une augmentation impressionnante de la violence sur les lieux du travail: les enquêtes SUMER, l'enquête européenne sur les conditions de travail 2006, enquêtes de la DARES 2000, .
- Les phénomènes de violence sont variés et leur prévention doit donc être spécifique : l'agression verbale d'un agent dans un guichet ne doit pas être considérée de la

même gravité qu'un holdup dans une banque ; de même le cas d'un cadre placardisé et un travailleur se suicidant sur les lieux du travail.

- Les conséquences sont très préjudiciables à l'individu victime de violence, physiquement et psychiquement mais tout aussi négatives sur les collectifs de travail au sein desquelles elles surviennent.
- Il faut noter les difficultés de reconnaissance en tant que risque professionnel indemnisable en tant que maladie professionnelle ou accident du travail (nécessité de certaines conditions).

4.2.3 Formes cliniques

La violence externe concerne un ou plusieurs salariés exposés à une agression provenant d'un client, patient ou usager. Elle survient dans des professions réputées pour générer des tensions entre les citoyens et l'institution telles que :

- le transport;
- la manipulation des fonds et des objets de valeur ;
- le contrôle, le maintien et le respect de la loi ;
- le travail avec le public en grande difficulté (chômeurs)
- et plus récemment dans des activités de relation de service banales où le travailleur se trouve isolé ou bien travaille la nuit (formation, soins, commerce..) ; surtout si les conditions du service sont assez dégradées : travail sous pressions, moyens inadaptés, manque de temps,..)

La violence interne concerne des salariés entre eux. Plusieurs situations peuvent se voir :

- entre deux individus : deux collègues ou bien un salarié et son supérieur hiérarchique.
- Entre un individu et un groupe : tyrannie d'un manager sur un groupe; coalition d'une équipe contre un bouc émissaire.
- Entre deux groupes : le cas des équipes rivales.
- Parfois par la victime contre elle-même : suicide.

La violence peut se manifester par :

- des comportements manifestement violents : crises ouvertes, abus de pouvoir, refus de l'autorité,..;
- Sabotages
- Résistances à faire.

La violence peut être ressentie comme impersonnelle quand elle attrait à l'organisation du travail :

- Pressions des objectifs impossibles à atteindre.
- Impossibilité de discuter
- Peur du chômage dans un plan de licenciement
- Procédures nouvelles en décalage extrême avec les valeurs antérieures.

À la limite entre externe et interne, la violence est qualifiée de maltraitance lorsqu'elle s'exerce par un salarié sur un usager, client ou patient.

Les violences sont souvent souterraines, répétées et usantes mais elles peuvent parfois s'extérioriser sous forme violente traumatisante (cris, agressions, ..).

Elles se potentialisent les unes les autres.

Elles entrent souvent en boucle avec les autres RPS en établissant des liens de causalité (stress/ violence) : une violence externe ou interne va plonger la victime dans un état de stress (stress post traumatique) tandis que trop de stress accumulé peut décompenser et se libérer sous une forme de violence à l'encontre d'une personne pas toujours responsable du stress (le stress occasionné par le chef hiérarchique décompense en une violence envers le client ou le patient).

4.3 Le harcèlement moral et sexuel

4.3.1 Définition

Le terme de harcèlement moral est une nouvelle entité décrite pour la première fois par Marie-France Hirigoyen en 1998. Il désigne une conduite abusive faite de gestes, paroles, attitudes, comportement, etc. d'une ou de plusieurs personnes envers une tierce (la victime) dans un but de la déstabiliser psychologiquement.

Il s'agit d'un cas particuliers de la violence interne et se distingue en plusieurs types :

- Harcèlement individuel : qui vise à humilier et à détruire l'autre et à valoriser son pouvoir social et personnel.
- Harcèlement stratégique : qui a pour visée la reddition du sujet dont on veut se débarrasser afin de contourner les procédures légales de licenciement.
- Harcèlement institutionnel : stratégie de gestion de l'ensemble des Ressources Humaines qui génère une situation chronique d'épuisement professionnel et d'insatisfaction devant la tâche à accomplir.
- Harcèlement transversal ou horizontal : s'exerce entre collègues n'ayant pas de relation hiérarchique entre eux.

4.4 Les addictions

4.4.1 Définition

Les conduites addictives sont des comportements d'accoutumance et de dépendance qui entraînent des compulsions à prendre une substance de façon continue ou périodique pour en ressentir les effets psychiques et éviter l'inconfort de son manque (syndrome de sevrage).

En consommant la substance, le salarié cherche à décompresser, à mettre ses problèmes à distance, à se désinhiber ou à se concentrer.

Il s'agit d'abord d'une automédication vécue comme condition de l'adaptation sociale avant de devenir une source potentielle d'exclusion.

4.4.2 Différentes formes d'addiction

Les produits incriminés sont :

- Le tabac
- L'alcool
- Les psychotropes : qui agissent sur le psychisme en modifiant l'état de conscience
- Les stimulants (les amphétamines, antidépresseurs et anxiolytiques)

4.4.3 Facteurs favorisants

Plusieurs facteurs justifiant les addictions ont été identifiés :

- Apaiser la souffrance,
- mieux faire face aux tensions
- atteindre des performances dans des conditions qui se dégradent.

4.4.4 Prévention

Elle pose le problème des degrés d'incrimination de l'entreprise et des représentants des travailleurs dans ce qui est considéré comme relevant du domaine du privé. Néanmoins, lorsque la santé du salarié est affectée, s'il n'accomplit plus sa tâche correctement, s'il met en péril sa sécurité ou bien celle de ses collègues, d'autres personnes ou matériels ou encore son intégration collective est aussi compliquée, dans ce cas, les acteurs de la prévention au sein de l'entreprise se doivent d'intervenir.

4.5 La souffrance

Ce terme générique exprime un rapport négatif au travail et un mal être profond et s'inspire de l'école de la psychodynamique de Christophe Dejours selon laquelle le travail est le lieu essentiel de la construction identitaire, du développement de la personnalité, de l'élaboration d'un rapport au monde et à autrui extrêmement fondateur. Si les conditions de sens et de reconnaissance ne sont pas réunies, le travail devient source de souffrance générant différents troubles psychiques et sociaux.

5 PREVENTION DES RPS

5.1 Niveaux d'action de la prévention

Les préventeurs ont identifiés trois (3) niveaux de prévention distincts qui permettent de :

- structurer les actions adéquates et les leviers les plus efficaces
- repérer les acteurs les plus pertinents pour chaque niveau

la prévention primaire : vise à réduire ou au mieux éliminer à la source, les différents RPS présents dans l'organisation.

Elle pose la problématique de l'impossibilité de supprimer totalement les risques. Il faut donc les réduire par une approche à la fois individuelle et collective.

Elle doit être toujours privilégiée et demeure la seule attitude véritablement préventive.

La prévention secondaire : agit sur les caractéristiques personnelles des individus en les outillant individuellement ou collectivement pour lutter efficacement contre le stress et les autres RPS : " les tensions sont présentes et inévitables, on agit sur les conséquences et on apprend à les gérer".

L'entreprise doit également aider les salariés de façon collective à développer la compréhension des enjeux et des risques puis à identifier les moyens qu'ils peuvent mettre en œuvre pour s'en prévenir.

La prévention tertiaire : intervient pour venir en aide aux personnes qui vivent des problèmes de santé psychologique au travail. Ce qui permettra de diminuer la souffrance des personnes et améliorer leur santé.

Le médecin est un partenaire incontournable mais l'entreprise doit intervenir et adjoindre le concours d'intervenant spécialisé dans le trouble.

Un salarié en souffrance (la cause étant lié au travail ou hors travail) n'est pas à même d'accomplir correctement sa tâche et son intégration sociale est aussi difficile.

L'entreprise se doit également d'organiser leur prise en charge et de remonter avec, vers la prévention secondaire en redonnant à la victime son statut d'acteur. L'exemple parfait étant les addictions (tabac, alcool, drogues, médicaments) et leur maintien ou leur retour à l'emploi.

5.2 Principes fondamentaux de la prévention des RPS

- Notion de pluridisciplinarité : les RPS se trouvent à l'intersection de trois champs : technique, médical et organisationnel et au croisement de nombreuses connaissances :
 - Techniques : machines, production, process,
 - Ergonomiques : interactions entre homme et travail, compréhension fine de l'activité,
 - Médicales : liens entre la santé et le travail ;
 - Psychologiques, psychosociales, psychanalystes et sociologiques : sur la compréhension des enjeux du travail et de ses effets sur les individus, les aspects sociaux du travail, le fonctionnement dans les collectifs, de proximité, de métier, etc.
 - Organisationnelles :
 - Managériales : délégation, soutien du terrain, reporting, reconnaissance.
 - Réglementaires, gestionnaire : le choix des indicateurs de performance pour l'évaluation.
- Démarche concertée : fonder la prévention sur une démarche concertée. La concertation doit inclure les salariés, l'employeur et la hiérarchie. Elle doit se faire au sein d'un comité de pilotage paritaire qui se charge d'unifier la demande. Le recours à un ou des intervenants extérieurs (expert ou facilitateur) peut être utile.
- Structuration de la démarche en actions et obtenir un accord à toutes les étapes.

- Identification des RPS et établissement d'une cartographie, les analyser puis élaborer des plans d'actions en identifiant les priorités.

5.3 Identification des RPS

Il n'existe pas une méthodologie unique pour identifier les RPS. Ainsi, cibler les RPS revient à identifier plus simplement leurs facteurs de risques. Par ailleurs, il est toujours intéressant d'entendre les personnes qui témoignent de leur vécu du stress au travail et des autres RPS. De ce fait, plusieurs modèles scientifiquement validés ont pu être élaborés et qui tentent de traduire l'impact sur la santé mentale et physique des individus. Parmi les plus utilisés on cite :

5.3.1 Le modèle de Karasek : demande – contrôle

La demande (psychologique et physique) faite par le travail à l'individu est atténuée par le contrôle que peut exercer l'individu sur la réalisation de son travail. Le travail le plus à risque est celui qui cumule une forte demande et une très faible latitude décisionnelle, par opposition à celui dit actif qui oppose à la forte demande, une plus large marge de manœuvre. Le modèle identifie également une forme de travail dite " passive" qui oppose une faible latitude face à une faible demande. Cette catégorie de travailleurs est également à faible risque de RPS.

L'association d'un faible soutien des collègues et ou de la hiérarchie à une forte demande et une faible latitude décisionnelle est très délétère pour l'individu en terme de risque pour sa santé.

5.3.2 Le modèle de Siegrist : efforts – récompense

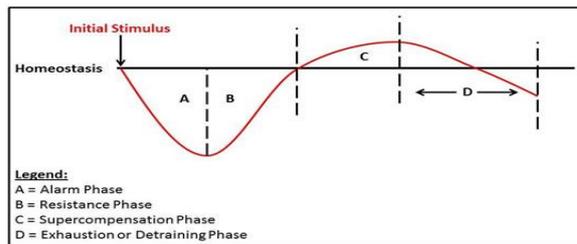
Selon ce modèle, la charge de l'effort fourni par l'individu peut être atténuée par le sentiment que cet effort est récompensé en retour. La récompense est matérielle comme le salaire et les primes mais également et surtout une reconnaissance sociale et une évolution de carrière.

5.3.3 Le modèle de Selye : la réponse d'adaptation ou théorie du syndrome général d'adaptation SGA.

C'est le modèle historique du stress proposé par Hans Selye pendant les années 30 selon lequel le stress est une réponse non spécifique de l'organisme destinée à faire face à toute demande accrue imposée au corps humain. L'organisme répond au stimuli afin de maintenir un état d'équilibre ou homéostasie (constance ou maintien des paramètres de l'organisme tels que la température corporelle, le taux glycémie etc.).

Si les ressources de cet organisme sont insuffisantes, et s'il ne peut pas faire front à la quantité de stress qu'il doit gérer, des problèmes de tous ordres sont susceptibles de survenir : le système d'adaptation s'épuise et les conséquences du stress deviennent de plus en plus délétères. La réponse de l'organisme est biologique, physiologique, cognitive et émotionnelle.

Le SGA évolue en trois phases :



1. phase d'alerte : réaction d'alarme, elle se compose de deux étapes :

- Phase de choc : de qq mn à 24 heures. L'état de surprise à l'agression soudaine constitué de symptômes d'altérations passives traduisant un état de souffrance générale de l'organisme : tachycardie, augmentation du tonus musculaire, dilatation des pupilles, hypothermie, hypotension.

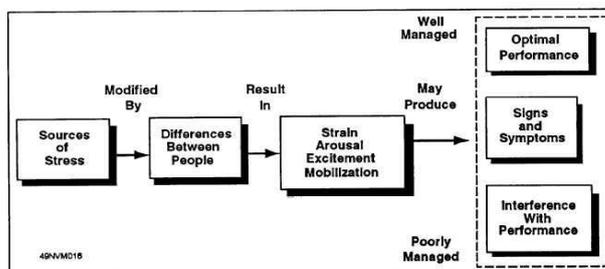
- Phase de contre choc : l'organisme développe les moyens de défense active caractérisée par l'inversion des signes de la phase de choc : augmentation de la diurèse, du volume plasmatique, élévation de la température, hyperactivité des glandes adénohypophyse et du cortex surrénal.

2. La phase de résistance, d'habituation ou d'endurance.

Selye définit cette phase comme l'ensemble des réactions non spécifiques provoqués par l'exposition prolongée de l'organisme à des stimuli nocifs aux quels il s'est adapté au cours de la réaction d'alarme. Lorsque la situation d'alarme se prolonge, mes manifestations s'atténuent en s'habituant l'environnement stressant. La phase de résistance prolonge et accentue les phénomènes amorcés au cours de la phase de contre choc.

3. La phase d'épuisement

Lorsque la situation stressante se prolonge, les manifestations passives de la phase de choc reviennent et l'emportent sur les manifestations de défense active. La capacité de résistance devient plus faible et peut conduire à la mort. Cette dernière résulte de la destruction des glandes surrénales (observé chez les animaux).



5.3.4 Le modèle de Laborit : inhibition de l'action

Il repose sur une conception bio-comportementale du stress. La réaction du stress n'a qu'une finalité : assurer la survie de l'organisme face à un danger.

Ce modèle repose sur les connaissances dans le domaine de la biologie et des neurosciences (rôle du cerveau limbique émotionnel dans la mécanique du stress). Le stress devient pathogène lorsque l'inhibition de l'action prend le dessus sur les réactions primaires du stress et qui sont l'attaque ou la fuite "fight or flight response".

5.3.5 Le modèle de Lazarus : double évaluation de la situation

Dans ce cas, le stress résulte de la double évaluation que fait l'individu de la situation :

- l'évaluation primaire : concerne le danger ou la menace que représente potentiellement cette situation.

L'évaluation secondaire correspond à la perception qu'a l'individu des ressources dont il dispose pour faire face à cette menace.

Le stress résulte donc d'une situation de menace sans possibilités d'y faire face avec suffisamment de ressources

6 CONCLUSION

- La prévention de la souffrance au travail ne passe pas par la multiplicité des professionnels de la santé (psychologues, psychiatres,) sur les lieux de travail, mais plutôt par une reconstruction du "vivre ensemble" et de la solidarité dans les entreprises.
- Selon C. Dejours : le travail est vivant, individuel et subjectif.
- La tentation serait de pouvoir passer d'un niveau d'individus (trop difficile à appréhender car trop multiple) à un univers de variables que l'on peut analyser et donc peut être gérer.
- L'évaluation des RPS doit tenir compte aussi bien des aspects organisationnels que des prédispositions individuelles à faire face aux demandes de son environnement. Aborder les RPS se ferait donc par une démarche ergonomique associée inéluctablement à une approche par la santé mentale au travail des salariés.

7 Travaux cités

[En ligne] [HTTP:// philippe.goulois.free.fr/spip.php?article70](http://philippe.goulois.free.fr/spip.php?article70).

Antonmattei.P.H, et al. 2010. *les risques psychosociaux : identifier, prévenir, traiter.* s.l. : LAMY AXE DROIT, 2010. ISBN 978-2-7212-1317-4.

Sahler, B, et al. 2007. *Prévenir le stress et les risques psycho-sociaux.* Lyon : Anact, 2007. ISBN : 978-2-913488-45-8..

Wassel, J.T. 2009. Workplace violence intervention effectiveness: a systematic litterature review. [éd.] Center of Dease Control and Prevention. *Safety Science.* 2009, 47, pp. 1049-1055.