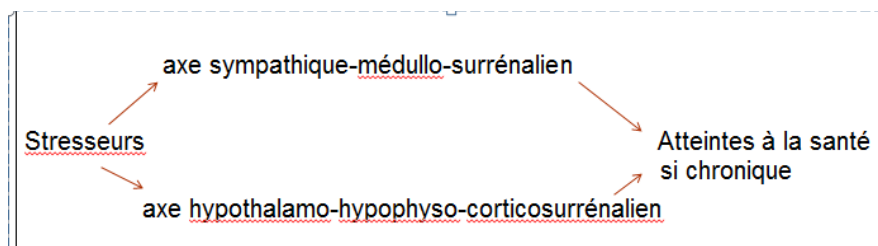


Journées de la médecine maritime, mars 2019
De l'analyse des RPS à la qualité de vie au travail
(Marc Lorient, sociologue, IDHE.S)

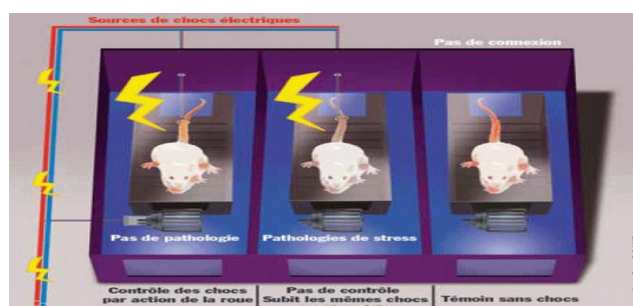
Chaque discipline possède sa propre façon de construire le problème des RPS (définition, méthodologie, administration de la preuve). La physiologie, par exemple, se concentre sur les marqueurs physiques et biochimiques observables. En psychologie, il s'agit de caractériser et de mesurer des traits et des problématiques individuelles à l'aide d'échelles standardisées permettant la mise en évidence de corrélations statistiques (par exemple entre tel trait de personnalité et le stress). La sociologie se concentre sur les interactions réciproques entre les individus et les institutions sociales. En isolant une dimension parmi d'autres, chaque discipline réduit ainsi la portée explicative de ses investigations.

De plus des controverses traversent ces différentes, généralement basées sur des oppositions dichotomiques simplistes : la cause est à chercher dans l'individu vs dans l'organisation ; c'est une maladie vs ce n'est pas une maladie ; c'est dans la tête vs c'est dans le corps ; il s'agit de facteurs de risque vs de syndromes ; observations cliniques vs preuve épidémiologique, etc. Ces débats sont accentués par la nature des outils de prévention, tels le tableau des maladies professionnelles, qui conduisent à de fausses alternatives du type : soit c'est une "vraie maladie", soit il n'y a pas à légiférer sur le sujet. Envisager les différents RPS comme des processus encastrés dans des contextes sociaux spécifiques, des jeux continus d'interactions et de relations sociales, permet de surmonter ces difficultés et d'intégrer les différents modèles explicatifs, au-delà de leurs incompatibilités théoriques.

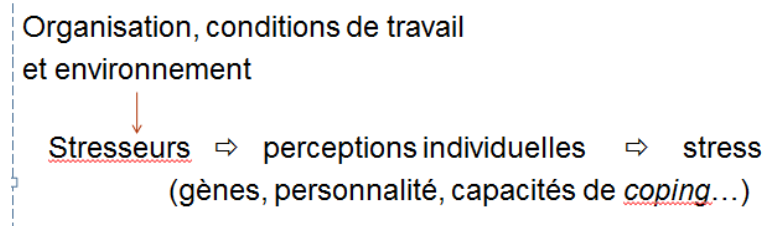
1- Le modèle biophysique



Le stress est une réaction de l'organisme (qui se prépare pour résister ou fuir) à une agression extérieure afin de rétablir l'équilibre homéostatique (adrénaline/noradrénaline et cortisol). Le stress chronique est néfaste pour la santé. Quand l'action est impossible et que le sujet doit subir passivement les stresseurs, il y a risque de chronicisation (l'organisme se prépare en vain et sans fin à réagir), comme le montrent les expériences de Jay Weiss sur les rats, 1970 :



2 - Les modèles cognitifs ou transactionnels du stress



Le stress résulte d'une double évaluation par l'individu des difficultés et des moyens pour y faire face. Ce modèle oublie les dimensions et ressources collectives de ces évaluations.

3- Le modèle de Karasek (1990)

Organisation et conditions de travail

↙
Demande forte/latitude et soutien social faibles ⇒ réactions physio-psychologiques ⇒ troubles de santé

Il n'y a plus de causalité simple, mais conjonction de facteurs à travers l'équilibre entre demandes (charge de travail élevée, rythmes de travail rapides et morcelés, activités complexes, etc.), marges de manœuvre (libertés sur l'organisation du travail, de mobilisation possible des compétences, d'épanouissement, etc.) et soutien social (aide et réconfort des collègues et supérieurs). Ces trois dimensions sont toutefois des construits qui peuvent prendre des significations différentes suivant les contextes.

4- Le modèle de Siegrist (1996) :

Organisation et conditions de travail, environnement

↙
Déséquilibre efforts/récompenses ⇒ réactions physio-psychologiques ⇒ atteintes à la santé

Equilibre entre efforts au travail (rythme, charge, interruption, heures supplémentaires, efforts physiques) et retours (respect et soutien des collègues et des supérieurs, justice, perspective de carrière, sécurité de l'emploi, salaire...)

5 – La psychodynamique du travail (Christophe Dejours)

Organisation, conditions de travail et environnement

↙ ↘
Exigences du travail ⇒ souffrance ⇒ stratégies individuelles collectives de défense ⇒ atteintes à la santé

Le travail est source de souffrance (non reconnaissance, tricherie, contraintes...). Mais les individus et les équipes, mettent en place des mécanismes de défense qui parfois permettent sa transformation en plaisir.

6 – La clinique de l'activité (Yves Clot)

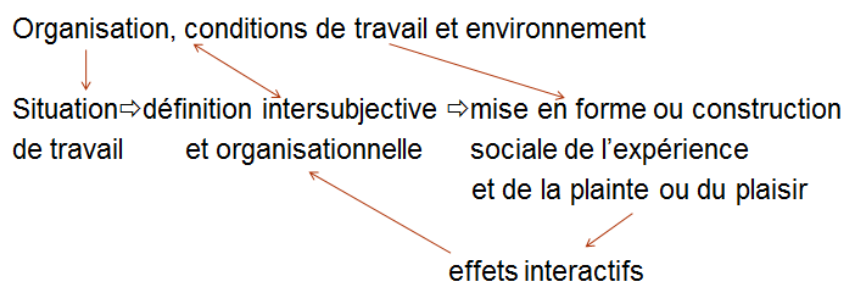
Organisation, conditions de travail (Réal du travail)

Ressources psychosociales

Genre et style de travail ⇒ travail empêché ou beau travail possible ⇒ construction de la santé

Clot porte l'analyse sur ce qui entrave le « pouvoir d'agir », l'actualisation et la réalisation du genre (collectif) et du style (individuel) professionnel. Si cette démarche évoque les notions de contrôle ou de latitude elle va plus loin en posant que la « bonne façon de faire », un agir professionnel reconnu et valorisant ne peut naître que du débat et des controverses collectives autour du travail et de sa qualité et que chaque situation ne peut être que spécifique.

7 - Une approche sociologique intégrative



Double effet de boucles interactives, construction sociale conjointes des étiquettes (les mots) et des expériences (le vécu des maux)

8 - Des RPS à la QVT

Tous ces modèles montrent, chacun à leur façon, que les individus ne sont pas passifs face aux risques et contraintes du travail. Ils peuvent, individuellement ou collectivement, chercher à changer les causes liées à l'organisation ou aux conditions de travail, la perception ou le sens des situations difficiles la façon de gérer et de mettre en forme le mal-être qui en découle. Pour transformer la souffrance en plaisir (Dejours), le travail en occasion de réalisation de soi ou de construction de la santé, il est nécessaire de pouvoir définir ensemble ce que doit être un travail de qualité, dont on peut être fier, de pouvoir discuter de l'adéquation entre les moyens disponibles et les fins ou idéaux

poursuivis, de pouvoir donner du sens aux difficultés et malaises rencontrés. Un idéal inatteignable, flou, non discuté ou contradictoire entraîne des risques d'épuisement, de conflits interpersonnels ou de retrait (exemple : scènes de musiques actuelles et régulation de la passion)

Si les gens travaillent d'abord pour avoir un salaire et un statut, la plupart déclarent aussi un intérêt intrinsèque à leur activité et ont besoin de faire un beau travail (ex: préparateurs de commande et la constitution de « belles palettes »). Deux éléments sont souvent mis en avant :

- L'ambiance de travail, les bonnes relations avec les collègues et la hiérarchie de proximité, le sentiment d'appartenir à un collectif...
- Le sentiment de faire un travail de qualité, utile, reconnu, qui a du sens...

Ces deux dimensions sont en fait largement interdépendantes car la bonne ambiance permet et repose souvent sur une vision partagée de ce que doit être le travail « bien fait » et permet de reconnaître l'apport de chacun, de donner du sens aux efforts réalisés. Ce sens est largement produit au sein des collectifs de travail (groupes de collègues partageant la même tâche ou se reconnaissant dans un même métier, les collectifs peuvent aller des formes informelles d'échange et de coopération au sein des équipes à des formes plus organisées comme les associations professionnelles ou syndicats de métier) : définition du travail bien fait, répartition légitime des tâches, régulation des conflits, entraide et partage des expériences et savoir-faire, etc. (exemple : les contrôles routiers dans les brigades de police-secours).

Le contrôle individuel et collectif sur la définition et l'organisation du travail, sur la gestion des risques sont importants à la fois pour permettre à chacun de mettre en œuvre ses compétences et son savoir-faire, mais aussi pour rendre le risque acceptable et objet possible d'une action. La perte de contrôle peut au contraire être source de stress : Dans la marine marchande, par exemple, les routes maritimes sont déterminées dans les centres de contrôle à terre en fonction de la météo, des vents, des délais de livraison, du cours des matières premières, etc., par des logiciels sophistiqués qui calculent la dépense en carburant et les coûts et avantages des différentes options. De même, les machines sont de plus en plus souvent dotées de capteurs connectés qui permettent à des systèmes experts de planifier les réparations afin de réduire le nombre de mécaniciens embarquer et d'éviter les coûteuses pannes en mer. L'expérience des marins pour « sentir » la météo ou le comportement des moteurs est ignorée au profit d'intelligences artificielles qui prennent des décisions pouvant affecter la sécurité des équipages.