Fiche de Santé, sécurité et conditions de travail

**Le concept de SGA « syndrome général d’adaptation »** :

Ensemble des réactions provoquées par l’exposition prolongée de l’organisme à des stimuli nocifs auxquels l’organisme tente de s’adapter au cours de la réaction d’alarme. Il est composé de trois phases successives :

* **la phase d’alarme :** qui renvoie à la mise en alerte de l’organisme, composée de deux sous étapes : *le choc* (la surprise, qui est souvent à l’origine de l’augmentation du rythme cardiaque et une baisse du tonus musculaire) et *le contre-choc* (phase durant laquelle l’organisme va se ressaisir et activer ses moyens de défense). Lorsque la phase d’alarme se prolonge, l’organisme passe en phase deux
* **la phase de résistance**: phase d’auto régulation de l’organisme qui a pour but d’aider celui-ci à se défendre. Tant que va persister la phase d’agression, l’organisme va résister grâce à des modifications sanguines, hormonales
* **la phase d’épuisement** (émotionnel) : qui est un état de stress extrême, où l’on s’aperçoit que l’organisme craque et cesse d’essayer de s’adapter. On observe un épuisement des forces physiologiques, psychologiques, physiques et émotionnelles.

**Stress** : résultat d’un déséquilibre entre les exigences ou contraintes de l’environnement et les ressources dont dispose le sujet pour faire face à cet évènement stressant

**Principaux modèles** :

Modèle Pe-Feet : *FRENCH, 1982*

p = personne, e = environnement et feet = ajustement. Repose sur le degré d’adéquation/ajustement entre l’individu et l’environnement de travail. Ce degré va déterminer le niveau de stress vécu par la personne, l’adéquation ou inadéquation entre la personne et l’environnement. Les perceptions permettent d’expliquer l’impact des différences dans l’émergence du stress et un bon ajustement renverra à un changement de la personne ou de l’organisation. Problèmes de validité de construit.

Modèle de déséquilibre entre efforts et récompense : *SIEGRIST, 1996*

Efforts fournis par un individu font partie d’un processus d’échange social. La combinaison d’efforts élevés et de récompenses faibles va être à l’origine des réactions pathologiques sur le plan émotionnel et physiologique. L’effort élevépeut être d’origine externe, causé par de fortes exigences au travail (avoir beaucoup de responsabilités, être souvent interrompu…). L’effort élevé peut être d’origine interne (efforts intrinsèques) et renvoie aux attitudes et aux motivations liées à un engagement excessif dans le travail. Les faibles récompenses peuvent prendre trois formes principales :

1. Un salaire insatisfaisant
2. Un manque d’estime et de respect au travail (incluant le faible soutien, le fait de ne pas voir son avis pris en compte et le traitement injuste).
3. Une faible sécurité de l’emploi et de faibles opportunités de carrière.

🡪 Si les efforts dépassent les récompenses, d’après ce modèle il y a émergence de stress et apparition de frustration chez l’individu.

Modèle de KARASEK (modèle JDC, modèle demande-autonomie): *KARASEK*

j = job, d = demande et c = contrôle ou modèle de gestion du stress et des contraintes. Développé sur la base de deux facteurs qui sont : *les demandes psychologiques* liées au travail (= les contraintes organisationnelles exercées sur l’individu) et *l’autonomie décisionnelle* de l’individu (= la latitude décisionnelle). Les tensions vont apparaitre quand les demandes psychologiques vont être fortes et que la latitude décisionnelle est faible. Le « job strain » ou « tension au travail » est la combinaison faible latitude / forte demande.

Prolongé par *JOHNSON et HALL, 1988* : ajout d’un troisième facteur : *le soutien social* (le modèle s’appelle alors le JDC-S). Le soutien social regroupe l’ensemble des interactions vécues au travail, avec les collègues et/ou la hiérarchie. Le soutien social intervient comme modérateur de la tension au travail. Le fait de se sentir soutenu ou écouté par ses supérieurs, de pouvoir être aidé par ses collègues en cas de difficulté limite les effets délétères des tensions. A l’inverse, un soutien social faible ou inexistant (situation d’iso-tension) les aggrave.

**Coping** *: LAZARUS et FOLKMAN*

L’ensemble des efforts entrepris par l’individu pour réduire, minimiser, contrôler, dominer ou tolérer la situation stressante par rapport à ses ressources, la demande et l’environnement.

2 grandes catégories de coping :

1. Coping centré sur les émotions (REFLEXION) : stratégies qui visent à aménager et réduire les émotions de détresse provoquées par le stresseur (évitement, minimisation, rejeter la responsabilité sur les autres, la substitution, le renversement)
2. Coping centré sur le problème (ACTION) : stratégies qui obligent l’individu à agir, à faire quelque chose pour modifier la source du stress (recherche d’information, planification de résolution, recherche d’un soutien social, coping de confrontation)

Première évaluation : les contraintes environnementales (évènement important ?)

Première évaluation : les contraintes environnementales (évènements importants ?)

Non : pas de stress Oui

Deuxième évaluation : les ressources de l’individu

Non : réaction de stress 🡪 stratégie de coping, Oui : pas de stress

Revenant à la 1ère évaluation

Approche transactionnelle du stress :

* **évaluation primaire** : premier jugement réalisé par la personne, déterminer si la situation est sans conséquence (bénigne, positive), on parlera de situation stressante si conditions qui risquent de surpasser les ressources individuelles, de mettre en péril le bien-être du sujet. On parle de stress et de stress perçu la manière dont le sujet va identifier une situation et en même temps évaluer ces différentes caractéristiques (gravité, intensité, contrôle sur la situation...). Notion de perception individuelle, de stress perçu.
* **évaluation secondaire** : évaluation de ses propres ressources (personnelles, sociales) pour faire face à cette situation potentiellement menaçante, tenter de déterminer les solutions envisageables, adaptées, pour faire face à cet événement stressant. On parle aussi de contrôle perçu, en lien avec les stratégies de coping, puisque cette évaluation secondaire dépend des ressources de la personne, des ressources sociales, de ses caractéristiques personnelles ou par exemple le lieu de contrôle.
* **Réévaluation** : concerne un changement dans l'évaluation initiale, basée sur l'ajout, l'apport de nouvelles informations qui proviennent de l'environnement, soit de la personne elle-même et cette réévaluation est clairement le résultat des efforts mis en place, on parle souvent de réevaluation défensive.

**Facteurs organisationnels et dispositionnels** :

* Organisationnels : caractéristique de la tâche, problèmes liés aux rôles et aux interactions sociales, importance des responsabilités, déroulement de la carrière, harcèlement moral
* Dispositionnels : personnalité de type A (impatience, compétition, hostilité, irritabilité), personnalité de type C (agréable, peu autoritaire, coopérative, évitement de conflits, faux non-anxieux), lieu de contrôle de *ROTTER* (évènements dépendent de facteurs internes ou externes à la personne), l’affectivité positive (trait) et affectivité négative (état émotionnel : névrosisme, anxiété…), l’optimisme ou l’auto-efficacité

PANAS (positive affect negative affect scale): *WATSON, 1988*

Permet d’évaluer les émotions positives et négatives

**Le Burn out** :

3 dimensions : épuisement émotionnel, déshumanisation, baisse de l’estime de soi ou accomplissement du travail

4 phases : phase d’enthousiasme, phase de stagnation, phase de désillusion, phase d’apathie

Symptômes : niveau émotionnel, intellectuel, corporel, comportemental, relationnel

5 dimensions à risque : la charge de travail, le contrôle (autonomie décisionnelle), la reconnaissance, la communauté, la justice et le respect

* Echelle de Maslach

**Les RPS** :

Concepts : Stress, BO, violences internes (harcèlement…) et externes, mal-être, souffrance, le « mal vivre ensemble », la souffrance au travail ou épuisement professionnel

Trouble : apparition de signes plus ou moins perceptibles pouvant s’aggraver et devenir pathologiques, il apparaît lorsqu’il y a plusieurs déséquilibres

Risque : probabilité qu’un trouble se manifeste

* Modèle de Karasek et modèle de déséquilibre entre efforts et récompense de Siegrist

**Etude de cas** :

* Origine de la demande
* Objectif de la démarche
* Comité de pilotage
* Etablissement du diagnostic
* Mise en place d’actions concrètes (Limite des RPS, Promotion de l’entreprise…)
* Difficultés rencontrées
* Résultats
* Analyse et synthèse