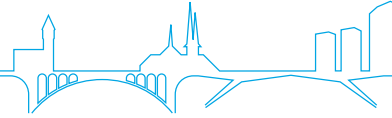




Facteurs de risque psychosociaux



Les facteurs psychiques au premier plan

Ce n'est certainement plus un secret que les charges et les contraintes dans le monde du travail ont changé au cours des dernières décennies. Alors que les contraintes physiques ont entre-temps nettement diminué, les exigences en matière de "capacité de performance psychique des employés" ont nettement augmenté. Dans le domaine des contraintes psychiques, cela entraîne non seulement un danger pour la santé des travailleurs, mais aussi, du côté de l'entreprise, une diminution des performances. On constate ici une baisse de la productivité, une influence négative sur les activités ainsi qu'une diminution de la créativité et de l'innovation dans la fourniture des prestations.

Il est nécessaire de réagir de manière adéquate à ces nouvelles exigences et contraintes.

Actuellement, il existe encore peu de statistiques et d'évaluations sur les jours d'absence et les arrêts de travail prolongés des travailleurs/euses en raison d'une maladie psychique, c'est pourquoi nous jetons un coup d'œil sur notre pays voisin, l'Allemagne (rapport sur la santé de la caisse maladie Techniker Krankenkasse 2015), qui n'est certainement pas une exception en ce qui concerne cette situation actuelle et peut donc être utilisé comme comparaison pour le Luxembourg.

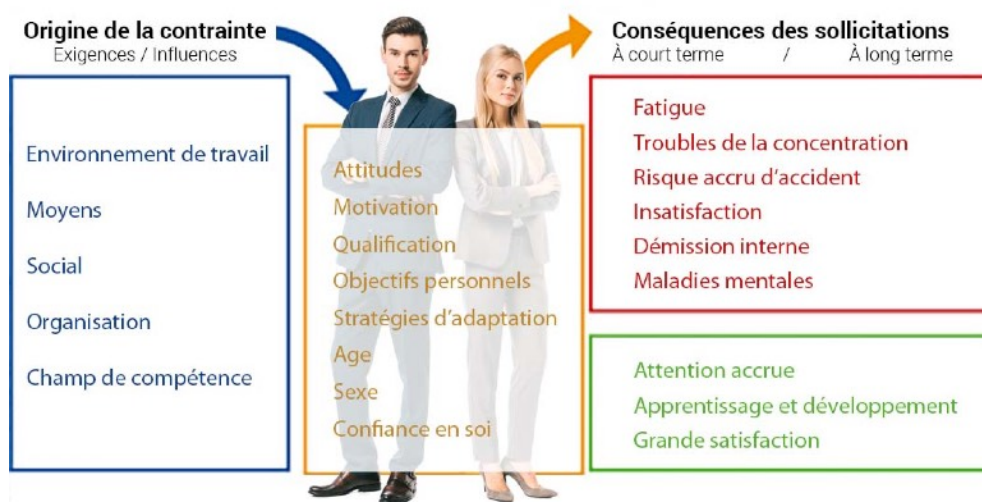
Quels peuvent être les facteurs de risque d'une telle augmentation des arrêts de travail et comment les gérons-nous ici au Luxembourg ?

Comment nos travailleurs se sentent-ils en danger ?

Charge mentale versus mauvaise sollicitation

Commençons par examiner de plus près les risques potentiels. Les causes de l'augmentation de la charge mentale au travail sont, à l'heure actuelle, les suivantes :

- L'intensification du travail ;
- L'accélération des processus de production, de service et de communication ;
- L'utilisation accrue des nouvelles technologies ;
- Davantage de "travail intellectuel" (traitement de l'information et communication, par ex. dans le secteur des services) ;
- Décloisonnement du travail avec une disponibilité permanente ;
- Responsabilité personnelle accrue des employés ;
- Complexité croissante des exigences du travail ;
- Relations de travail discontinues ;
- Diminution de la sécurité sociale/ sentiment de perte de contrôle.



Ces contraintes ne sont toutefois pas dangereuses en soi et peuvent être considérées comme un éventuel défi si les ressources sociales, organisationnelles ou personnelles sont suffisamment soutenues. Mais si l'individu est malade, c'est-à-dire si ses capacités à faire face sont limitées, il en résulte rapidement un surmenage (stress, fatigue, etc.) qui se traduit par une mauvaise charge psychique pour chaque individu.

Ainsi, un travail sans charge psychique n'est pas plus possible qu'un travail sans aucune charge physique. Seuls la quantité et l'environnement déterminent l'effet néfaste sur la santé.

Pour définir et évaluer le degré des facteurs de risque, il existe différentes approches modélisées.

L'un d'entre eux est le modèle Job-Demand-Control ou modèle de contrôle des exigences du sociologue américain Robert Karasek.

Il sert à évaluer les facteurs de charge et de stress dans l'environnement de travail.

Pour ce faire, Karasek met en avant deux paramètres importants pour déterminer ces facteurs : les Job Demands (les exigences du travail) et la Job Decision Latitude (la marge de manœuvre ou l'autonomie au travail). Ces deux facteurs peuvent être faibles ou élevés.

Le stress au travail survient lorsque les exigences du travail sont élevées, mais que le travailleur ne dispose que d'une faible marge de manœuvre, en raison d'un manque d'autonomie.

Karasek suppose que des exigences de travail élevées conduisent à un état de forte énergie d'action (motivation push). La mesure dans laquelle le travailleur peut prendre des décisions module ou transforme la libération de l'énergie produite (motivation).

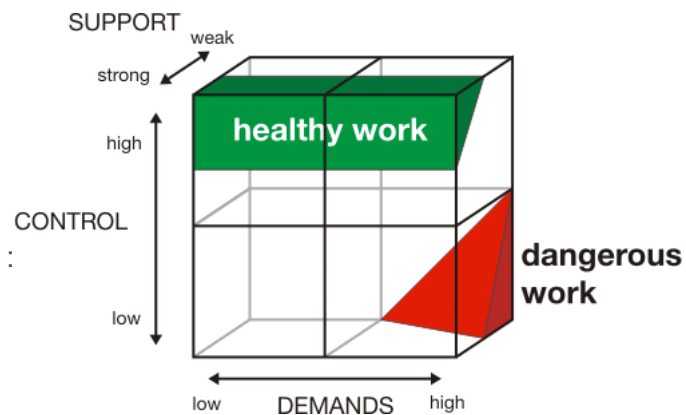
Si aucune action n'est entreprise, l'énergie d'action se transforme en symptômes de stress sous la forme d'un "stress mental".

Outre les 3 facteurs de risque du modèle de Karasek :

- Contrôle/autonomie,
- Le soutien et
- L'intensité du travail.

Il existe toutefois d'autres facteurs à prendre en compte :

- L'estime ;
- Respect/justice ;
- Reconnaissance ;
- Aménagement du lieu de travail.



Les défis de la gestion de la santé :

Quels sont nos risques et que pouvons-nous faire ? Pour pouvoir répondre en partie à cette question, il serait judicieux de procéder de manière conséquente à une évaluation des risques psychosociaux de tous les travailleurs. La directive-cadre européenne RL 89/391/CEE sert de base à cette évaluation.

Cette mesure permet d'identifier à temps les risques d'exposition personnelle et professionnelle. Ensuite, une équipe interdisciplinaire, composée par l'entreprise, la médecine du travail la délégation du personnel, devrait travailler ensemble sur ces risques et les réduire voire éliminer.

Une gestion complète de la santé au travail, un examen préventif par la médecine du travail et des séances d'information visant à renforcer les ressources d'un individu devraient être l'objectif.

La connaissance des travailleurs des facteurs de risques potentiels est donc plus importante qu'auparavant.

Dans cette optique, la médecine du travail propose toute une série de séances d'information sous forme de conférences et d'ateliers.

Il s'agit par exemple :

- gestion du stress ;
 - Faire du sport ;
 - Alimentation équilibrée ;
 - Gestion du temps ;
 - Techniques de relaxation comme par ex. la sophrologie, la relaxation musculaire selon Jacobsen.
- burnout ;
 - Comment le reconnaître ?
 - Que faire si ?
 - Filet de sécurité.

Mais des thèmes tels que le harcèlement moral, la communication, etc. sont également des éléments importants de ce travail d'information.



Renforcer la résilience - que peut faire l'employeur ?

L'objectif est de renforcer les ressources d'un individu dans son environnement, c'est-à-dire aussi dans le monde du travail.

Outre l'optimisation des processus de travail, une bonne gestion des conflits au sein de l'équipe et des structures supérieures ainsi que des évaluations régulières des collaborateurs avec des entretiens de feed-back correspondants (félicitations, rémunération, aides à l'amélioration), les offres suivantes des employeurs peuvent s'ajouter au niveau pratique de la stratégie de maîtrise :

Sport :

- Programme de remise en forme ;
- Activités de plein air ;
- « Rendez-vous jogging ».

Alimentation :

- Manger durablement ;
- « Semaines santé ».

Méditation :

- Cours de yoga ;
- Salle de repos.

Ce ne sont que quelques exemples. A condition de disposer de l'infrastructure nécessaire. (Vestiaires, possibilité de prendre une douche, etc.)

En cas de signes d'instabilité dans le domaine de la résilience personnelle, les examens médicaux préventifs réguliers sont d'une grande importance afin de garantir une identification précoce des facteurs déclencheurs.

Mais cela dépend aussi de la volonté de l'individu de renforcer ses propres ressources.

L'interaction entre la vie privée et la vie professionnelle sera de plus en plus visible et indispensable à l'avenir en raison du décloisonnement et de l'organisation flexible du travail.

Proposer un vaste réseau de prévention tout en mettant l'accent sur le "vrai" travail est un défi pour tout employeur — mais qui, s'il est réussi, offre de bonnes perspectives.

De manière générale, cela permettra de travailler plus efficacement et de fournir de meilleurs services. Il en résulte une réduction des arrêts de maladie et des absences. Une situation "gagnant-gagnant" entre l'employeur et l'employé est créée.