

Les risques psychosociaux (partie 3)

Bien-être, satisfaction santé psychologique

Formation membres CHSCT

Pascale Desrumaux

**Professeur Psychologie du travail et des
Organisations, Lille3**

Pourquoi développer le bien-être au travail ?

Les employeurs ont le devoir de garantir la santé et le bien-être à leurs salariés. L'employeur prend les mesures pour assurer la sécurité et protéger la santé physique et mentale des travailleurs de l'établissement (*art L230-2-1 du code du travail*).

Les employeurs sont tenus de remplir l'obligation d'évaluation des risques en respectant les principes généraux de prévention. Bien-être/mal-être des salariés : enjeux juridiques, humains, économiques et sociétaux.

Pour les entreprises, il est nécessaire de promouvoir ce bien-être car il touche à la santé, à l'efficacité et à la performance

Définir la santé psychologique au travail

OMS 1946 : « *la santé est définie comme un état de bien-être total physique, social et mental de la personne (image positive de la santé). Ce n'est pas la simple absence de maladie ou d'infirmité* ».

Intérêt de mesurer la santé psychologique **de manière bipolaire** confirmé par de nombreuses recherches (Brief et *al.*, 1993; Diener, Emmons, Larsen, & Griffin, 1985 ; Rolland, 2000)

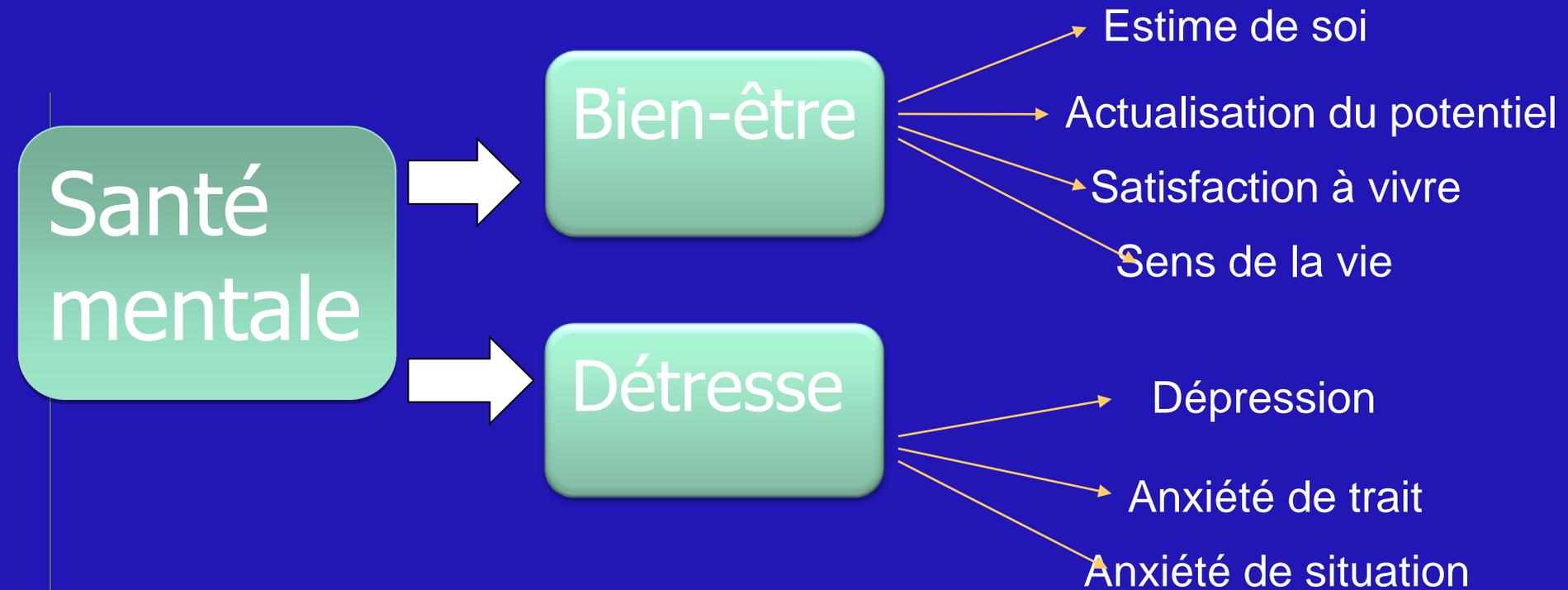
Concevoir la santé comme **un système dynamique**, implique de prendre en compte un ensemble inter-relié d'inducteurs, de médiateurs et de résultats.

La SPT dépend **de facteurs liés au travail et au milieu de travail et de dispositions personnelles** des individus (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Marchand, Demers & Durand, 2005).

Cette perspective entraîne ipso facto la mesure d'inducteurs organisationnels, psychosociaux, personnels pour mesurer une santé (multidimensionnelle)

Quels liens entre santé psychologique au travail et bien-être ?

consensus pour considérer le bien-être comme une composante de la santé (Diener, 1994 ; Keyes, 2006 ; Massé et al. 1998)



Modèle hiérarchique cognitivo-affectif en santé mentale (Diener, 1994)

Bien-être, plaisir, bonheur, quelles origines ?
Bonheur inné ou acquis ? Quels déterminants ?

De quoi s'agit-il ?

du plaisir à faire son travail, des émotions au travail,
de la satisfaction ressentie en regardant son travail,
de l'épanouissement au travail,
des valeurs auxquelles on adhère en faisant son travail ?

Deux conceptions historiques

Eudémonisme (grec, eudaimôn : heureux) système de morale
ayant pour but le bonheur de l'homme

Hédonisme (grec, hêdonê : plaisir) doctrine morale qui fait du
plaisir, le but de la vie

Le bien-être (concept multi dimensionnel)

*« une intégration réussie et un équilibre positif entre bien-être physique,
mental et spirituel »*

*« un état agréable, équilibré et durable de l'esprit et du corps en notant
l'absence de souffrance, de troubles ou d'inquiétudes » (Godefroid, 2001)*

Par / organisation
Climat
Justice
Management
Valeurs
organisationnelles

Par / Conditions de
travail
Demandes
Ressources
Marges de
manoeuvre et agir
Buts au travail

Bien-être au travail

Relation aux autres
/ aux collègues
Affiliation
Reconnaissance
Soutien
/ famille, amis
Reconnaissance
Soutien

Par / à soi
Affectivité positive
Satisfaction/
Motivation
Estime acceptation
de soi
Optimisme
Contrôle de soi
Agir/soi
Buts

Théorie hédoniste Bien-être subjectif = *affects + - et satisfaction avec la vie*
Evaluation cognitive et affective que l'individu fait de son existence (Diener, Lucas & Oishi, 2002)

Théorie eudémoniste Bien-être eudémoniste (Keyes, Ryff)
réalisation de son plein potentiel , *buts de la vie* (vivre en accord avec soi-même, avec ses valeurs, aux efforts pour accorder actes et valeurs...)

Théorie du Bien-être social (fonctionnement dans la réalité sociale, intégration sociale, contribution sociale, BE comme *résultat de perceptions et jugements*, Warr...)

Théories téléologiques mettent en avant la *satisfaction d'un besoin* pour atteindre le bien-être. Elles renvoient aux théories de la motivation basées sur la satisfaction des besoins (ie Maslow, 1970 ; Huta & Ryan, 2011)

Pour Diener et al (1998) Les affects positifs et la satisfaction dans la vie découleraient de manifestations eudémoniques (avoir des relations positives, don, gratitude, des buts significatifs pour soi)

Deci et Ryan (2001) et, Keyes, Shmotkin et Ryff (2002) : *le bien-être subjectif est conçu non seulement comme la présence de plaisir et l'absence de déplaisir (hédonisme) mais aussi comme résultant de la poursuite de diverses formes d'autodétermination (eudémonisme)*

Quels outils sont utilisés pour mesurer le bien-être ? (21 recherches sur le BE)

Affects positifs et négatifs (12)

Satisfaction avec sa vie (9) satisfaction au travail

Détresse /dépression (5)

Anxiété (3)

Plaisir (2) confort (1)

Buts, sens, réalisation (5)

Estime de soi (3)

Implication et engagement (2)

Actualisation (2)

Contrôle, efficacité

Fatigue ,vitalité (3)

Echelle de Satisfaction avec la vie (traduction, habilitée par E. Diener)

- 1) Pour la plupart de ses aspects, ma vie est proche de mon idéal.
- 2) Les conditions de vie qui sont les miennes sont excellentes
- 3) Je suis satisfait(e) de ma vie
- 4) Jusqu'à présent, j'ai obtenu les choses importantes que je voulais atteindre dans la vie
- 5) Si je pouvais revivre ma vie, je ne changerais presque rien.

Opérationnalisation (Massé et al 1998)

Le bien-être psychologique au travail en cinq dimensions :
Le bonheur au travail mesure le degré avec lequel on aime son travail.

L'équilibre : degré avec lequel les salariés accordent autant d'importance aux activités liées au travail qu'aux activités personnelles.

La relation positive avec autrui : degré avec lequel les salariés se sentent appréciés au travail par leurs collègues.

Le désir d'aller de l'avant : degré avec lequel les salariés ont l'ambition et le désir de réaliser des projets.

Le bien-être par rapport à soi : degré avec lequel les salariés sont bien dans leur peau.

Echelle de bien-être psychologique de Massé et al (1998) 24 items

Bonheur

J'ai trouvé la vie excitante et j'ai eu envie d'en profiter

J'ai eu l'impression de vraiment jouir de la vie

J'étais bien dans ma peau, en paix avec moi-même

Je me suis senti en santé, en pleine forme

J'avais un bon moral

Estime de soi

Je me suis senti en confiance /Je me suis senti utile

J'étais satisfait de mes réalisations, j'étais fier de moi

Je me suis senti aimé et apprécié

Engagement

J'ai été fonceur, j'ai entrepris plein de choses

J'avais des buts, des ambitions

J'ai eu le goût de m'amuser, de faire du sport, de pratiquer mes loisirs et activités préférés

J'étais curieux, je m'intéressais à toutes sortes de choses

Equilibre

Je me suis senti équilibré émotionnellement

Ma vie était bien équilibrée entre mes activités professionnelles, familiales et personnelles

J'ai été égal à moi-même, naturel, en toutes circonstances

J'ai vécu avec modération, en évitant de tomber dans les excès

Sociabilité

J'avais facilement le sourire /J'avais une bonne écoute pour mes amis

J'ai été en bon terme avec mon entourage

J'avais beaucoup d'humour, je faisais facilement rire mes amis

Contrôle de soi et des événements

J'ai pu faire la part des choses lorsque confronté à des situations complexes

J'étais plutôt calme, posé/J'ai facilement trouvé des solutions à mes problèmes

J'ai su affronter positivement des situations difficiles

Index de bien-être psychologique au travail (DAGENAIS-DEMARAIS, 2011)

Ce questionnaire présente une liste d'énoncés décrivant comment les gens peuvent se sentir au travail.

(En considérant votre travail au cours des quatre dernières semaines, veuillez indiquer à quel point vous êtes en accord avec chaque énoncé).

1. J'apprécie les gens avec qui je travaille.
2. Je trouve mon travail excitant.
3. Je sais que je suis capable de faire mon travail.
4. Je sens que mon travail est reconnu.
5. J'ai envie de prendre des initiatives dans mon travail.
6. Je trouve agréable de travailler avec les gens de mon travail.
7. J'aime mon travail.
8. J'ai confiance en moi au travail.
9. Je sens que mes efforts au travail sont appréciés.
10. Je me soucie du bon fonctionnement de mon organisation.
11. Je m'entends bien avec les gens à mon travail.
12. Je suis fier de l'emploi que j'occupe.
13. Je me sens efficace et compétent dans mon travail.
14. Je sais que les gens croient aux projets sur lesquels je travaille.
15. J'aime relever des défis dans mon travail.
16. J'ai une relation de confiance avec les gens de mon travail.
17. Je trouve un sens à mon travail.
18. J'ai le sentiment de savoir quoi faire dans mon travail.
19. J'ai l'impression que les gens avec qui je travaille reconnaissent ma compétence.
20. Je désire contribuer à l'atteinte des objectifs de mon organisation.
21. Je me sens accepté comme je suis par les gens avec qui je travaille.
22. J'ai un grand sentiment d'accomplissement au travail.
23. Je connais ma valeur comme travailleur.
24. Je sens que je suis un membre à part entière de mon organisation.
25. J'ai envie de m'impliquer dans mon organisation au---delà de ma charge de travail.

Questions : 1, 6, 11, 16, 21 « Adéquation Interpersonnelle au Travail »

Questions : 2, 7, 12, 17, 22 « Epanouissement dans le travail »

Questions : 3, 8, 13, 18, 23 « Sentiment de compétence au travail »

Questions : 4, 9, 14, 19, 24 « Reconnaissance perçue au travail »

Questions : 5, 10, 15, 20, 25 « Volonté d'engagement au travail »

Les inducteurs (VI) de santé psychologique et de BE

Les inducteurs organisationnels

demandes

ressources

Les inducteurs psychosociaux

climat de travail (Lewin ,1950, modèle de Quinn, 1988,

climat et culture, Roy (1989)

satisfaction au travail

justice organisationnelle (Greenberg)

justice distributive : théorie de l'équité, ratio

justice procédurale : méthodes de prise de décisions

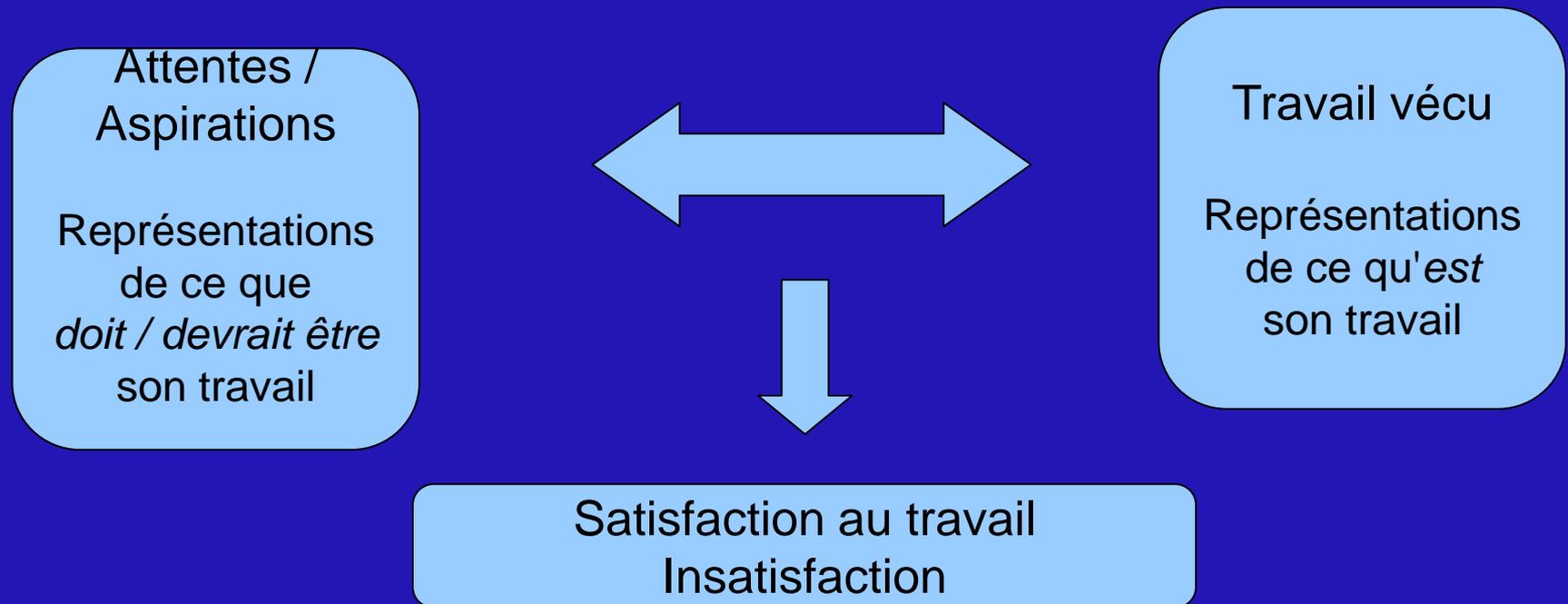
Les inducteurs personnels

L'estime de soi

La résilience : résistance à des conditions difficiles (Tisseron, 2007)

L'optimisme : prendre les choses du bon côté (Seligman, 2002)

Satisfaction, facteur de mieux-être



Modèle adéquation individu-environnement (Edwards, 1991), théorie de l'ajustement au travail (Scarpello & Campbell, 1983), Ripon (1983)...

Il y a satisfaction si le travail répond aux attentes de l'individu, insatisfaction sinon.

La satisfaction s'accompagne d'affects positifs, l'insatisfaction d'affects négatifs → La satisfaction est donc un facteur de bien-être subjectif très important.

Satisfaction, facteur de mieux-être

La satisfaction au travail est un facteur significatif de bien-être dans et hors l'entreprise (Argyle, 1989 ; Judge & Watanabe, 1993)

Elle est un déterminant important des intentions de quitter l'entreprise (Carsten & Spector, 1987).

Dans une étude IPSOS/SIG de Novembre 2009, 99% des répondants estiment qu' « apprécier son travail au quotidien » est un facteur important pour leur santé mentale.

La satisfaction des travailleurs vis-à-vis de leur emploi est le premier des dix objectifs fixés par le Sommet de Laeken en 2002 visant à améliorer la qualité du travail en Europe.

« Je travaille à mon bonheur voilà le plus beau des métiers »

Rolland de Lassu

Développer son bien-être

- s'engager dans des buts importants
- agir positivement envers les autres
- penser avec optimisme
- exprimer sa gratitude
- méditer

(Fordyce, 1977 ; Lyubomirsky et al., 2011)

Lyubomirsky et al. (2011)

- 5 actes gratuits (ex: don, s'occuper de l'animal de son ami...)
- faire le point sur les raisons d'être reconnaissant

Conditions:désir d'aller vers le BE + trouver sa manière d'y arriver

Seligman (2005) 5 exercices positifs par semaine

- considérer trois bonnes choses qui nous sont arrivées par jour (base)
- utilisation de ces ressources dans de nouvelles voies

Conclusion : augmenter le bien-être en entreprise

Agir au niveau organisationnel

Management Valorisation Justice Satisfaction

Développer les marges de manoeuvre

Au niveau du travail

Demandes (faire régulièrement le point sur les demandes qui sont un facteur de risque majeur)

Ressources

Sens du travail

Au niveau Psychosocial

Soutien Reconnaissance Conciliation

Au niveau Individuel

Emotions positives, satisfaction

Sens et buts de la vie

Ressources personnelles : Optimisme et résilience

Optimisme recouvre les fonctions mentales qui produisent un tempérament enjoué, dynamique et plein d'espoir, l'OMS l'oppose aux caractéristiques du pessimisme (*triste, sombre et sans espoir*).

Nombreux effets positifs de l'optimisme

-sur la santé, sur le mode de pensée et sur le mode de vie des personnes sont connus (Seligman, 2002).

- Meilleure santé cardio-vasculaire (Scheier et al., 1999), et une plus grande longévité (Giltay, et al, 2006).

L'optimisme est en relation avec la satisfaction des BPF (Shogren et al., 2006).

Ryan et al (2004) chez des travailleurs sociaux, l'optimisme était associé à des croyances en leurs capacités personnelles, en leur efficacité.

Résilience

résistance à des conditions d'existence difficiles, la capacité à vivre et à se développer en dépit de circonstances défavorables voire désastreuses (Silamy, 2003) le processus, la capacité ou le résultat d'une bonne adaptation en dépit des circonstances, des défis ou des menaces (Garmezy)

exposition à un contexte d'adversité qui correspond à un stress significatif ou une menace ; principe d'une adaptation positive malgré les obstacles au développement et les risques encourus.

tendance à se ressaisir après des événements stressants, capacité de rebondir.

Conclusion :

- 1- les causes de la santé psychologique sont multiples
- 2- Mesurer les pôles positifs et négatifs de la SPT
- 3- Ne pas confondre stress, burnout, dépression, Harcèlement
- 4- Conjuguer prévention primaire, secondaire et tertiaire

Merci

Pascale.desrumaux@univ-lille3.fr

Conciliations et conflits travail-famille

Avoir un vie équilibrée, qu'est ce ?

Être en harmonie, juste répartition, maîtrise, état de repos, équilibre des domaines ?

Comment arriver à cet état d'équilibre?

Repérer les causes de troubles, de déséquilibres, de conflits.

Les études sur l'équilibre entre le travail et la famille ont porté sur les difficultés de concilier la vie professionnelle et la vie de famille.

Déterminer les sources et les effets

Définitions du conflit entre le travail et la famille

Difficulté ou incapacité qu'a l'individu de concilier vie professionnelle et vie familiale.

Assumer plusieurs rôles à la fois avec des ressources limitées (Saint-Onge, 2002)

Surcharge des rôles notamment avoir trop de choses à faire en peu de temps (Duxbury & Higgins, 2002).

Le conflit inter-rôle est vécu quand les **pressions qui résultent d'un rôle sont incompatibles** avec celles résultant d'un autre rôle (Greenhaus & Beutell, 1985).

Conséquences : L'incompatibilité entre le travail et la famille détériore non seulement la qualité de vie des employés mais aussi la santé de ceux qui en sont victimes.

Ce conflit peut prendre 3 formes (Carlson, Kacmar & Williams, 2000 ; Greenhaus et Beutell, 1985 ; Tremblay, 2012).

La forme basée sur le temps : le temps consacré à un rôle rend difficile l'investissement dans un autre rôle.

La forme basée sur les tensions : les tensions rattachées à un rôle apparaît lorsque la pression subsiste dans un rôle. Cette tension empêche de satisfaire les exigences d'un rôle.

La forme basée sur le comportement : ce conflit se manifeste par une incompatibilité requise pour deux ou plusieurs rôles

Les difficultés d'équilibrer le travail et la famille s'expliquent par les facteurs professionnels, familiaux et personnels (Caussignac, 2000; Closon, 2007 ; Rantanen et al 2011; Tremblay, 2012).

Les causes liées à l'emploi

Le secteur d'activité

La catégorie socioprofessionnelle

La nature des rôles

Le nombre d'heures de travail

Les horaires de travail

La charge de travail

La pression au travail

Les causes liées au travailleur

Sexe, âge, situation matrimoniale, revenus,

Personnalité

engagement à l'égard du travail et de la famille

stade d'avancement dans la carrière

citoyenneté

Les causes familiales

Enfants à charge (nombre, âge, présence d'un enfant handicapé)

Prise à charge d'une personne dépendante

Type de famille (familles à deux revenus ou familles monoparentales)

Caractéristiques de l'emploi du conjoint et son soutien

Effets du conflit entre le travail et la famille (Heather et al, 2012 ; Patricia et al 2012) sur

la vie personnelle

La santé physique (fatigue chronique; perturbation du sommeil; surmenage) et

La santé psychologique (détresse psychologique ; épuisement émotionnel)

la vie affective (incapacité à se détendre et à s'amuser; diminution du temps de loisirs)

la vie professionnelle

L'absentéisme et le retard au travail sont souvent liés à la difficulté pour les parents de trouver des services de garde

Diminution des chances de promotion ou de développement de carrière, Refus de mobilité ou de responsabilité

Désengagement, insatisfaction au w qui se répercutent sur la famille

Théorie du conflit entre le travail et la famille

(Edwards & Rothbard, 2000; Small & Riley, 1990; Tremblay, 2012)

L'instrumentalisation est fondée sur la relation de complémentarité entre la vie professionnelle et la vie familiale. L'individu accorde une certaine priorité à une sphère de vie, pendant qu'il perçoit l'autre comme un complément nécessaire à un fonctionnement plus satisfaisant dans la première sphère.

La segmentation Ce modèle découle de la séparation temporelle et spatiale des différentes fonctions qui sont propres à chaque domaine.

La théorie du débordement est fondée sur la satisfaction ou l'insatisfaction dans un domaine (travail ou famille) et exerce une influence positive ou négative sur l'autre domaine.

Selon la théorie du conflit, le temps, l'énergie et l'espace sont des ressources limitées. L'individu fait le choix de consacrer ses ressources à l'un des domaines pour y réussir.

La théorie rationnelle explique que le conflit survient lorsque le temps passé dans un domaine est plus important que dans l'autre.

Selon la théorie de l'attachement, c'est la qualité de vie familiale qui détermine le comportement au travail et un style d'attachement.

Conclusion

Mesures dans le but
d'améliorer la qualité de vie au travail,
Equilibrer les domaines de vie
professionnelle/famille

Développer marges de manoeuvre et
introduire souplesse reconnaissance
Favoriser la qualité des relations sociales
dans l'entreprise