

<http://www.afpen.fr/Qualite-de-Vie-au-Travail-et.html>



Qualité de Vie au Travail et facteurs de risques institutionnels pour les personnels de l'EN

- Congrès, colloques, formations - Journées, colloques des partenaires -
Date de mise en ligne : mercredi 5 juin 2019

Copyright © AFPEN - Association Française des Psychologues de
l'Éducation Nationale - Tous droits réservés

11 Juin 2019

Collège du Vieux-Port
2 Rue des Martegales,
13002 MARSEILLE
9h-16h30

1. La santé au travail, quelle place pour les psychologues ? par Patrick COHEN, psychologue consultant

L'émergence de la crise dans l'institution signe la souffrance au travail.

Par ailleurs, la relation de l'homme à son travail est éminemment subjective et dépend moins de la tâche que de la nature de la relation de l'individu à son travail (sens, contrôle, organisation, relations...) Lorsque le travail est subi il est aliénant, alors que quand il est choisi, c'est un facteur de développement.

L'évolution des techniques et l'arrivée de l'informatique dans tous les niveaux d'organisation ont bouleversé nos habitudes de travail.

Ces différentes remarques préliminaires imposent la nécessité d'une nouvelle approche de la santé au travail, notamment pour les psychologues. L'ère des médecins spécialistes des corps s'achève (période de la gestion du corps comme outil de travail) au profit des psychologues (spécialistes de la dimension psychique pour faciliter la production de biens et de services)

Trois niveaux d'intervention sont possibles :

[-] L'intervention auprès d'un salarié (suite à des difficultés d'adaptation à son poste) ou d'un cadre dirigeant (problèmes de gestion des équipes) : au psychologue de trouver le bon équilibre entre entreprise et salarié. L'intervention du psychologue est toujours portée par les règles déontologiques en questionnant la demande et le service.

[-] L'intervention auprès d'un service ou d'une équipe au travail : ce qui est en jeu ici est la capacité du psychologue à identifier ce qui fait ou ne fait pas lien entre des personnes.

[-] L'intervention auprès de la direction de l'entreprise : ici le psychologue est censé intervenir sur des systèmes, des organisations, des institutions. L'objectif est de faire émerger les intérêts conjoints, de nouer les fils d'un dialogue, de permettre que la parole de l'un rencontre la parole de l'autre. En langue RH, on parle d'une « élaboration participative du projet, de la mission, de l'action. »

Le concept d'implication distanciée met en lien deux termes paradoxaux qui traduisent la posture du psychologue, impulsant une synergie et une spirale positive pour que le projet du salarié rencontre le projet de l'entreprise, dans la reconnaissance de l'individu.

Le psychologue est toujours conseiller et non décideur. « La noblesse de notre métier réside dans notre contribution à l'amélioration de la condition humaine », ce qui peut entraîner « le refus de toute instrumentalisation voire de toute incitation à l'aliénation ». C'est « in fine ce qui justifie notre place dans le champ du travail ».

Dans l'EN, les psychologues n'exercent pas leur fonction de cadres de conception. Ils devraient participer à l'élaboration et au fonctionnement des établissements sur lesquels ils interviennent. Il paraît essentiel de fournir un bilan d'activité de même qu'un projet de fonctionnement au sein de chaque établissement afin de rendre visible notre profession à un niveau fonctionnel et organisationnel de notre institution. Car nous sommes tous acteurs des objectifs que nous visons.

2. Cadre légal et propositions existantes par Sabine LAUGIER, Conseillère prévention auprès de la DASH-CT

Sabine Laugier a abordé successivement les thèmes suivants :

- [-] L'assistant de prévention : il y en a un dans chaque circonscription ou dans chaque établissement du second degré. Les Psy EN doivent le repérer sur leur terrain.
- [-] Les 4 piliers du bien-être au travail : S. L. A. C. (M. de Chatillon)
- [-] Sens : est-ce que le travail que je fais a du sens pour moi ?
- [-] Lien : la qualité de la relation aux autres. Dans les écoles, comment le renforcer ? Prendre du temps sans culpabiliser.
- [-] Activité : pouvoir réaliser efficacement son travail. Risque d'envahissement de la sphère personnelle et familiale par la sphère professionnelle. Parvenir à « déconnecter ».
- [-] Confort : travailler dans un environnement qui convienne à l'agent.

Pour renforcer le lien, « des espaces de discussion » peuvent être mis en place dans les établissements, sous la responsabilité d'un animateur formé à cette pratique. Il s'agit d'un temps de discussion et d'échanges autour d'une situation-problème : par exemple comment faire quand un personnel est absent ? Comment faire quand l'équipe est débordée par une problématique ? L'objectif est de réfléchir en amont et ensemble sur l'organisation actuelle, d'identifier les risques et les conséquences afin d'imaginer les actions à mettre en place pour éviter les situations de crise.

Pour en savoir plus, on peut consulter le site de l'agence nationale / régionale de l'amélioration des conditions de travail (ANACT / ARACT) pour prévenir les risques psycho-sociaux.

3. Présentation d'un service « médecine du travail », maladies professionnelles par Elisabeth ARNAL, Médecin coordinateur du service de prévention des personnels de l'Académie d'Aix-Marseille.

Dans notre département du 13, 4 médecins de prévention des personnels remplissent la fonction de médecins du travail, soit un médecin pour 14.000 agents.

D'où, des difficultés à mener une politique de prévention active. Les médecins sont d'abord sollicités suite à une agression, un suicide ou « alerte suicide » ou un accident du travail ou de trajet... Ils sont dans la réparation (aménagement de postes ou de temps de travail, reclassement, ...)

Les difficultés les plus souvent ressenties par les enseignants et les responsables d'établissements sont les interruptions de tâches, le changement de rythme, la complexité du travail, les exigences émotionnelles notamment l'obligation de prendre sur soi pour cacher ses émotions. Chez les psychologues, ce corps discret qui fait peu parler de lui, les problèmes viennent plutôt de difficultés relationnelles, d'un manque de reconnaissance ou de « récompenses » institutionnelles ou d'un conflit entre valeurs personnelles et professionnelles.

Les risques psycho-sociaux représentent environ 2% des arrêts de travail. Mais il n'est pas toujours facile de les évaluer précisément car ce terme est très large et regroupe un ensemble de facteurs dont le point commun est de mettre en danger l'intégrité physique et la santé mentale des salariés : mal-être, souffrance au travail, stress, harcèlement, situations de violence, manque de soutien hiérarchique, comportement hostile, etc. L'impact sur la santé physique est non négligeable (troubles neurologiques, digestifs, cardiaques, TMS, addictions, passages à l'acte, de plus en plus d'états dégénératifs et inflammatoires chroniques (maladie de Crohn, ...))

Le stress au travail peut concerner chaque individu : c'est un déséquilibre entre la perception des contraintes et les ressources dont on dispose.

Le burn-out figure dans le DSM et la CIM, mais il n'existe pas de cadre nosographique identifié.

Le burn-out, est un épuisement professionnel, syndrome multifactoriel et pluridimensionnel qui n'est pas facile à cerner. Il a été décrit pour la première fois en 1970 chez les aidants. Il résulte d'un investissement prolongé dans

une activité professionnelle, et concerne le plus souvent des métiers d'aide touchés par l'urgence, ou une situation de travail empêché. Les cas de burn-out se retrouvent dans toute la fonction publique.

Le burn-out se manifeste par :

- [-] un épuisement émotionnel (« pile à plat », fatigue chronique intense, sommeil non réparateur),
- [-] une attitude de détachement, du cynisme
- [-] une absence d'empathie, une dépersonnalisation
- [-] la perte d'accomplissement de soi, un sentiment d'inefficacité.

Le burn-out touche tous les âges, tous les sexes, mais particulièrement des individus qui ont tendance à percevoir les événements comme inquiétants, qui sont plutôt méticuleux et perfectionnistes et dont le travail est une dimension primordiale de l'identité.

Est-il une « maladie du battant » ?

Y a-t-il un seuil d'investissement ?

Existe-t-il un capital d'investissement et une rupture liée à l'épuisement de ce capital professionnel et personnel ?...

Le burn-out n'est pas pour le moment une maladie professionnelle reconnue. L'agent doit passer la procédure d'accident du travail.

La prévention doit être collective

- [-] développer des groupes d'expression entre pairs
- [-] parler des situations difficiles rencontrées
- [-] restituer les situations émotionnellement difficiles

Un modèle d'enquête existe, applicable aux psychologues EN afin de diagnostiquer de l'état de la profession pour trouver des pistes de prévention et une meilleure prise en compte.