

Santé mentale en milieu professionnel et facteur de risques psychosociaux

Santé physique et psychique, stress
et fatigue chronique chez les salariés

Période : avril 2009 à août 2009

Marcel LOUREL*, Arnaud VILLIEUX**, Farida MOUDA* et Maude PALTRIER***

* Université de Rouen – Laboratoire Psychologie et Neurosciences de la Cognition et de l’Affectivité – EA 4306 – Mont-Saint-Aignan

** Korea Transportation Safety Authority – Transportation Safety Research and Education Institute Safety Research Office – Corée

*** Université d’Amiens – Laboratoire de psychologie – Amiens

Mots clés : Conditions de travail, Fatigue chronique causée par le travail, Santé physique, Santé psychique, Troubles musculo-squelettiques (TMS)

L’objectif de cette note est de présenter une sélection de travaux ayant pour point commun l’identification de certaines répercussions physiques/psychiques du travail sur le salarié. Face à l’importance des études sur le sujet, il nous a semblé indispensable de circonscrire notre analyse aux atteintes de type troubles musculo-squelettiques (TMS) et celles causées par la fatigue importante liée au travail. Tout d’abord, les travaux Lin *et al.* (2009) seront présentés, puis ceux de Chang *et al.* (2009) et enfin, nous terminerons par l’étude de Janwantanakul *et al.* (2009).

Inconfort physique et psychologique,
stress professionnel dans un échantillon
de téléopérateurs (hommes et femmes)
dans les centres d’appels à Taiwan

Analyse

Conditions de travail chez les télé-conseillers taïwanais
L’étude de Lin *et al.* (2009) permet de découvrir des données importantes ayant trait à un échantillon de 1023 télé-conseillers (155 hommes et 868 femmes) qui exercent leur activité en centres d’appel à Taiwan. Une part considérable des répondants exprime des douleurs au niveau de la gorge (80,3 % des femmes et 63,9 % des hommes), un inconfort lié à la posture causé par des TMS (78,3 % des femmes et 58,7 % des hommes) ainsi que d’importantes douleurs oculaires (75,6 % des femmes et 60,6 % des hommes). Il s’agit là des plaintes le plus souvent rapportées par ces salariés après une journée de travail. En ce qui concerne la souffrance psychique, il apparaît que le facteur de stress au travail le plus couramment manifesté par les téléconseillers correspond aux relations avec les clients difficiles. Les chercheurs montrent également qu’une ancienneté en centre d’appel supérieure à 4 ans est associée significativement ($p < 0,005$) à des douleurs dans toutes régions du corps tant chez les femmes que chez les hommes. De plus, cette étude révèle qu’un niveau élevé de stress perçu chez ces salariés est associé, de manière significative ($p < 0,005$), à une augmentation du risque de troubles pour la santé tels que des acouphènes, de la fatigue oculaire, des TMS, des douleurs dans la gorge ou la voix rauque, une toux chronique, des douleurs dans la poitrine, des ulcères gastroduodénaux ou encore des mictions fréquentes.

Commentaire

Cette étude est intéressante à plus d’un titre. En effet, elle montre que l’exposition du sujet à des contextes spécifiques de travail contribue à une détérioration rapide de l’état de santé (4 ans d’ancienneté). On constate également que l’intensification du travail est hélas ressentie in situ. Pour autant, celle-ci est rapportée après une journée de travail. Ce point spécifique questionne d’emblée les débordements de la vie au travail sur la vie privée/familiale et leurs effets sur la conciliation des domaines de vie. Cependant, on peut regretter dans cette étude l’absence de démarche longitudinale. Une approche dynamique aurait permis de mieux cerner le vécu du salarié, ainsi que les stratégies mises en œuvre par ce dernier pour faire face aux contraintes organisationnelles.

Fatigue au travail et symptômes physiques
dans une cohorte de salariés des chantiers
de construction à haute altitude

Analyse

Fatigue chronique dans une cohorte de travailleurs du bâtiment taïwanais
L’étude de Chang *et al.* (2009) est tout à fait intéressante. En effet, elle examine le lien entre l’exercice du travail et la fatigue physique et psychique auprès d’une cohorte de travailleurs ($n = 302$) qui exercent sur des chantiers de construction à haute altitude (secteur du bâtiment, à une hauteur supérieure à 24 mètres). Selon les sous-groupes de métiers, l’âge des

participants varie entre 28,3 ans (SD: 5) et 51,5 ans (SD: 15,9). Les métiers visés sont, pour les principaux, ceux de la plomberie, de l'électricité, de la fixation d'acier et du bétonnage. Les chercheurs ont utilisé un outil de mesure censé évaluer 30 symptômes de fatigue associés au travail et régulièrement identifiés par les services de santé au travail japonais (the Research Committee on Industrial Fatigue of Japan Society for Occupational Health). Ce questionnaire isole trois grandes familles de troubles liés : 1) à la somnolence/fatigue physique ; 2) à la concentration et à la fatigue psychique ; 3) aux déficiences physiques. Les données montrent que les principaux symptômes de fatigue rapportés par les salariés concernent (à $p < .005$) : une sensation de fatigue généralisée du corps, des bouffées de chaleur diffuses, une envie de dormir, des difficultés de concentration, une perte de patience, des douleurs au niveau de la taille/bassin, des spasmes des paupières, le sentiment d'avoir soif et d'avoir la voix rauque.

Commentaire

Bien sûr dans cette étude, on retrouve un ensemble de symptômes régulièrement décrits dans la littérature scientifique. On pourrait reprocher à cette étude de se situer dans une lignée trop traditionnelle de l'analyse en santé au travail. Pour autant, le travail est intéressant car il éclaire une catégorie de salariés relativement peu étudiée d'un point de vue scientifique. Cette lacune doit être soulignée à l'heure où des questions lancinantes et d'actualité font état de la pénibilité de certaines professions.

Facteurs biopsychosociaux et prévalence des TMS des membres inférieurs dans un échantillon d'employés de bureau

Analyse

TMS chez les employés de bureau thaïlandais
L'étude de *Janwantanakul et al. (2009)* est intéressante dans la mesure où elle s'intéresse à des employés de bureau, population relativement peu étudiée. L'originalité de cette étude réside dans le fait qu'elle examine la relation entre la prévalence des TMS des membres inférieurs (hanche, genou, cheville, pied) liés au travail avec certains facteurs physiques et psychosociaux. Pour cela, un échantillon de 2 000 employés de bureau issu de 54 entreprises différentes à Bangkok (Thaïlande) a été contacté par l'intermédiaire du service national de sécurité sociale. Sur un total de 1 428 questionnaires revenus, 1 185 ont pu être exploités par les chercheurs (taux de retour : 71 % ; 378 hommes et 807 femmes ; âge moyen : 35,2 ans, SD : 8.4). Les auteurs montrent, à l'aide d'une régression logistique, que les exigences mentales et la répétitivité du travail sont significativement liées (à $p < .005$) à des symptômes au niveau de la hanche. Ils rapportent également une liaison significative (à $p < .005$) entre la prévalence de douleurs au genou et le nombre d'heures de travail par jour, l'altération du sommeil, l'environnement physique de travail (air conditionné dans les bureaux). La perception, par le salarié, d'une mauvaise ergonomie du bureau (taille des espaces de travail) est

associée à des troubles du sommeil, de la frustration au cours des 4 semaines précédentes et à la prévalence de symptômes au niveau de la cheville/pied (à $p < .005$).

Commentaire

Peu d'études s'attellent à cette population et le corpus des travaux est timide en matière d'analyse de la prévalence des TMS des membres inférieurs. Bien sûr, on peut reprocher à cette étude son caractère un peu statique. Par exemple, il eut été intéressant de procéder à des comparaisons intra-groupes. Les caractères et la taille de l'échantillon s'y prêtaient. Cependant, le travail présenté par *Janwantanakul et al. (2009)* est pertinent dans la mesure où il est à large spectre. Cette étude démontre que la répétitivité des tâches altère de manière significative des zones corporelles, qui, de prime abord, semblent peu sollicitées par cet échantillon. Elle plaide donc pour une prise en compte globale de la santé du salarié. C'est le cas l'approche ergonomique. Dans ce sens, il importe de mettre l'accent sur les initiatives et les prises de conscience institutionnelle notamment en matière d'amélioration du poste de travail.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Cette note avait pour objectif de pointer certaines atteintes en matière de santé dans des populations relativement peu investiguées. Il est clair que ces trois études démontrent avec force, que le travail réalisé par le salarié tant dans le secteur tertiaire (bureautique/ relation client à distance) que secondaire (bâtiment) altère sévèrement, et durablement la santé physique et psychique de l'individu.

Ces études questionnent la nature du travail réel et du travail prescrit autrement dit, ce qui doit être fait et ce qui est réellement effectué par l'acteur. Par exemple pour *Clot (1999)*, la souffrance vécue par le salarié survient lorsque l'activité de travail ou le développement du salarié sont bridés. Plus largement, ces travaux posent donc la question du sens accordé au travail par le salarié et de la possibilité, pour lui, d'y développer des habilités et des compétences susceptibles de renforcer son pouvoir d'agir. Les travaux sélectionnés dans cette note attirent notre attention sur la nécessité absolue de repenser la nature du travail dans l'intérêt du salarié.

Santé physique et psychique, stress et fatigue chronique chez les salariés

Marcel LOUREL, Arnaud VILLIEUX, Farida MOUDA et Maude PALTRIER

Mots clés utilisés pour la recherche bibliographique

Health complaints, Musculoskeletal symptoms, Workplace.

Publications analysées

Chang FL, Sun YM, Chuang KH *et al.* Work fatigue and physiological symptoms in different occupations of high-elevation construction workers. *Appl. Ergon.* 2009; 40(4):591-6.

Janwantanakul P, Pensri P, Jiamjarasrangsri W *et al.* Biopsychosocial Factors Are Associated with High Prevalence of Self-reported Musculoskeletal Symptoms in the Lower Extremities Among Office Workers. *Arch. Med. Res.* 2009; 40(3):216-22.

Lin YH, Chen CY, Lu SY. Physical discomfort and psychosocial job stress among male and female operators at telecommunication call centers in Taiwan. *Appl. Ergon.* 2009; 40(4):561-8.

Publication de référence

Clot Y. La fonction psychologique du travail. Paris: PUF.1999.