



# **Santé mentale et organisation du travail en situations émotionnellement exigeantes**

**Michel Vézina**

**Midi-PRISM  
28 septembre 2010**



## 1. INTRODUCTION

Il existe des liens étroits entre les problèmes de santé mentale et certaines dimensions de l'organisation du travail, dont la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le soutien social.

Peu d'études épidémiologiques se sont par ailleurs intéressées à l'effet du travail émotionnellement exigeant sur la santé mentale du personnel.



## 2. OBJECTIF

Documenter les liens entre la faible latitude décisionnelle et le faible soutien social et certains problèmes de santé mentale, chez les travailleurs ayant à faire un travail émotionnellement exigeant au Québec (Canada)



# Population étudiée

- Un échantillon représentatif de l'ensemble des travailleurs québécois âgés de 15 ans et plus qui occupaient depuis au moins 8 semaines un emploi rémunéré, à titre d'employé ou de travailleur autonome, et ce à raison de 15 heures par semaine et plus.



## Devis et methode

- Étude transversale
- Interview téléphonique (n=5034)
- Taux de réponse = 63 %



# MESURE DES FACTEURS DE RISQUE PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

➤ Demande psychologique (6 items)	Karasek	Job Content Questionnaire (JCQ)
➤ <b>Latitude décisionnelle</b> (5 items)	Karasek	JCQ
➤ <b>Soutien social</b> (7 items)	Karasek & Faucett	JCQ WIIR
Reconnaissance (8 items)	Siegrist	Effort-reward imbalance
<b>Travail émotionnel</b> (1 item)		COPSOQ

# Latitude décisionnelle

- *J'ai la liberté de décider comment je fais mon travail*
- *J'ai passablement d'influence sur la façon dont les choses se passent à mon travail*
- *Mon travail exige que j'apprenne des choses nouvelles*
- *Mon travail exige un niveau élevé de qualifications*
- *Mon travail consiste à refaire toujours les mêmes choses*

Réponses: Fortement en désaccord (1), En désaccord (2),  
D'accord (3), Fortement d'accord (4).

Indice de faible latitude: score sous la médiane



# Soutien social au travail

## Soutien des collègues

- *Mes collègues facilitent l'exécution de mon travail.*
- *À mon travail, j'ai l'impression de faire partie d'une équipe.*
- *Mes collègues ont une attitude hostile ou conflictuelle envers moi*

## Soutien des supérieurs

- *Mon supérieur immédiat réussit à faire travailler les gens ensemble.*
- *Mon supérieur immédiat prête attention à ce que je dis.*
- *Mon supérieur immédiat facilite la réalisation du travail.*
- *Mon supérieur immédiat a une attitude hostile ou conflictuelle envers moi.*





# Travail émotionnel

- Je trouve mon travail émotionnellement exigeant:
  - Fortement en désaccord
  - En désaccord
  - D'accord
  - Fortement d'accord



# Travail émotionnellement exigeant

- En principe, le travail émotionnellement exigeant réfère au processus de contrôler ses émotions pour atteindre les buts de l'organisation (Granley, 2000; Hochschild, 1983). Il peut s'agir d'un **travail en relation d'aide** qui implique un contact avec la souffrance ou la mort ou encore un **travail en lien avec le public** face auquel on doit sourire, ce qui peut impliquer de la dissonance émotionnelle ou de devoir cacher ses émotions.



# MESURE DES INDICATEURS DE SANTÉ

- Détresse psychologique (6 items) Kessler et al, 2002 K6
- Symptômes dépressifs (2 items) (Whooley et al, 1997) Primary Care Evaluation of Mental Disorders



# Détresse psychologique (K6)

L'échelle de détresse correspond à la somme des réponses fournies aux questions suivantes:

*Au cours du dernier mois à quelle fréquence vous êtes vous senti(e):*

- *Nerveux / nerveuse*
- *Désespéré(e)*
- *Bon(ne) à rien*
- *Si déprimé(e) que plus rien ne pouvait vous faire sourire*
- *Que tout était un effort*
- *Agité(e) ou ne tenant pas en place*

(choix de réponse : Jamais (0), rarement (1), parfois (2), la plupart du temps (3), tout le temps (4))

Niveaux de détresse:

- modéré (score de 5 ou 6)
- élevé (score de 7 à 12)
- Très élevée (score égal ou supérieur 13)



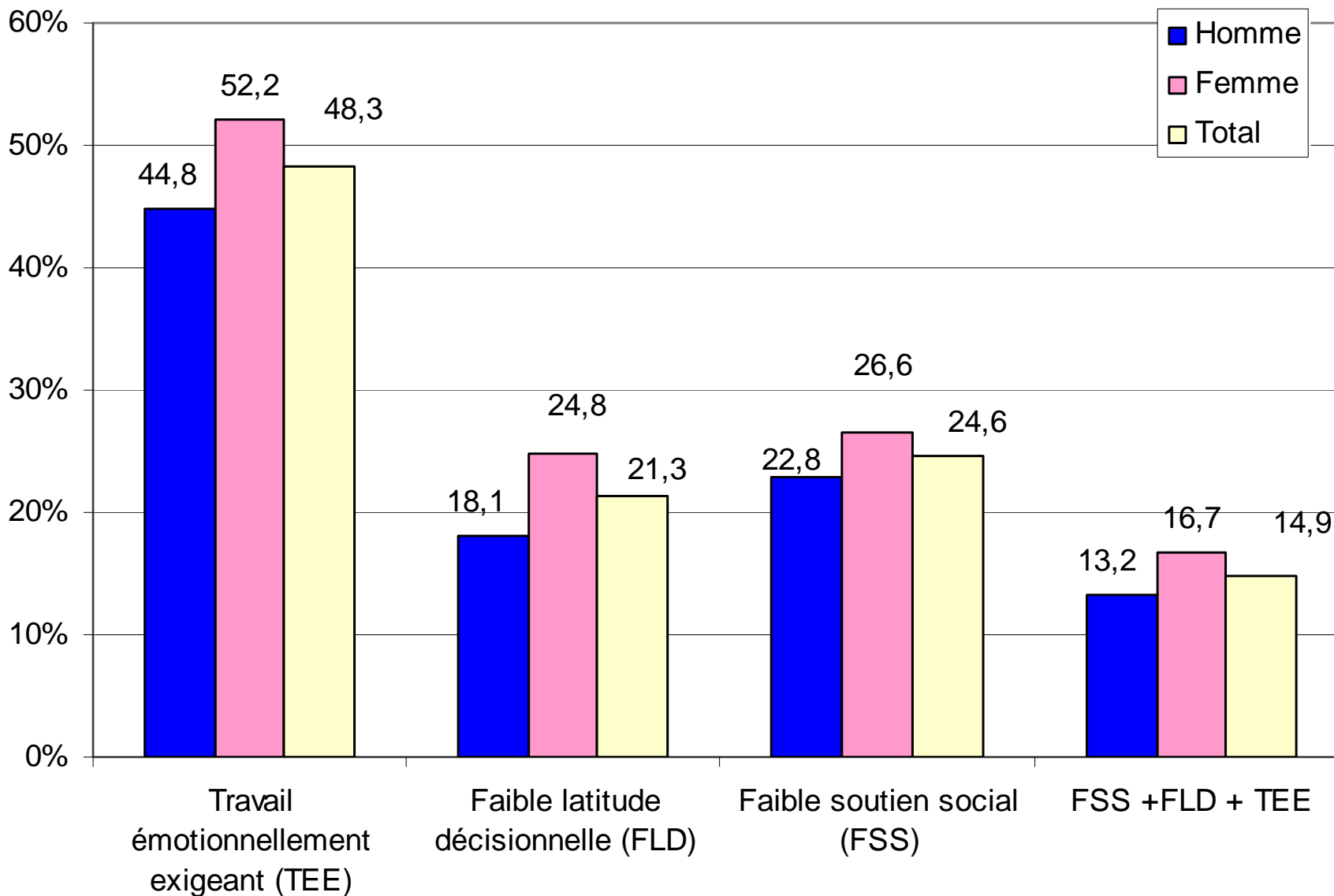
# Indice de dépression

**Indice positif: avoir répondu oui aux 2 questions suivantes :**

- Au cours des 12 derniers mois, vous êtes vous senti(e) triste, mélancolique ou déprimé(e) pour une période de 2 semaines consécutives ou plus?
- Au cours des 12 derniers mois, vous est-il arrivé pendant une période de 2 semaines ou plus de perdre intérêt pour la plupart des choses que vous aimiez faire ou auxquelles vous preniez généralement plaisir comme le travail, un passe-temps ou toute autre chose ?

Est-ce que vous croyez que cet état était partiellement ou complètement lié à votre travail?

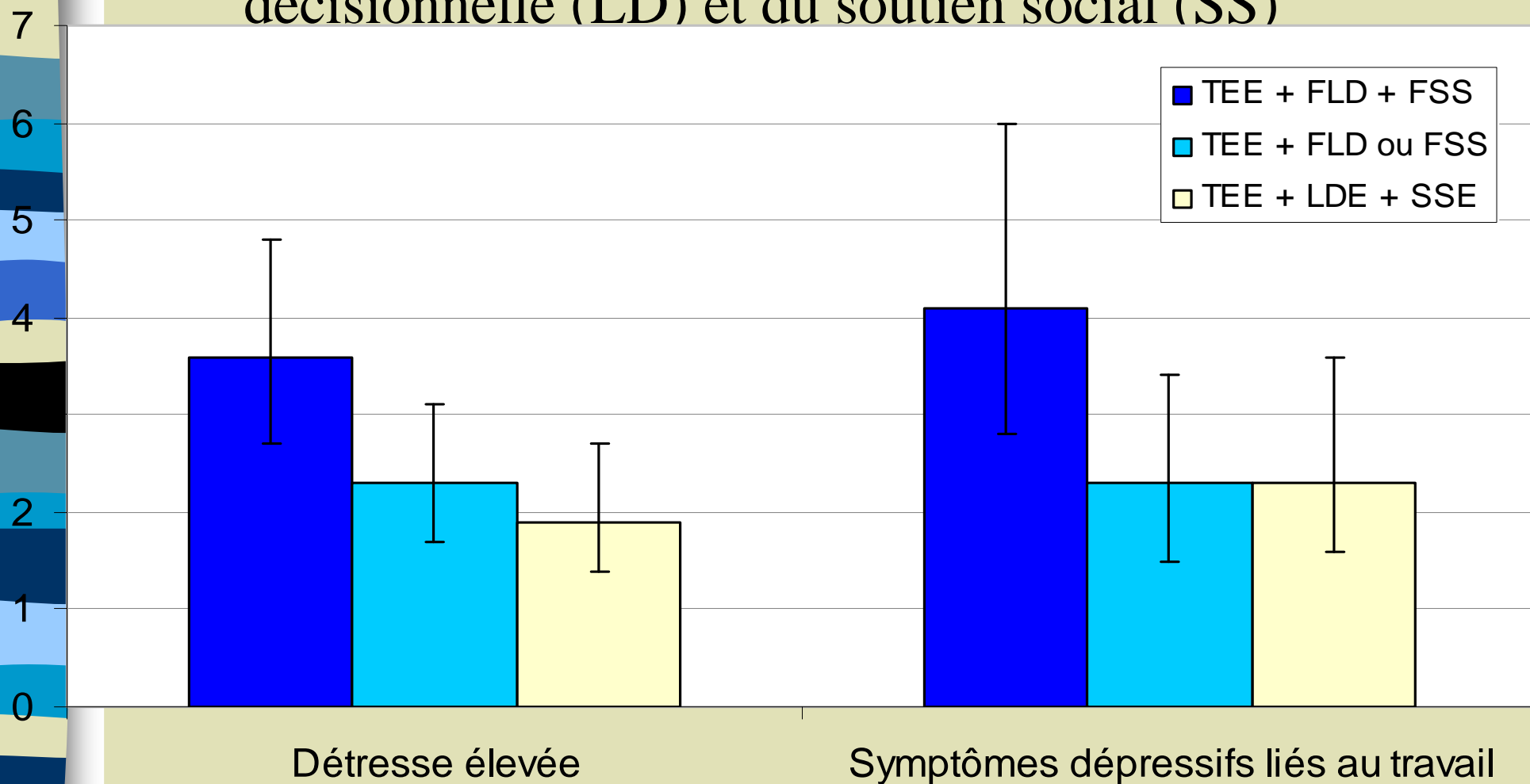
# PRÉVALENCE DE L'EXPOSITION À DES FACTEURS DE RISQUE PSYCHOSOCIAUX



# Prévalence des indicateurs de santé chez les travailleurs exposés à un travail émotionnellement exigeant

Environnement organisationnel du travail	Indicateurs de santé	
	Détresse psychologique élevée %	Symptômes dépressifs liés au travail %
Population générale vs celle ayant un travail émotionnellement exigeant	<b>10% vs 27 %</b>	<b>3 % vs 12 %</b>
Faible latitude décisionnelle	<b>33,5</b> (H : 31,3 ; F : 35,2)	<b>15,8</b> (H : 12,7 ; F : 18,3)
Latitude décisionnelle élevée	<b>21,3</b> (H : 17,8 ; F : 25,1)	<b>8,9</b> (H : 6,9 ; F : 11,2)
Faible soutien social	<b>33,7</b> (H : 28,8 ; F : 38,2)	<b>16,2</b> (H : 12,4 ; F : 19,7)
Soutien social élevé	<b>20,8</b> (H : 17,4 ; F : 23,6)	<b>8,6</b> (H : 5,7 ; F : 11,0)
Faible soutien social et faible latitude décisionnelle	<b>38,6</b> (H : 34,6 ; F : 42,0)	<b>20,0</b> (H : 16,3 ; F : 23,1)
Soutien social élevé et latitude décisionnelle élevée	<b>22,4</b> (H : 18,4 ; F : 26,0)	<b>9,2</b> (H : 6,2 ; F : 11,9)

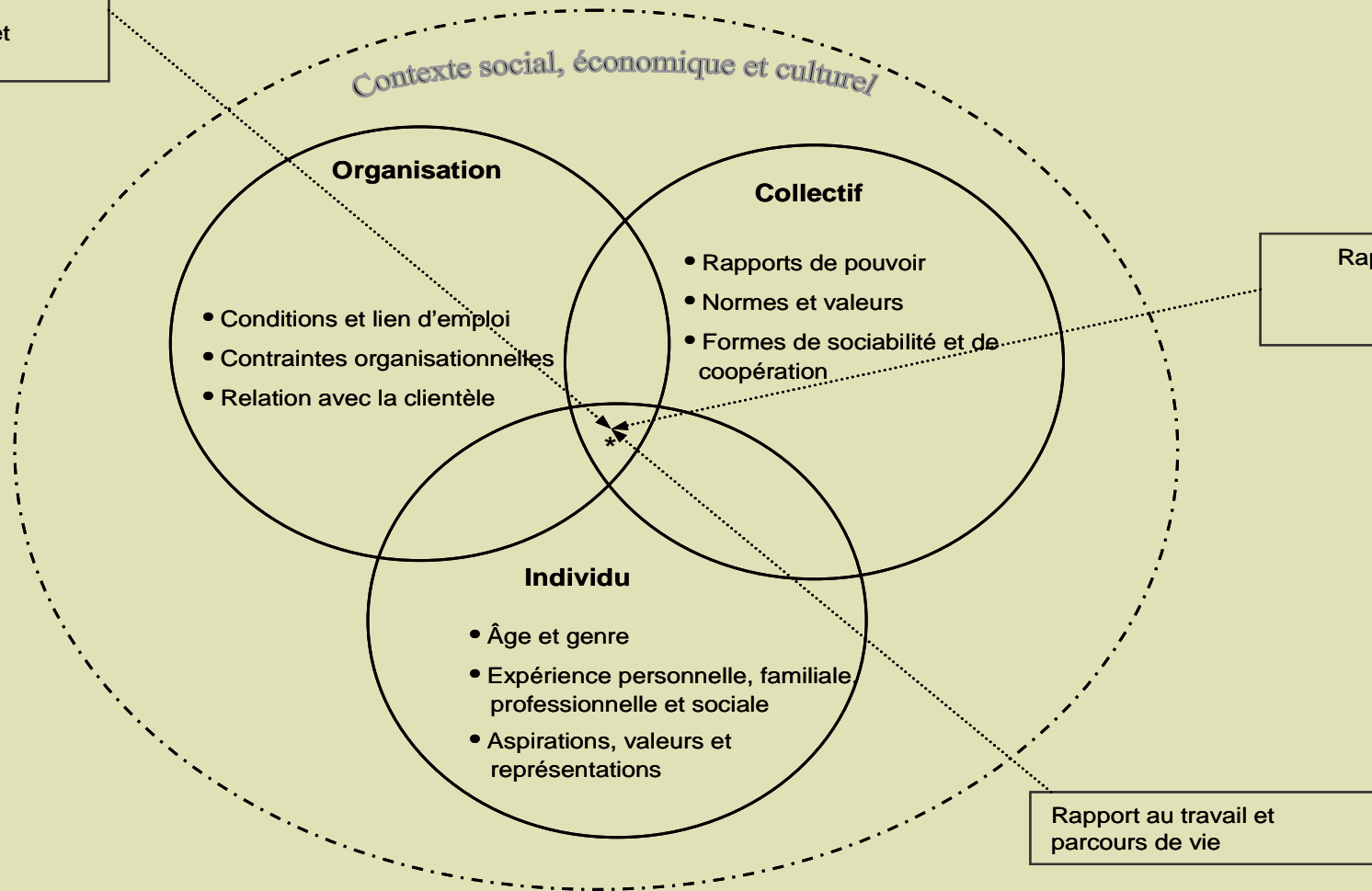
# Rapports de cote ajustés \* pour la détresse psychologique et les symptômes dépressifs parmi les travailleurs ayant un travail émotionnellement exigeant (TEE) en fonction de la latitude décisionnelle (LD) et du soutien social (SS)



\* OR – Odds ratio ; CL 95 % ; ajustés pour le sexe, l'âge, la demande psychologique, la reconnaissance et le fait de **vivre des situations de tensions avec le public.**



Intégration  
organisationnelle et  
capacité de travail



\* Déséquilibre entre l'accomplissement de soi, l'organisation du travail et les interactions au travail

## Cadre de référence de la programmation RIPOST



# Le travail en relation d'aide

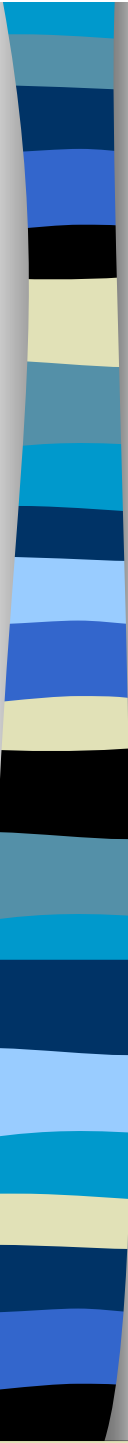
## 1- Un univers de sens particulier:

- aller au delà du simple traitement
- créer des liens, de la confiance et de la continuité
- entrer en relation pour le bien du client



## **Le travail en relation d'aide (suite)**

- 2- Objet de travail difficile à cadrer dans un protocole**
- 3- Problème de conscience entre le « doit » et le « peut »**
- 4- Utilité d'un collectif pour arbitrer ces conflits de valeur**



# Éclairage des résultats par la PDT

- La latitude décisionnelle (initiative et créativité) permet de faire face au réel du travail et de construire son identité (mobilisation de la subjectivité).
- Le faible soutien social au travail témoigne d'une faiblesse des collectifs et donc des possibilités de reconnaissance et de repères dans l'incertitude.



## Limites de l'étude

- Pas de mesure des stratégies collectives de défense à l'oeuvre (espaces de parole)

- Une seule question pour mesurer le travail émotionnellement exigeant

- Étude transversale



# **CONCLUSION**

**Ce n'est pas tant la nature du travail qui pose problème, mais plutôt les caractéristiques de l'organisation dans laquelle le travail est réalisé.**



# Nouvelles organisations de travail

« Ce qui fait mal, ce n'est pas tant ce qu'on fait que ce qu'on ne peut pas faire »  
(Yves Clot)

« Rien n'est impossible pour celui qui ne doit pas le faire soi-même »  
(A.H. Weiler)

Merci de votre attention !

