

Programme de la troisième journée du CERGAM

STRESS ET RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Mardi 31 mars 2015, IAE d'Aix-Marseille

- 8h30-8h45 : Accueil et installation des participants
- 9 h- 10 h 15 : Mesures et méthodes

Présentation 1 : Les RPS au prisme du temps long

Sophie BRETESCHE : Maître-assistant en sociologie, LEMNA (Laboratoire d'Economie et de Management de Nantes Atlantique, Ecole des Mines de Nantes, Département Sciences sociales et de gestion, La Chantrerie, 44300 Nantes. Sophie.Bretesche@mines-nantes.fr

Bénédicte GEFFROY : Professeur en management des SI, LEMNA (Laboratoire d'Economie et de Management de Nantes Atlantique, Ecole des Mines de Nantes, Département Sciences sociales et de gestion, La Chantrerie, 44300 Nantes. Benedicte.Geffroy@mines-nantes.fr

Résumé

Les travaux de recherche établissent traditionnellement un lien entre les nouvelles formes d'organisation du travail, la détérioration des conditions de travail et la souffrance au travail mais généralement sous l'angle d'une conception psychologisante. A partir d'une étude longitudinale conduite pendant 10 ans dans une organisation, cette étude analyse la construction du malaise des professionnels sous le prisme de trois dimensions interdépendantes dans l'engagement dans le travail tels le rapport au temps (trajectoire, itinéraire, histoire de l'entreprise), le rapport au travail au métier / identité sociale et professionnelle et enfin le rapport aux expériences marquantes.

Cette analyse se propose de mettre en exergue les processus d'oubli à l'œuvre dans les périodes de changements stratégiques et le rôle de la mémoire collective pour maintenir l'expérience passée et prévenir le développement des risques psycho-sociaux.

Présentation 2 : Etude psychométrique du HSE MS Indicator et ses liens avec la prévention des risques psychosociaux.

Franck JAOTOMBO, Docteur en Sciences de Gestion, SoREHDE – Kedge Business School, E-mail : franck.jaotombo@sorehde.com

Résumé

A partir d'un échantillon de 1066 actifs français, cette recherche étudie la validité de la traduction française du HSE Management Standards Indicator, utilisé au Royaume Uni et dans différents pays pour évaluer les normes de management souhaitables afin de prévenir le

stress au travail et autres risques psychosociaux. Il aboutit à la proposition d'un modèle bifactoriel dont les qualités psychométriques sont élevées et rigoureuses. Ce modèle prédit aussi bien de façon continue (à travers les scores agrégés des facteurs), que catégorielle (à travers les classes de normes managériales), la réduction de plusieurs indicateurs de dysfonctionnement ou de risques psychosociaux comme l'absentéisme, le présentéisme, l'intention de turnover et le mal-être perçu au travail. Enfin il propose une nouvelle façon de déterminer les seuils de fonctionnement managérial souhaitable pour la prévention du stress (et autres risques psychosociaux) au travail.

- 10 h 30 – 11 h 45 : Stress et théorie de Préservation des Ressources (Hobfoll, 1989)

Présentation 3 : Rupture du contrat psychologique et Risques psycho-sociaux : une recherche intervention dans le cadre de la théorie de la conservation des Ressources

Maryline ROSSANO CNRS, CERAG, Chaire Management et Santé au Travail

Emmanuel ABORD DE CHATILLON CNRS, CERAG, Chaire Management et Santé au Travail

Céline DESMARAIS Haute Ecole d'Ingénierie et de Gestion du Canton de Vaud CH-1401 Yverdon-les-Bains

Présentation 4: Loss as a frustrated resource preservation: how work-family interface and workload perceptions relate to burnout.

Jean-Pierre NEVEU, Professeur, Université de Montpellier 2

Abstract

Drawing from conservation of resources theory (Hobfoll, 1989, 2011), this study investigates burnout as a failure to preserve such valued resources as work and family roles. In this perspective, workload perception is hypothesized to be contingent upon the state dual work and family commitments. The role of family status is tested as a resource pass way that buffers, or amplifies, the nonlinear relationship between work-family interface, workload, and burnout.

- 13 h 15 – 14 h 30 : La place du concept de « mindfulness » dans la recherche sur le stress

Présentation 5: Organizational benefits of alternate mindsets: implementing meditative techniques enhance workplace well-being and creativity

Marie HOLM, PhD, Chaire Mindfulness, Well-being at Work and Economic Peace, Grenoble Ecole de Management, France

Abstract

In recent years, positive psychology, contemplative neuroscience and similar fields have emerged that look at enhancements that can be made to optimize well-being and creativity.

This presentation focuses on how mindfulness can bring improvements within workplaces, towards greater engagement, innovation and other benefits. The quantitative research results are from experiments within companies in France and Canada from implementing contemplative techniques. Onwards, the current qualitative research papers link mindfulness with servant leadership, and enhancing corporate social responsibility.

Présentation 6: Interactive Effects of Mindfulness and Supervisor Support in the Relationship between the Work Stressors and Work Outcomes

Gulam MURTAZA, Phd Candidate Cergam IAE Aix-Marseille

Olivier ROQUES, MCF HDR Cergam IAE Aix-Marseille

Abstract

This research describes the effects of perceived efforts-rewards imbalance (ERI) and perceived organizational politics (POP) on job satisfaction; job-involvement; burnout and physical stress with the moderating role of mindfulness and perceived supervisor's support. The data were obtained from a sample of (----) lower and managerial personnel across public and private sectors from multiple organizations in France, Pakistan and Canada. Based on the empirical analysis, we assess that POP and ERI are positively related to Burnout and Physical stress, whereas negatively related to Job-satisfaction and Job-involvement. In addition, we find that individual's tendency of having a higher level of resources (mindfulness & Supervisor's support) moderate the influence of stressors (ERI&POP) in decreasing its negative impact on Burnout, Physical stress, whereas amplifying its positive impact on Job Satisfaction and Job-involvement as expected. Finally, we discuss the implications and future directions that may extend our knowledge to understand the interplay of internal and external resources to cope with the stressful events in organizational settings.

Keywords: Perceived Organizational Politics; Efforts-Rewards Imbalance; COR theory; Mindfulness; Supervisor Support; Burnout; Physical Stress; Jobs-Satisfaction and Job-Involvement

- 14 h 45- 16 h : Facteurs de stress et action de remédiation en entreprise

Présentation 7 : Communication Organisationnelle et Empathie comme Voie/Voix de Performance pour l'Entreprise

Jorge Henrique CARDOSO, Coordonnateur du MBA – Université d'Etat de Rio de Janeiro

Muriel de FABREGUES, MCF CIFFOP - Université Panthéon - Assas (Paris 2)

Résumé

A l'origine du stress ou du désengagement professionnel, on rencontre les difficultés croissantes éprouvées par les individus dans leurs communications interpersonnelles au travail. Nous avons cherché à construire puis à tester un modèle, à partir des travaux de psychologues nord-américains, basé sur l'empathie dans les comportements en situation de communication. *L'approche centrée sur la personne* de Carl Rodgers (1951 /2003), et *les bases de la communication non violente (trad fr.1999)* de Marshall Rosenberg ont servi de cadre à l'élaboration du modèle de communication inter personnelle présenté dans notre recherche. Le modèle articule d'une part, les trois évènements constitutifs d'une communication : information – expression - réception et, d'autre part, il implique la prise de

conscience de cinq postures d'expression comportementale à adopter aux fins d'obtenir une communication efficace.

Le modèle a été testé empiriquement auprès d'un public qui a suivi une formation à sa mise en pratique. Le training organisé de manière scientifique (durée et contenu de la formation) a été conduit en 3 langues Français, Anglais, et Portugais, selon les publics impliqués. 187 personnes ont participé à l'expérience entre octobre 2013 et juin 2014. Les résultats des évaluations faites par les participants interrogés sur l'opérationnalité et l'efficacité du modèle de communication proposé par les auteurs, sont également présentés.

Mots clés : Communication – Empathie - Discours – Performance

Présentation 8: les établissements hospitaliers publics soumis aux risques psychosociaux : réalisation d'un diagnostic spécifique des facteurs de risques en vue de la mise en œuvre d'actions de prévention

Sandra DURAND¹, Doctorante, Aix Marseille Université, CNRS, LEST UMR 7317, ANFH
Cathy KROMER, Maître de conférences, Aix Marseille Université, CNRS, LEST UMR 7317
Christophe BARET, Professeur, Aix Marseille Université, CNRS, LEST UMR 7317

Résumé :

Les établissements de santé publics sont confrontés à une problématique majeure : les professionnels hospitaliers apparaissent dans les enquêtes sur les conditions de travail comme particulièrement soumis aux facteurs de risques psychosociaux. Les facteurs présentés dans la littérature sont nombreux et les établissements, qui ont du mal à s'en emparer, éprouvent des difficultés à mettre en œuvre des actions de prévention pertinentes. Cette étude s'inscrit dans le cadre d'un projet triennal pour la prévention des RPS pilotée par l'ANFH (Association Nationale pour la Formation du personnel Hospitalier) auprès de 47 établissements publics hospitaliers des régions PACA et Languedoc-Roussillon. Dans ce contexte, une recherche intervention a été menée dans trois établissements hospitaliers. Cette recherche s'appuie sur une méthodologie mixte mêlant données qualitatives et quantitatives. A l'aide des résultats d'un baromètre social, auquel 20 000 agents hospitaliers (répartis dans 40 établissements) ont répondu, et de 26 entretiens exploratoires conduits dans trois Centres Hospitaliers publics, un diagnostic des facteurs de risques est proposé dans le but d'affiner les catégories générales de la littérature, de faciliter leur appropriation par les acteurs et d'orienter les actions futures.

Mots clés : établissements hospitaliers publics, RPS, facteurs de risques psychosociaux, diagnostic

- 16 h 00 – 16 h 45 : Conclusion

Vers une généalogie des mots pour désigner les maux. Les cas des RPS et du burnout

Tarik CHAKOR, MDC, Université Savoie Mont Blanc, , tarik.chakor@univ-savoie.fr

Claire EDEY GAMASSOU, MDC, Université Paris-Est Créteil, claire.edey-gamassou@orange.fr

¹ Auteur contact : s.durand@anfh.fr, LEST 35 Avenue Jules Ferry, 13626, Aix en Provence, cedex

Résumé

L'objectif de cette communication est de présenter la généalogie de deux phénomènes popularisés au sein de la sphère « santé au travail » : les risques psychosociaux (RPS) et le *burnout*. Cette analyse généalogique doit permettre de mettre en relief la manière et le contexte dans lequel ces concepts ont émergé, ainsi que les pratiques leur étant associées.

Il apparaît une tension historique au sein du champ des risques professionnels entre approche dominante restrictive et approche alternative élargie, que révèle notamment la diversité des usages existants pour ces termes, qui peuvent dépasser leur signification stricto sensus. Cette tension joue un rôle décisif dans les manières d'appréhender les RPS, et en leur sein, l'épuisement professionnel (traduction de *burnout*), phénomènes placés au cœur d'un champ stratégique oscillant entre approche individualisante, prônant une logique de soin et d'adaptation de l'homme au travail, et approche organisationnelle, défendant une logique de prévention et d'adaptation du travail à l'homme. La place que ces termes prennent aujourd'hui dans les débats sur la prévention des risques au travail ne doit pas faire oublier que les réalités qu'ils désignent s'inscrivent dans des contextes économiques, sociaux et organisationnels différents et en évolution.

Cette approche généalogique constitue la première étape d'une recherche plus large, visant à appréhender l'apparition des mots pour désigner les maux tels que la dépression, la fatigue, la pénibilité ou le mal-être au travail, mais aussi par la généalogie des termes mobilisés dans une perspective « salutogénique » tels que le bien-être ou la qualité de vie au travail (QVT).

COMITE D'ORGANISATION

Bénédicte AFFO, Doctorante RH, IAE d'Aix-Marseille CERGAM

Gulam MURTAZA, Doctorant, RH IAE d'Aix-Marseille CERGAM

Olivier ROQUES, MCF HDR, IAE d'Aix-Marseille CERGAM

CONTACT

Bénédicte AFFO, Doctorante RH, IAE d'Aix-Marseille CERGAM

Tel : 0666431106

benedicte.affo@iae-aix.com

Plan d'accès à l'IAE : Aix Marseille Graduate School of Management – IAE, Clos Guiot, Puyricard – CS 30063 - 13089 Aix-en-Provence cedex 2 (Bus 11, Arrêt IAE)

