

reconnaissance* du travail effectué à sa juste valeur ;

- le sentiment de faire un travail utile et correspondant à ses valeurs professionnelles, sentiment qui peut être accentué par la construction collective du sens* et des difficultés du travail nécessitant des échanges soutenus entre les membres de l'équipe, via les réunions, les supervisions et

les interventions, comme modalité particulière d'analyse des pratiques ;

- enfin, l'organisation peut également contribuer au développement du pouvoir d'agir des travailleurs sociaux, indispensable pour « tenir » (Gaspar, 2012) malgré les tensions inhérentes à leur pratique et pour jouer leur rôle d'agent de changement dans la prise en charge de la question sociale.

DAVID LALOY

DIANE-GABRIELLE TREMBLAY

- Deslauriers J.-P., Hurtubise Y. (2005), *Le Travail social international. Éléments de comparaison*, Québec, Presses de l'université Laval.
- Fusulier B., Tremblay D.-G., Di Loreto M. (2008), « La conciliation emploi-famille dans le secteur du travail social au Québec : une différence de genre ? Quelques éléments de réponse », *Politiques sociales*, 68, 1, p. 63-81.
- Gaspar J.-F. (2012), *Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*, Paris, La Découverte, coll. « Enquêtes de terrain »
- Laloy D. (2013), « L'articulation des temps sociaux dans la profession d'assistant social : une question d'engagement subjectif », *Enfances, familles, générations*, 18, p. 35-51.

☞ (Dés) équilibre vie privée/vie professionnelle • Engagement • Épreuve de professionnalité • Épuisement professionnel (burn-out) • Implication • Vie familiale/vie professionnelle

TROUBLE PSYCHOSOCIAL — (*psychosocial disorder*)

Les risques psychosociaux sont mal nommés. En effet, le « psychosocial » n'est pas un risque, mais au contraire une ressource pour l'activité humaine. S'il s'agit de désigner des formes d'atteinte au travail, il est préférable de parler de *troubles psychosociaux*. Deux significations principales peuvent leur être associées. Dans un sens strict, ces troubles désignent des manifestations d'atteinte à la santé des salariés du fait de leur travail, à l'instar des troubles musculo-squelettiques. Dans un sens élargi, ils désignent des indicateurs d'atteinte à la dimension psychosociale du travail.

Au regard de la première signification, on peut les définir ainsi : les troubles psychosociaux recouvrent certaines manifestations (stress*, mal-être*, inquiétude, tension, troubles psychopathologiques...) pouvant se développer sous des formes aggravées (angoisse, souffrance*, burn-out*, dépression, somatisation...) et donner lieu à différents types de comportements (agressivité*, comportements violents, conduites addictives, harcèlement*...) affectant la sphère intime du salarié et/ou les relations entre les individus. Le *risque* est alors la probabilité que des *troubles* psychosociaux se manifestent dans et par le travail.

Au-delà d'une définition limitée à la sphère sanitaire et individuelle, les troubles psychosociaux peuvent être définis, dans un sens élargi, comme une atteinte à la *dimension psychosociale du travail ordinaire*, c'est-à-dire aux ressorts psychiques individuels et collectifs de l'activité de travail (De Gasparo, Van Belleghem, 2013). Comme l'ont montré l'ergonomie* et les autres sciences du travail, il existe un écart inévitable et irréductible entre ce qui est demandé au travailleur pour la réalisation d'une tâche (travail prescrit*) et ce que ce dernier va déployer pour atteindre efficacement le but recherché (travail réel), en mobilisant son corps, sa sensibilité, son intelligence, ses savoir-faire et ses relations avec d'autres travailleurs. Cette mobilisation, qui constitue le fondement de l'activité humaine, participe à la fois à la construction de la santé physique (savoir-faire de prudence), psychique (réalisation de soi) et sociale (coopérations*) du travailleur ainsi qu'à la création de valeurs dans le système de production (efficacité, qualité, innovation). L'apparition de troubles psychosociaux reflète un blocage de cette double boucle de développement de l'activité humaine (Van Belleghem, De Gasparo, Gaillard, 2013). À ce titre, le *trouble* n'est pas à considérer uniquement

dans sa positivité (identification d'une manifestation symptomatique), mais aussi comme le signe d'une mise en défaut de ce qui dans l'activité fait ressource, d'une négation de cette dimension constructive du travail humain.

À partir de cette définition, la catégorie des « troubles psychosociaux » peut alors être vaste, permettant d'instruire véritablement une évaluation globale des risques dans la situation de travail. L'état d'épuisement d'un salarié, un conflit entre un collaborateur et son encadrant, l'irruption violente d'un usager dans un espace de travail, aussi bien qu'un taux élevé d'insatisfaction vis-à-vis d'un service (ou un taux de rebuts anormalement élevé dans un atelier de production), la nécessité de rappeler des produits vendus en raison d'un défaut de qualité, un accident industriel survenu alors que toutes les normes formelles étaient respectées... tous ces phénomènes peuvent être considérés comme autant d'indicateurs d'une « situation de travail troublée », où l'activité ne peut plus se déployer en faveur de la santé de tous les acteurs concernés et de la création de valeurs. Prévenir l'apparition du trouble consiste moins, dès lors, à protéger de supposés risques (psychosociaux) qu'à agir pour favoriser le développement de l'activité participant à la qualité du travail*.

Bien qu'encore peu usité, le vocable de « trouble psychosocial » présente sur celui de « risque psychosocial » plusieurs avantages. Il clarifie l'interprétation terminologique du risque et facilite l'analyse des situations de travail en distinguant clairement les effets de leurs causes et révèle en creux ce à quoi le trouble porte atteinte (la construction de la santé, la dimension psychosociale) qui peut (doit) devenir alors l'enjeu de l'analyse.

Il permet aussi de s'affranchir d'une approche hygiéniste de la santé qui, en privilégiant la recherche de nuisances extérieures à l'activité, ignore ou sous-estime le rôle de la ressource* individuelle et collective du travail

humain qu'il s'agit, justement, de renforcer. En effet, d'un point de vue terminologique, la construction du terme « risque psychosocial » est similaire à celle des termes « risque nucléaire » ou « risque chimique », qui désignent par leur nom le *danger* dont il s'agit de se protéger (la radioactivité du nucléaire, la dangerosité du réactif chimique...). Cette ambiguïté liée aux risques psychosociaux, si elle n'est pas levée, fait courir un grand risque aux démarches de prévention* qu'elle pourrait engendrer : celui de rechercher dans la sphère psychosociale les *sources de danger* (en amont) qui seraient à l'origine des *troubles psychosociaux* (en aval). On pourrait alors être tenté d'orienter la recherche de « facteurs de risques psychosociaux* » vers des « facteurs psychosociaux de risque » (le comportement de tel individu, le stress de celui-ci...). Or cela constitue une erreur, celle de confondre les causes et les effets en considérant des troubles déjà présents (en termes de stress, de comportement agressif, de harcèlement, ou encore de dysfonctionnement de l'organisation...) comme des facteurs de risque. C'est une erreur de diagnostic majeure. L'analyse en termes de troubles psychosociaux clarifie l'analyse des situations à risque. L'identification des troubles peut en effet, dans un premier temps, être réalisée de manière factuelle, indépendamment des causes ou des *process* qui en seraient à l'origine. Cette identification invite, dans un second temps, à comprendre les raisons de leur apparition, notamment en considérant ce qui empêche l'activité de se développer.

Que l'on adopte la première définition, centrée sur la santé et la conduite de l'individu, ou la seconde, centrée sur l'activité et les ressources du système de production, c'est la signification du « trouble » via une vision globale de l'organisation du travail* et de l'activité humaine qui va être utile dans une perspective d'amélioration des conditions de travail* et des dispositifs de gestion.

LAURENT VAN BELLEGHEM
SANDRO DE GASPARO

- De Gasparo S., Van Belleghem L. (2013), « L'ergonomie face aux nouveaux troubles du travail : le retour du sujet dans l'intervention », dans F. Hubault (dir.), *Persistance et évolutions : les nouveaux contours de l'ergonomie*, Toulouse, Octarès.
- Van Belleghem L., De Gasparo S., Gaillard I. (2013), « Le développement de la dimension psychosociale au travail », dans P. Falzon (dir.), *Ergonomie constructive*, Paris, PUF.

☞ Conduites à risque au travail • Facteurs de stress (stresseurs) • Facteurs organisationnels • Facteurs psychosociaux • Plainte au travail
• Psychosociologie du risque