



HAL
open science

Méthode d'évaluation des risques psychosociaux auprès de Travailleurs Déficients Intellectuels

Alain Groizeleau, Jean Michel Passerault, Catherine Esnard

► **To cite this version:**

Alain Groizeleau, Jean Michel Passerault, Catherine Esnard. Méthode d'évaluation des risques psychosociaux auprès de Travailleurs Déficients Intellectuels. *Psychologie du travail et des organisations*, 2019, 10.1016/j.pto.2019.03.001 . hal-02455039

HAL Id: hal-02455039

<https://hal.science/hal-02455039>

Submitted on 20 Jul 2022

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial 4.0 International License

Méthode d'évaluation des risques psychosociaux auprès de Travailleurs Déficients

Intellectuels

Method for psychosocial risk assessment among workers with intellectual disabilities

A. Groizeleau, Université de Poitiers

J-M. Passerault, Université de Poitiers

C. Esnard, Université de Poitiers *

*Catherine Esnard

POITIERS, FRANCE

+33 (0)5 49 45 47 27 / 06 07 03 04 27

Mail: catherine.esnard@univ-poitiers.fr

Résumé. Alors que la réglementation actuelle impose de prendre en compte les risques psychosociaux, leur évaluation chez les travailleurs déficients intellectuels fait encore défaut. Afin de concevoir un outil adapté à cette population, un test de compétences langagières a été associé à un questionnaire de perception des situations professionnelles. Une analyse ergonomique a permis de valider les réponses au questionnaire. Dans une seconde phase, ce questionnaire a été testé auprès d'un échantillon de 85 travailleurs déficients intellectuels. Les données recueillies attestent de la pertinence de cet outil en restituant de façon précise les ressentis des travailleurs sur leur environnement de travail. Cette étude constitue une première étape dans l'évaluation des risques psychosociaux chez les travailleurs déficients intellectuels.

Mots clés : Risques psychosociaux ; Travailleurs déficients intellectuels ; Verbalisations ; Analyse ergonomique

Summary. While current regulation imposes to take into account psychosocial risks, their evaluation among workers with intellectual disabilities is still lacking. In order to develop an adapted tool, a language skills test was combined with the perception of work situations. Then, an ergonomic analysis was used to confirm the answers to the questionnaire. In a second phase of the study, the questionnaire was tested among a sample of 85 workers with intellectual disabilities. Data collected attested the relevance of this tool by accurately revealing workers' feelings about their working environment. This study constitutes a first step in the psychosocial risk assessment process for workers with intellectual disabilities.

Keywords: Psychosocial risk; Workers with intellectual disabilities; Verbalisations; Ergonomic analysis

Introduction^[1]

Depuis ces 20 dernières années, les praticiens chargés de la santé et de la sécurité au travail et la communauté scientifique en ergonomie et psychologie du travail conjuguent leurs efforts pour tenter de venir à bout de la problématique, devenue incontournable, des risques psychosociaux (RPS) au travail. La prévention des RPS s'avère souvent complexe car s'ils ont des origines communes (surcharge de travail, manque de clarté dans la définition des rôles, mode de management...), de nombreux facteurs individuels, collectifs et organisationnels concourent à leur émergence. La réglementation (article L. 4121 du Code du travail) impose désormais de prendre en compte les RPS au même titre que les autres risques professionnels et depuis l'arrêté ministériel du 23 avril 2009, les entreprises sont soumises à un accord national interprofessionnel sur le stress au travail. Pour autant, l'évaluation des RPS chez les travailleurs déficients intellectuels en milieu de travail protégé est actuellement très peu documentée. Cette population est caractérisée par diverses déficiences entraînant des difficultés d'intégration professionnelle et sociale, dont pour 98% des déficiences intellectuelles ou mentales (Mormiche, 2001). Les troubles des usagers des établissements de service d'aide par le travail (ESAT) sont pour la plupart liés à des déficits cognitifs et comportementaux pouvant agir sur l'humeur, la perception, la communication, le langage, la structuration spatiale et la latéralisation (Aît-Ali & Lessieur, 2010). Par conséquent, ces travailleurs déficients intellectuels peuvent souffrir non seulement de difficultés d'attention, de concentration et de compréhension susceptibles d'entraver leur rapport à la tâche (Rigard & Demily, 2016), mais également d'une altération de l'estime de soi et des compétences socio-émotionnelles (Lachavanne & Barisnikov, 2016 ; Barisnikov & Lejeune,

2018) rendant plus complexe leur intégration dans un groupe, ainsi que leur autonomie et leurs capacités de communication. Les éducateurs en charge de ces usagers réalisent des entretiens et des suivis des projets professionnels et personnels des travailleurs handicapés. Le médecin psychiatre et le médecin du travail effectuent un suivi médical de santé au travail, mais l'évaluation des RPS ne semble pas être réalisée de façon systématique. Cette situation est vraisemblablement imputable à divers facteurs dont le statut de salarié particulier attribué à ces travailleurs déficients intellectuels. Quoiqu'il en soit, les encadrants des ESAT ne disposent actuellement que de peu d'outils pour appréhender la prévention des RPS chez les travailleurs déficients intellectuels. La présente étude a pour objectif de pallier ce manque en proposant une méthode d'évaluation des RPS permettant de doter les encadrants d'outils d'investigation des RPS auprès de travailleurs déficients intellectuels.

Statut de l'utilisateur d'ESAT

La personne accueillie en ESAT n'a pas de statut de salarié. La maison départementale des personnes handicapées (MDPH) et la commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées (CDAPH) statuent sur la reconnaissance du handicap, puis la personne reconnue travailleur handicapé passe avec l'ESAT un contrat de soutien et d'aide par le travail dans le cadre du code de l'action sociale et des familles. Les travailleurs handicapés d'établissements protégés ou travaillant en milieu ordinaire sont tout de même concernés par le champ d'application du code du travail en matière de santé et de sécurité du travail. Le chef d'établissement doit évaluer leurs risques professionnels et mettre en œuvre un plan d'actions

dans le cadre d'une surveillance médicale renforcée des travailleurs handicapés (code du travail loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels). Face à ces obligations récentes, force est de constater un manque d'outils disponibles, scientifiquement validés, adaptés à l'évaluation des RPS auprès de cette population spécifique que sont les travailleurs déficients intellectuels. Certes, les impacts reconnus des RPS sur le fonctionnement des entreprises (absentéisme, turnover) ne s'observent vraisemblablement pas dans ces établissements de travail protégé. Pour autant, les effets délétères de ces RPS tant sur la santé des opérateurs que sur les ambiances de travail pour les éducateurs encadrants, ne peuvent être ignorés.

Investigations de la qualité de vie au travail chez les travailleurs déficients intellectuels

On qualifie de RPS les facteurs qui portent atteinte à l'intégrité physique et à la santé mentale des salariés au sein de leur environnement professionnel. Ces facteurs de risque peuvent recouvrir différentes formes : le stress, le harcèlement, l'épuisement professionnel ainsi que la violence au travail. Le stress professionnel, élément central des RPS, est classiquement défini comme une situation de déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes de son environnement de travail et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face (Lazarus & Folkman, 1984). Selon ce modèle transactionnel, le stress procède donc de processus de perception de ses propres ressources et d'adaptation cognitive face aux contraintes de l'activité professionnelle. Sur la durée, la perception de contraintes excédant ses ressources peut conduire à l'épuisement professionnel. L'exposition à ces risques engendre des troubles somatiques et comportementaux : problèmes de sommeil, troubles alimentaires, troubles de l'humeur,

dépression, conduites addictives, isolement, troubles musculo-squelettiques, maladies psychosomatiques, etc.

Les quelques travaux disponibles portant sur les perceptions des travailleurs déficients intellectuels relatives à leur qualité de vie au travail ou dans leur vie privée attestent d'une nécessaire adaptation des outils de verbalisation et d'observation aux limites cognitives de cette population, notamment sur le plan de la compréhension langagière, de la mémoire et de l'expression verbale. Parmi ces travaux, on retrouve des questionnaires (Verdugo, Jordan de Urries, Jenaro, Caballo, & Crespo, 2006) et grilles d'entretien (Blick, Katherine, Thornhill, & Goreczny, 2016 ; Haigh et al., 2013 ; Jahoda et al., 2009) dont les passations sont adaptées à des populations de personnes déficientes intellectuelles. Un autre ensemble de travaux montre que, sous réserve d'adaptation des outils de mesure, il est possible d'analyser la perception des contraintes liées au contexte de travail chez des travailleurs déficients mentaux et cela sur des dimensions communément mesurées chez tout salarié, comme par exemple l'impact des demandes et ressources perçues sur la qualité perçue de la vie professionnelle (Flores, Jenaro, Orgaz, & Martin, 2011). Dans tous les cas, ces travaux attestent de la nécessité d'adapter les outils de mesure, de façon à pallier les difficultés de compréhension, comme par exemple le support d'images couplé à l'interview (Méthode photovoice, Akkerman, Janssen, Kef, & Meininger, 2014). Pour autant, ces travaux portent essentiellement sur la qualité de vie au travail et non sur l'évaluation des RPS chez les travailleurs déficients intellectuels. Un certain nombre d'ergonomes (Lancry, 2016 ; Langevin, François, Boini, & Riou, 2011 ; Sperandio & Uzan, 2004) mentionnent dans leurs écrits l'intérêt de leur discipline pour comprendre et améliorer les conditions de travail des personnes en situations de handicap. Ces publications ne traitent pas à proprement dit de l'évaluation des RPS chez les travailleurs déficients intellectuels, mais elles nous ont permis de formuler l'hypothèse que des méthodes et outils spécifiquement adaptés à la

déficiences intellectuelles peuvent être élaborés, et validés par l'analyse ergonomique.

Questions de recherche et contexte de l'étude

Cette étude avait pour objectif de concevoir et valider un outil adapté à une population de travailleurs déficients intellectuels destiné à évaluer leur éventuelle exposition aux RPS. Deux questions de recherche ont guidé la démarche de conception : comment recueillir des données explicites sur le ressenti des opérateurs reconnus déficients intellectuels pour réaliser un diagnostic RPS ? Comment dépasser l'obstacle de leurs difficultés de compréhension langagière ? Il s'agissait en effet de mettre au point un outil d'investigation des dimensions classiquement définies comme composant les RPS dans tout contexte de travail : leur niveau de stress face aux exigences de leur activité professionnelle et leur exposition aux violences internes et externes dans le cadre de leur activité de travail. L'usage de questionnaires, dans le cadre de démarches d'évaluation et de prévention des RPS est courant (Langevin et al., 2011). A titre d'hypothèse, nous supposons que les verbalisations de travailleurs déficients intellectuels recueillies via un questionnaire RPS adapté pouvaient restituer de façon fiable leur ressenti en situation de travail. Pour cela, nous avons associé un test de compétences langagières à l'outil de perception des situations de travail afin de nous assurer de la bonne compréhension des consignes. Secondairement, l'analyse ergonomique pouvait être utilisée pour valider le construit du questionnaire RPS adapté aux travailleurs déficients intellectuels. La démarche a ensuite consisté à tester cet outil auprès de la population cible.

Cette étude s'est déroulée au sein d'un établissement de service d'aide par le travail (ESAT) de Charente-Maritime qui accueille 98 adultes présentant un déficit intellectuel ou mental. Elle a été initiée par l'ergonome intervenant dans cette structure désireuse de s'engager dans une démarche globale d'évaluation des RPS. En concertation avec le comité de pilotage

constitué pour les besoins de cette étude et composé du responsable de l'ESAT, d'une directrice d'établissement hospitalier et des éducateurs volontaires, trois étapes ont été définies : construire une méthode d'évaluation des RPS par questionnaire, réaliser un diagnostic ergonomique puis proposer des actions de prévention inhérentes aux situations rencontrées. La présente étude constitue la première étape de cette démarche globale.

Cet ESAT est composé de deux secteurs d'activité : industriel et agricole. Treize moniteurs éducateurs encadrent les usagers qui travaillent 30 h par semaine, affectés par équipe de 2 à 7 personnes dans 6 secteurs d'activité : maraîchage, espaces verts, menuiserie, polyvalence, routage, métallerie. Les moniteurs-éducateurs de l'ESAT conçoivent des référentiels d'activités par atelier. Ils permettent de situer et d'évaluer les missions du travailleur handicapé sur le plan du développement de leur projet socioprofessionnel. Pour répondre à la problématique des gestes répétitifs et de la monotonie des tâches liée aux temps de cycle et au découpage de la production, l'encadrement organise des rotations de postes. La fréquence de rotation des postes varie selon les secteurs de 1 à 2 fois par jour. Les opérateurs peuvent changer également de poste à la demande.

L'encadrement organise le travail en fonction de l'activité déterminée par la demande des clients privés et des institutionnels. Comme tout établissement de production, on retrouve des exigences de qualité, de coût et de délai liées au marché concurrentiel. L'évaluation du travail des usagers se fait donc par l'exigence du marché et la non-conformité des produits et des services fournis par les équipes.

Conception d'un outil d'évaluation des RPS auprès de travailleurs déficients intellectuels

Méthode

Participants. Douze usagers reconnus en qualité de travailleurs handicapés (RQTH) ont participé à cette démarche de conception de l'outil.^[17] La moyenne d'âge de l'échantillon était de 36 ans (minimum 21 ans, maximum 58 ans) et il était constitué de 75 % d'hommes. La durée moyenne de l'ancienneté professionnelle était de 12 ans.

Construction du matériel. Le matériel construit était composé de deux volets : un outil d'évaluation des compétences langagières (test CL) et un questionnaire d'évaluation des perceptions des situations de travail chez les travailleurs déficients intellectuels (EPST/ TDI).

Le test CL. Il a été élaboré sur le modèle des tests de compétences langagières orales ELO (Évaluation du Langage Oral, Khomsi, 2001) que nous avons adapté au profil d'adultes déficients intellectuels. Il comporte un test de compréhension orale (lexique en réception) durant lequel le participant doit montrer une image sur une planche pour répondre à une question posée (e.g. « Montrez-moi le garçon ? »), un test de production orale (lexique en production) durant lequel à partir d'une image, le participant doit dire ce que c'est ou ce que fait la personne (e.g. « Qu'est-ce qu'il fait » ? réponse attendue : « il tond la pelouse ») et enfin un test de compréhension et de production orale (lexique en réception / production) consistant à demander au participant de répondre à des questions sans image d'appoint (e.g. « Qu'est-ce qu'il y a dans une tarte aux pommes »?). Le score s'établit par le cumul des réponses aux dix items répartis sur les trois parties, le score maximum étant de 14 points. En fonction du score global obtenu à ce test, il est possible de savoir si la compétence langagière à l'oral est ou non suffisante pour que le travailleur déficient intellectuel puisse répondre au questionnaire EPST/TDI sans soutien linguistique d'appoint (images, description sur le poste de travail...). Si la compétence langagière à l'oral est insuffisante pour qu'il puisse répondre aux questions posées même avec un soutien

linguistique d'appoint, le questionnaire ne sera pas utilisé mais une analyse directe de l'activité par observation du poste de travail [pourrait être](#) préconisée.

Le questionnaire EPST/TDI. Au regard des « familles des facteurs RPS » définis par Askenazy et al. (2011), un choix a été opéré quant aux domaines constituant les dimensions du questionnaire en lien avec les spécificités du public. Sur la base d'une revue des questionnaires de Karasek et Theorell (1990), de Siegrist (Niedhammer, Siegrist, Landre, Goldberg, & Leclerc, 2000), du WOCCQ (Working Conditions and Control Questionnaire, Hansez, 2008), de l'enquête SUMER (Guignon, Niedhammer, & Sandret, 2008) et des outils de l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail, 2017), une batterie de questions a été constituée. Après concertation avec le comité de pilotage, des choix ont été opérés au vu des caractéristiques de l'activité et de la population de l'ESAT. Par exemple, nous avons privilégié certaines dimensions (exigence émotionnelle) par rapport à d'autres (autonomie). Un pré-test de ce questionnaire a été réalisé auprès d'un échantillon de six usagers afin de vérifier la compréhension des items par les sujets. Après la correction de quelques items, nous avons re-testé notre outil auprès de 11 usagers. Suite à ce test, nous n'avons pas modifié le contenu des questions car les usagers ayant obtenu plus de 7/14 au test de compétence langagière n'ont pas eu de difficulté à répondre. Nous avons seulement rajouté deux questions pour vérifier la véracité des questions Q1 et Q2. Par exemple à la question Q1 « Est-ce que vous savez ce que vous fabriquez ou réalisez dans l'ESAT ? » a été rajouté: « Si réponse oui à Q1, « qu'est-ce que vous fabriquez (réalisez, produisez) ? ». Nous avons également rajouté dans la grille de conduite de l'enquête une pause de 5 à 10 mn au bout de la 23ème question et une colonne « commentaire » (usager et enquêteur). L'investigation a donc porté sur sept domaines relatifs au RPS : perception liée au sens du travail, à l'organisation du travail, au contexte relationnel, au contexte cognitif, au

contexte émotionnel, perception somatique et perception des harcèlements et des violences (voir tableau 1). Le questionnaire EPST/TDI comporte 50 questions assorties chacune de trois possibilités de réponse (oui/non/parfois).

(Tableau 1)

Validation du construit du questionnaire EPST/TDI par une analyse ergonomique de l'activité.

Une analyse ergonomique a permis de mesurer la cohérence et les écarts entre les verbalisations sur les sept dimensions du questionnaire et l'activité réelle observée des usagers de l'ESAT. Cette analyse a été conduite auprès des 11 usagers ayant répondu au questionnaire dans le cadre de ce pré-test. La durée de l'observation était de 1h 30 pour chaque opérateur. Un entretien non directif a été réalisé sur le lieu de travail, d'une part avec l'utilisateur et d'autre part avec le moniteur éducateur d'atelier. Les entretiens auprès des usagers et des moniteurs éducateurs ont été réalisés dans la continuité de l'observation de la situation de travail sur la base d'une même grille d'observation et d'entretien reprenant les 7 dimensions du questionnaire. Autrement dit, ces entretiens non directifs ont été adaptés en fonction de la variabilité de la situation de travail observée en atelier ou en extérieur. Après une explication simple du contexte de la recherche l'entretien est introduit par les par la consigne « pouvez vous m'expliquer votre travail ? » pour les usagers et « pouvez-vous m'expliquer le travail de l'utilisateur ? » pour les moniteurs. Puis l'entretien était libre avec des relances pour orienter le discours vers les 7 dimensions du questionnaire. Les informations recueillies via les grilles d'observation et d'entretien ont fait l'objet d'une analyse de contenu thématique (Bardin, 1977) afin d'être comparée à celles de l'enquête par questionnaire.

En procédant aux rapprochements entre les résultats du questionnaire, les observables et les données des entretiens non directifs, nous avons constaté peu d'écarts entre la verbalisation par enquête, les observables et la verbalisation des acteurs au poste de travail. Nous avons débuté notre approche par l'analyse de la tâche prescrite en étudiant les étapes du processus et les objectifs de production à atteindre par l'utilisateur (biens ou services). Ces objectifs de fabrication sont d'ordre organisationnel, quantitatif, qualitatif et temporel. Des mesures de facteurs ambiants ont été également réalisées afin de déterminer si d'autres facteurs pouvaient contribuer à une éventuelle perception des RPS.

Les verbalisations liées aux items concernant *le sens du travail* ont été vérifiées sur les deux dimensions retenues : l'identification de la finalité de la tâche et la qualité perçue du travail réalisé. Ainsi, par exemple, dans le secteur maraîchage, quatre opérateurs nettoyaient des oignons à destination d'un magasin bio. Pour retirer la peau de l'oignon, chacun utilisait des outils différents. Ceci ne pose pas de problème a priori, puisque le choix de l'outil par l'opérateur est un déterminant de l'autonomie. Le manque d'affûtage des outils entraînait une résistance et un arrachement de l'enveloppe de l'oignon. On retrouvait bien, dans cette séquence de travail, la verbalisation retranscrite dans le questionnaire : l'opérateur n'était pas satisfait de son travail au vu du résultat qu'il identifiait comme n'étant pas de qualité. Les verbalisations liées à *l'organisation du travail* ont été vérifiées sur les aspects charge et rythme de travail, monotonie, interruption dans la tâche. Par exemple, dans l'atelier menuiserie, l'opérateur change de machines toutes les deux heures (rotation). Les gestes sont répétitifs (30/mn) et les cycles de fabrication sont très courts (inférieurs à une minute). Des cofacteurs comme le bruit (85 dbA), la poussière de bois, les manutentions manuelles (200 kg de planches manutentionnés en 45mn),

l'encombrement des allées de circulation par des produits en cours de fabrication, l'éclairage 120 lux en zone d'usinage peuvent engendrer une augmentation des contraintes et rendent la tâche plus complexe pour l'opérateur. Lors de l'observation du travail réel, l'opérateur restituait que son travail pouvait être interrompu dans les termes suivants : « on peut m'appeler pour n'importe où ». En ce qui concerne les verbalisations liées à *au contexte relationnel*, on constate peu d'écarts entre ceux qui ont répondu dans le questionnaire « se sentir seul au travail » et l'observation sur le terrain. Les verbalisations liées au *contexte cognitif* se retrouvent dans l'observation effectuée dans les différents secteurs d'activité où on a pu retrouver les problèmes de compréhension des consignes, de mémorisation des tâches, de concentration, de raisonnement et de prise de décision pouvant entraîner des erreurs et par conséquent une charge mentale supplémentaire pour l'opérateur. Ainsi, au sein du service polyvalence de l'ESAT, pour que l'opérateur évite les erreurs, le moniteur d'atelier lui attribue des tâches adaptées à ses difficultés de mémorisation et de concentration : il peut réaliser le remplissage des sacs de sel, mais le pesage ne peut pas lui être attribué car il fait trop d'erreurs de lecture numérique. Au regard de la dimension *perception liée au contexte émotionnel*, l'observation de l'activité rend compte d'une palette émotionnelle assez large, de l'opérateur râleur, joyeux à celui qui boude ou encore ceux qui manifestent de l'anxiété de peur de se blesser ou peur de perdre leur place. L'observation de l'activité au regard de la dimension *perception somatique* confirme que les opérateurs déficients intellectuels sont capables de nous renseigner sur leur perception somatique liée à leur environnement de travail.^[SEP] En ce qui concerne la dimension *perception des harcèlements et des violences*, l'observation ponctuelle de l'activité ne nous a pas permis de constater des comportements violents de nature à entraîner un préjudice physique, sexuel ou psychologique.

En conclusion, sur un même échantillon de travailleurs déficients intellectuels, les

observables relevés lors de cette phase d'analyse du travail réel ont complété les réponses recueillies lors des entretiens établis à l'aide du questionnaire. Le questionnaire a produit des informations sur leurs perceptions individuelles qui ne peuvent pas toujours être observées lors de l'analyse ergonomique de leur travail réel. Toutefois, nous avons observé une bonne cohérence entre les réponses de l'échantillon test au questionnaire et l'activité réelle, ceci sur toutes les dimensions investiguées, à l'exception^[11] des perceptions des violences et harcèlements, non exprimées par l'opérateur en situation de travail, ni observées. Elles ont seulement été évoquées par l'encadrement lors des entretiens au poste de travail. Notons toutefois qu'il est rare que les violences ou le harcèlement se manifestent lors de l'observation d'une séquence de l'activité. Le questionnaire EPST/ TDI constitué de 50 items a donc été soumis à une phase de test en situation sans modification.

Évaluation de l'outil EPST/ TDI

Méthode

Participants et Procédures. Quatre-vingt-cinq usagers reconnus en qualité de travailleurs handicapés (RQTH) du même ESAT que celui précédemment présenté ont participé à cette démarche d'évaluation de l'outil.^[11] La moyenne d'âge de l'échantillon était de 39 ans (minimum 20 ans, maximum 59 ans) et il était constitué de 65 % d'hommes. La durée moyenne de l'ancienneté professionnelle était de 13 ans. Les passations individuelles, réalisées par interaction verbale avec un expérimentateur, ont duré en moyenne 30 minutes. [Le questionnaire, composé de deux parties de 25 items chacune \(2 x 15 mn en fonction des individus\) a été administré avec une pause de 5 à 10 mn entre les deux parties afin de respecter la fatigabilité des usagers.](#)

Mesures. Le score au test de compétences langagières (CL) a été établi par le cumul des réponses aux différents items. Le score maximum étant de 14 points, nous avons fait le choix de

ne considérer parmi les participants à notre enquête « Perception des RPS » que les personnes ayant un score minimal de 7 points au test de compétences langagières.

Sur un plan quantitatif, les fréquences de réponse à chacune des 3 modalités (oui/non/parfois) au regard de chacun des 50 items ont été relevées. Une mesure qualitative y a été ajoutée par le relevé des commentaires verbaux associés aux réponses (e.g. « je sais plus à quoi sert ce que je réalise (Q2) », « je ne parle pas beaucoup au chef (Q14) », « je ne demande pas d'aide au chef (Q15) »).

Résultats^[1]_{SÉP}

La moyenne de l'ensemble de l'échantillon au test de CL était 13,30 (SD : 1,57) et 2,17 % des travailleurs déficients intellectuels ont eu un score inférieur à 7/14. Par conséquent, le questionnaire *perception des RPS/TDI* n'a pas été soumis à ces participants.

L'analyse qui suit examine les réponses aux items du questionnaire avec comme objectif de répondre à la question suivante : ce questionnaire nous permet-il, à travers le ressenti évalué, d'appréhender les RPS des travailleurs TDI ? Nous analyserons donc successivement les réponses aux items des 7 dimensions du questionnaire RPS/TDI.

La dimension *perception liée au sens du travail* (4 items) est jugée de façon très positive. Pour tous les items, les réponses sont supérieures à 90%. Du fait de cette homogénéité des réponses, aucune mesure de consistance n'a été appliquée. La dimension *perception liée à l'organisation du travail* (7 items) est une dimension peu homogène. Le test de consistance Kuder-Richardson indique une valeur faible (.33). S'ils sont nombreux à considérer qu'ils ont « assez de temps pour finir » (83%), on note une critique de l'organisation qui conduit par exemple soit à « trop de travail » (40%) ou « des moments où il n'y a rien à faire » (59%). C'est davantage

l'adéquation de la demande à leur possibilité qui est pointée, qu'une surcharge ou une pression temporelle. La dimension *perception du contexte relationnel* (7 items) montre une bonne consistance (Kuder-Richardson = .78). Les travailleurs sont globalement (toujours à plus de 75%) satisfaits des relations avec les collègues ou moniteurs, auprès desquels une aide est possible. La dimension *perception du contexte cognitif* (5 items) présente une consistance faible (Kuder-Richardson = .61). Sont pointées « les erreurs au travail » (83%), les difficultés à « comprendre ce que demande le chef » (55%), la nécessité de « réfléchir avant de commencer » (59%). On retrouve sans surprise l'expression des difficultés inhérentes au type de handicap. La dimension *perception du contexte émotionnel* (6 items) est une dimension peu homogène (Kuder-Richardson = .46). Si beaucoup sont « joyeux au travail » (85%), ils sont près de la moitié à « rouspéter au travail » (49%), et certains ont peur de se blesser (36%) ou de perdre leur travail (24%). On note enfin que certains « boudent » (19%), ou « pleurent » (16%). On le voit ici, le contexte émotionnel présente quelques caractéristiques lourdes de conséquences pour le travail au quotidien. La dimension *perception somatique* (10 items) présente une consistance faible (Kuder-Richardson = .53). On note la présence de douleurs, particulièrement pour le dos (43%), et un travail perçu pour la moitié des travailleurs comme « fatigant » (47%). Sont également pointées des conditions où il fait « trop chaud » (47%) ou « trop froid » (35%). En revanche, massivement, ils « dorment bien la nuit » (92%). Enfin, la dimension *perception des harcèlements et des violences* (8 items) présente une consistance faible (Kuder-Richardson = .68). Les « injures et gros mots » sont présents (32 %), de même que « les remarques désagréables sur le travail » (23%). On note peu d'actes physiques tels qu'être « tapés » (5%) ou « caressés » (3%). La seule présence de ces actes mérite toutefois une attention particulière.

L'absence de consistance interne dans les réponses par domaine décrites ci-dessus ne nous

permet pas de calculer des scores par dimension pour dresser un bilan du ressenti concernant ces différentes dimensions. Parmi les explications de ce manque de consistance interne, il est possible d'avancer la modalité d'administration en face à face qui, contrairement à l'auto administration, permet moins aux répondants de percevoir les liens intra-dimensionnels (Peterson, 1995). Il est toutefois intéressant d'examiner les dimensions pour lesquelles une attention particulière devrait être portée. La figure 1 montre pour chaque dimension le pourcentage d'items pour lesquels une évaluation positive est largement partagée (75% de réponse à valence positive). On voit que deux dimensions constituent des ressources importantes pour l'activité : une bonne perception du sens du travail et un contexte relationnel favorable. Les dimensions organisation du travail, perception somatique, et surtout contexte cognitif méritent une attention particulière. Par exemple, on retrouve dans les réponses des difficultés à comprendre et mémoriser les consignes (55 % des usagers ne comprennent pas toujours ce que leur chef leur demande et 43 % oublient ce qu'on leur a demandé). Enfin, même si la dimension harcèlement est à un niveau qui semble plutôt favorable, les quelques rares cas exprimés invitent à analyser de façon plus approfondie cette dimension.

Ainsi, par exemple, en ce qui concerne l'organisation du travail, les enseignements conjoints issus de l'analyse ergonomique de l'activité et ceux issus des réponse au questionnaire nous éclairent quant aux améliorations à apporter : l'aspect technico-organisationnel du travail au sein de l'ESAT entraîne des ruptures ou des hausses de charges de travail. Ce manque de régulation de l'offre de travail demande une adaptation au changement (trop de travail ou pas assez) et cela dans un contexte parfois défavorable (bruit, éclairage, charges lourdes, gestes répétitifs). La verbalisation de la dimension organisationnelle indique que cette adaptation augmente la charge physique et mentale de l'opérateur et peut perturber le bon déroulement de la

tâche. Les résultats de la verbalisation par questionnaire nous révèlent les déterminants pouvant poser problèmes et les tendances des premières pistes de prévention. Par contre, l'analyse de l'activité nous précise l'angle des actions d'amélioration : par exemple, agir sur la régulation des à-coups de la charge de travail, ajuster l'offre à la capacité de production et au marché concurrentiel, gérer les flux de production, équilibrer la répartition des tâches dans le collectif de travail, adapter les modes opératoires aux capacités du travailleur, évaluer les capacités et former le travailleur, améliorer les facteurs ambiants. Les situations posant problèmes révélées par le questionnaire RPS devront donc être complétées par une analyse de l'activité afin de proposer des actions de prévention multifactorielles du risques.

(Fig 1)

Discussion

L'objectif de cette étude était de mettre **au point une méthode** permettant d'investiguer les risques psychosociaux auprès de travailleurs déficients intellectuels exerçant en ESAT. Pour cela, il s'agissait dans une première phase de concevoir un outil d'évaluation des RPS adapté à cette population, outil suffisamment exhaustif pour rendre compte des principales dimensions reconnues, dans tout secteur professionnel, pour couvrir les champ des RPS, mais aussi adapté aux restrictions cognitives de cette population. Dans une deuxième phase, cet outil a été testé auprès d'une population de travailleurs déficients intellectuels.

Le choix de l'outil s'étant porté sur la construction d'un questionnaire, choix fréquent dans le domaine de la prévention des RPS, la phase de conception s'est appuyée d'une part sur une échelle de mesure des capacités langagières de ces travailleurs, afin de s'assurer de leur

aptitude à répondre au questionnaire, et d'autre part sur une analyse ergonomique de type observation de poste, permettant de confronter les réponses au questionnaire à la réalité de l'activité. Nous avons ainsi pu rassembler un faisceau convergent de données, nous permettant d'attester une pertinence minimale du questionnaire EPST/TDI pour l'investigation des RPS chez cette population spécifique.

Dans une seconde phase, ce questionnaire a été proposé dans un cadre d'évaluation des RPS dans un ESAT. Les données recueillies fournissent une image globale du ressenti des travailleurs déficients intellectuels sur leur contexte de travail, image conforme aux (rares) observations fournies par la littérature. Ainsi, on note une satisfaction globale concernant les activités, comme relevé par Blick et al. (2016) de même qu'un soutien social perçu comme élevé, qu'on sait moteur d'une qualité de vie au travail (Flores et al., 2011). Le questionnaire EPST/TDI nous permet par ailleurs, dans l'établissement étudié, de pointer les domaines constituant des ressources (perception du sens du travail, soutien social) et ceux constituant des points de vigilances ou invitant à proposer des actions de prévention (contexte cognitif ou perception somatique par exemple). [Il sera toutefois nécessaire de procéder à des analyses en composantes principales sur les passations ultérieures pour vérifier les dimensionnalités supposées de cette échelle.](#)

Si notre travail nous pousse à conclure sur l'intérêt du questionnaire EPST/TDI, il reste que son usage nécessite d'être couplé au test de compétence langagière, et s'inscrive dans une démarche ergonomique globale. Seule cette démarche permettra de s'assurer de l'adéquation du questionnaire avec les situations de travail spécifique, et de pallier les difficultés de compréhension de certains opérateurs – certains d'entre eux n'obtiennent pas un score suffisant au test de compétences langagières pour accéder au questionnaire EPST/TDI. Cette démarche

permettra d'autre part d'analyser plus en profondeur l'activité de situations de travail pour lesquelles le questionnaire fait apparaître des problèmes particuliers (stress, violences, harcèlements).

La démarche d'investigation des RPS proposée doit évidemment intégrer la collaboration étroite de l'équipe éducative encadrante pour la mise en place, la réalisation et le suivi de cette évaluation. La mobilisation de l'ensemble des acteurs de l'établissement constitue un prérequis indispensable dans la conduite d'un projet de prévention des RPS. Les actions de prévention qui en découleront auront pour objectif de faciliter les adaptations des opérateurs en réduisant les écarts entre la perception des contraintes du travail et les ressources intra et interindividuelles permettant de réguler les situations de travail pouvant poser problème.

Cette étude ne constitue évidemment qu'une première étape dans la démarche d'investigation, de reconnaissance et de remédiation des RPS chez les travailleurs déficients intellectuels. Elle présente un certain nombre de limites liées à son caractère exploratoire, limites qui devront être dépassées lors de ses prolongements et développements. Ainsi, par exemple, lorsque certains travailleurs montrent des résultats globalement négatifs quant à leur ressenti sur l'ensemble des domaines du questionnaire, il devient nécessaire de poursuivre l'investigation par un entretien individuel. Cette investigation permettra de caractériser la criticité du risque en fonction de la fréquence d'exposition aux situations pouvant poser problème et de la gravité du dommage ou de ses conséquences (Kouabéna, 2007). La démarche d'évaluation des risques psychosociaux conduite auprès de travailleurs déficients intellectuels répond aux mêmes principes que ceux qui guident toute démarche d'analyse de l'activité de travail, à savoir considérer l'agent qui exerce une tâche en analysant les conditions techniques, sociales et organisationnelles dans lesquelles s'insère cette activité. **Toutefois, il conviendra également**

d'inscrire cette démarche dans un cadre d'analyse intégrant l'ensemble des obstacles à la prévention des RPS chez ces travailleurs dont la déficience intellectuelle engendre une prise en charge médico-sociale spécifique.

Fig.1 : Pourcentage d'items avec 75% de réponses à valence positive pour les 7 dimensions du questionnaire EPST/ TDI

Fig.1 : Percentage of items with 75% of answers with positive valence for the seven aspects of the EPST/ TDI questionnaire

Domaines RPS	Dimensions	items
Perception du sens du travail	Identification de la finalité de la tâche Qualité perçue du travail réalisé	1 à 4
Perception de l'organisation du travail	Quantité de travail à réaliser Temps imparti à la tâche Rythme de travail et les interruptions éventuelles	5 à 11
Perception du contexte relationnel	Soutien social entre collègues, Soutien social de la part de la hiérarchie Ambiance globale perçue	12 à 18

		21
Perception du contexte cognitif	Charge mentale traduite par des erreurs Charge mentale traduite par des oublis Charge mentale traduite par des efforts de réflexion Charge mentale traduite par et des incompréhensions des consignes	19 à 23
Perception du contexte émotionnel	Capacité à maîtriser ses propres émotions	24 à 29
Perception somatique	Douleurs diverses (ventre, dos, membres, articulations) Fatigue, sommeil Inconfort thermique au travail	30 à 39
Perception des harcèlements et des violences	Grossièretés, gestes vulgaires, cris, remarques désobligeantes Violences physiques Exposition à des gestes, propos ou photographies à caractère sexuel sans consentement de la personne exposée	40 à 47
	Indication d'accident et maladie liés au travail	48 et 49
	question d'ouverture « Avez-vous d'autres choses à dire sur votre travail ? »	50

Tableau 1. Domaines et dimensions des RPS constitutifs du questionnaire d'évaluation des perceptions des situations de travail chez les travailleurs déficients intellectuels (EPST/ TDI).

Remerciements. Les auteurs remercient les personnels et usagers de l'ESAT du Treuil du Moulinier de La Rochelle (17) pour leur participation à cette étude.

Les auteurs déclarent ne pas avoir de liens d'intérêts.

Références

Aït-Ali, B., & Lesieur, G. (2010). *L'évaluation et la compensation du handicap: guide ergonomique pour l'aménagement des situations de travail*. Paris : Octarès.

Akkerman, A., Janssen, C. G., Kef, S., & Meininger, H. P. (2014). Perspectives of employees with intellectual disabilities on themes relevant to their job satisfaction. An explorative study using Photovoice. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 27(6), 542-554.

Askenazy, P., Baudelot, C., Brochard, P., Brun, J. P., Cases, C., Davezies, P., & Grignon, M. (2011). Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. *Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail faisant suite à la demande du ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé. Ministère du Travail, de l'Emploi et du Dialogue social*.

Bardin, L. (1977). *L'analyse de contenu*. Paris: Presses universitaires de France.

Barisnikov, K. & Lejeune, F. (2018). *Social knowledge and social reasoning abilities in a neurotypical population and in children with Down syndrome*. PLoS ONE, 13(7), e0200932.

Blick, R. N., Litz, K. S., Thornhill, M. G., & Goreczny, A. J. (2016). Do inclusive work environments matter? Effects of community-integrated employment on quality of life for individuals with intellectual disabilities. *Research in developmental disabilities, 53*, 358-366.

Flores, N., Jenaro, C., Begoña Orgaz, M., & Victoria Martín, M. (2011). Understanding quality of working life of workers with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 24*(2), 133-141.

Guignon, N., Niedhammer, I., Sandret, N. (2008). *Les facteurs psychosociaux au travail : une évaluation par le questionnaire de Karasek dans l'enquête Sumer 2003, Premières Synthèses, 22*(1).

Haigh, A., Lee, D., Shaw, C., Hawthorne, M., Chamberlain, S., Newman, D. W., & Beail, N. (2013). What things make people with a learning disability happy and satisfied with their lives: an inclusive research project. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 26*(1), 26-33.

Hansez, I. (2008). The Working Conditions and Control Questionnaire (WOCCQ) : Towards a structural model of psychological stress. *European Review of Applied Psychology / Revue Européenne de Psychologie Appliquée, 58*, 253-262.

INRS & ANACT (2017). *Évaluer les interventions de prévention RPS – TMS. Guide à l'usage des intervenants*. Toulouse : Octarès.

Jahoda, A., Banks, P., Dagnan, D., Kemp, J., Kerr, W., & Williams, V. (2009). Starting a new job: The social and emotional experience of people with intellectual disabilities. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 22*(5), 421-425.

Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work-stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Book Inc.

Khomsî, A. (2001). *ELO: évaluation du langage oral*. ECPA, Les Éditions du Centre de psychologie appliquée.

Kouabénan, D. R. (2007). Incertitude, croyances et management de la sécurité. *Le travail humain*, 70(3), 271-287.

Lachavanne, A., & Barisnikov, K. (2013). Reeducation of the socio-emotional skills in adults with an intellectual disability. *European Review of Applied psychology*, 63(6), 345-352.

Lancry, A. (2016). *L'ergonomie: «Que sais-je?» n° 1626*. Paris : Presses Universitaires de France.

Langevin, V., François, M., Boini, S., & Riou, A. (2011). Les questionnaires dans la démarche de prévention du stress au travail. *Documents pour le médecin du travail*, 125, 23-36.

Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York: Springer.

Mormiche, P. (2001). L'enquête HID de l'INSEE. *Gérontologie et société*, 24(4), 57-77.

Niedhammer, I., Siegrist, J., Landre, M.F., Goldberg, M., & Leclerc, A. (2000). Etude des qualités psychométriques de la version française du modèle du déséquilibre Efforts/récompenses. *Revue d'épidémiologie et de Santé publique*, 48, 1483-1499.

Peterson, R. (1995). Une méta-analyse du coefficient alpha de Cronbach. *Recherche et applications en Marketing*, 10 (2), 75-88.

Rigard, C., & Demily, C. (2016). Remédiation cognitive chez les adultes ayant une déficience intellectuelle. In N. Franck (Ed.), *Outils de la réhabilitation psychosociale: Pratiques en faveur du rétablissement*. Paris : Elsevier Masson

Sperandio, J. C., & Uzan, G. (2004). 29. Ergonomie des aides techniques informatiques pour personnes handicapées. In *Ergonomie* (pp. 479-496). Paris : Presses Universitaires de France.

Verdugo, M. A., Jordán de Urríes, F. B., Jenaro, C., Caballo, C., & Crespo, M. (2006). Quality of life of workers with an intellectual disability in supported employment. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 19(4), 309-316.

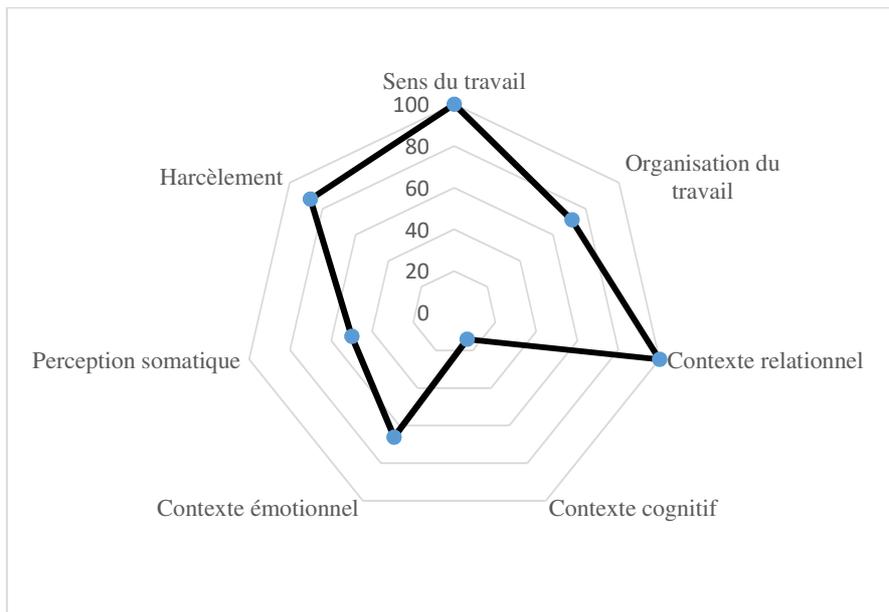


Fig.1. Pourcentage d'items avec 75% de réponses à valence positive pour les 7 dimensions du questionnaire EPST/ TDI