

CHARGE MENTALE

Mis à jour en 15 juin 2017

Les informations fournies par cette fiche sont indicatives, sans valeur légale et sans caractère obligatoire.

Définition de la nuisance ou situation dangereuse

La charge mentale résulte d'une interaction complexe de facteurs individuels, techniques, organisationnels et sociaux.

Elle concerne donc le processus de perception et de traitement des informations lors de l'exécution de l'activité.

La charge mentale est l'astreinte (2) représentée par la mobilisation des ressources cognitives nécessitée par une tâche (cognitive et /ou manuelle) dans des conditions données (contrainte (1)) perçue par un individu donné à un moment de sa vie et de son parcours professionnel.

Elle varie donc en fonction du type de tâche, de sa complexité et de la quantité de travail qu'elle représente. Concernant la charge mentale, la tâche est le plus souvent de nature cognitive et met en jeu le traitement de l'information. Elle varie aussi en fonction de l'organisation, et de l'environnement de travail, des compétences de l'individu (formation et accompagnement), de son expérience, de ses capacités de traitement ainsi que de son état de santé.

La dimension collective du travail et la fiabilité des collaborateurs jouent également un rôle important dans la charge mentale. La définition précise des rôles et des tâches et la circulation aisée de l'information tendent à la diminuer alors que les phénomènes de double tâche et les interruptions la majorent.

1. contrainte : ne dépend pas des caractéristiques de l'opérateur
2. astreinte : conséquence de la contrainte sur l'opérateur

Danger

En aigu ou en chronique : une charge mentale excessive peut être génératrice d'erreurs mettant en jeu la sécurité d'autres salariés ou d'utilisateurs/clients et peut , constituer un facteur favorisant la survenue d'accidents

En chronique : une charge mentale insuffisamment compensée par des bénéfices psychiques est un facteur favorisant l'apparition de RPS : Elle peut entraîner des manifestations de stress, des troubles psychologiques (anxiété, dépression) et/ ou somatiques (TMS, troubles cardio-vasculaires,

digestifs, dermatologiques...), et **peut favoriser un épuisement professionnel (burn out)**

Tâches et postes

Nous citerons les postes traditionnellement exposés, mais tous le sont, si certaines conditions sont réunies.

Activités et situations de travail	Tâches de travail
Management, responsable hiérarchique (chef de chantier, conducteur de travaux...). Chef d'entreprise de PME, artisan...	Contrainte temps, financière, hiérarchique, responsabilité de gestionnaire, poly-activités (prises de décision rapide dans l'incertitude) interruption fréquente de tâches
Poste de sécurité : grutier, coordonnateur SPS, conducteurs d'engins	Contrainte de sécurité, danger pour les autres
Standard, accueil	Disponibilité, absence de maîtrise des événements, interruption de tâches
Lignard	Danger pour soi

Niveau d'exposition

Temps : durée - fréquence

Exposition	Permanente	Fréquente	Intermittente	Occasionnelle
%	> 70	> 30	> 5	< 5
Jour	> 6 heures	> 2 heures	> 30 mn	< 30 mn
Semaine	> 3 jours	> 1 jour	> 2 heures	< 2 heures
Mois	> 15 jours	> 6 jours	> 1 jour	< 1 jour
Année	> 5 mois	> 2 mois	> 15 jours	< 15 jours

Conditions d'exposition

Matériaux

Non concerné

Matériels

Non concerné.

Cofacteurs environnementaux

Organisation du travail

- Forte responsabilité, ou difficultés de maîtrise par sous-traitance en cascade
- Pression temporelle. délais trop courts, travail « à flux tendu » ou travail à la tâche, , interruptions fréquentes de tâche,
- Equipes alternantes, travail posté,
- Incompatibilité des injonctions et des objectifs entres eux,
- Définition imprécise de la tâche
- Inadéquation entre objectifs et moyens
- Impossibilité ou défaut de planification et d'anticipation
- Absence d'encadrement de l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et plus particulièrement les technologies nomades (téléphones tablettes, ordi portables) qui peuvent majorer la charge mentale et réduire les temps de récupération : non respect du droit à la déconnection.

Hiérarchie

- Défaut d'accompagnement de l'opérateur
- Dysfonctionnement des relations hiérarchique : absence de moments d'échange, difficultés de contact entre opérateur et responsable direct en cas de difficulté. Défaut de communication interne régulière et transparente sur les projets ou les résultats de l'activité, manque d'explication sur les décisions prises et de réponse aux questions sont autant d'éléments qui ne permettent pas de positionner le travailleur comme un acteur de confiance qui a toute sa place dans le fonctionnement de l'entreprise.
- Absence d'autonomie, de marge de manœuvre.

Collectif de travail

- Absence de collectif de travail, ruptures fréquentes de la composition de l'équipe
- Absence de régulation de l'utilisation professionnelle des nouvelles technologies de l'information et plus particulièrement les technologies nomades (téléphones tablettes, ordinateurs portables) qui peuvent majorer la charge mentale et réduire les temps de récupération : non respect du droit à la déconnection
- Environnement physique difficile
- Travail posté ou de nuit, bruit, lumière, température, humidité; éloignement du domicile, grands déplacements, insuffisance des protections collectives.

Facteurs individuels

Niveau de formation insuffisant

Inexpérience, défaut de savoir faire de l'opérateur

Problème de santé physique, psychique ou social de l'opérateur

Barème de décision

Critères complets

Le score obtenu par addition des différents coefficients de pondération sert de guide pour la mise en place de la stratégie de surveillance médico-professionnelle.

Conditions d'exposition	Permanent	Fréquent	Intermittent	Occasionnel
Tâches				
Tâches exposantes	2	2	0	0
Cofacteurs environnementaux				
Type de chantier : déplacements, dangers (hauteur), délais trop courts, sous-traitance en cascade.	1	1	0	0
Type de travail : à la tâche, travail posté.	1	1	0	0
Environnement physique : bruit, humidité, manque d'éclairage, ambiance thermique défavorable.	1	1	0	0
Environnement professionnel : manque de cohésion de l'équipe.	1	1	0	0
Environnement social :	1	1	0	0
Cofacteurs individuels				
Etat de santé physique,mental	1	1	1	1
Inadéquation du niveau de formation à la complexité de la tâche.	1	1	1	1
Motivations personnelles : attitude négative par rapport à la tâche.	1	1	1	1
Environnement familial : difficultés socio-familiales	1	1	1	1
Emplois multiples	1	1	1	1

Contenu des actions

Suivi réglementaire

Suivi individuel de l'état de santé des travailleurs

Suivi individuel de l'état de santé hors risques particuliers : concerné

Suivi individuel renforcé : non concerné

Décret 2001-97 du 1 février 2001 : CMR : non concerné

Décret 2016-1908 du 27 décembre 2016, Art R. 4624-23 du CT : non concerné

Travaux interdits

Travaux interdits aux moins de 18 ans : Décret 2013-915 du 11 octobre 2013 : non concerné.

Travaux interdits aux salariés en CDD (contrat à durée déterminée) et aux salariés temporaires (D4154-1 du CT) : non concerné

Surveillance post professionnelle

Arrêté du 6 décembre 2011 modifiant l'arrêté du 28 février 1995 : non concerné

Modalités du suivi individuel de l'état de santé

Visite d'information et de prévention

- Réalisée par un professionnel de santé (infirmier en santé travail, collaborateur médecin, interne en médecine du travail, médecin du travail) selon le protocole établi
- Dans les 3 mois suivant l'affectation au poste (sauf mettre avant pour risque bio groupe 2 et CEM > VLEP)
- Avant l'affectation pour les travailleurs de nuit et les jeunes de moins de 18 ans hors risques soumis à dérogation
- Orientation systématique vers le médecin du travail pour les femmes enceintes, les travailleurs reconnus handicapés, en invalidité ou si l'âge, l'état de santé, les conditions de travail et/ou les risques professionnels le nécessite.
- Interrogatoire du sujet, recherche de facteurs prédisposant (problèmes de santé physique, mentale ou sociale, difficultés familiales).

Périodicité de la Visite d'information et de prévention

- Réalisée par un professionnel de santé (infirmier en santé travail, collaborateur médecin, interne en médecine du travail, médecin du travail) selon le protocole établi
- Au maximum tous les 5 ans
- Au maximum tous les 3 ans pour les travailleurs reconnus handicapés, en invalidité, les travailleurs de nuit ou si l'âge, l'état de santé, les conditions de travail et/ou les risques professionnels le nécessite.
- Interrogatoire du sujet et du collectif de travail. Recherche de signes de décompensation. Suivi par des visites plus fréquentes.

Traçabilité des expositions: non concerné

Prévention

Prévention collective

Procédures d'accueil. Repérage et analyse des postes « à risques ».

Accompagnement des nouveaux salariés pour les tâches complexes : compagnonnage, tutorat

Formation de l'encadrement de l'entreprise à la communication et dépistage et à la gestion des dysfonctionnements.

Prévention individuelle

Conseils de formations et remise à niveau si nécessaire.

Prévention secondaire : orientation et accompagnement en cas de surcharge chronique et/ou de risque de décompensation

Réparation

Néant

Secours

Non concerné

Remarques

Pour les entreprises de plus de 50 salariés

Article L 2242-8 du code du travail alinéa 7° Les modalités du plein exercice par le salarié de son droit à la déconnexion et la mise en place par l'entreprise de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques, en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale. A défaut d'accord, l'employeur élabore une charte, après avis du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel. Cette charte définit ces modalités de l'exercice du droit à la déconnexion et prévoit en outre la mise en œuvre, à destination des salariés et du personnel d'encadrement et de direction, d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques.

Pour en savoir plus

→ Doppler, F., & Falzon, P. (1997). Astreinte induite par le travail mental. Encyclopédie Médico-Chirurgicale. Paris: Elsevier, Toxicologie-Pathologie professionnelle, 16-790-B-10-6.

→ SOUNKALO DJIBO, GÉRARD VALLÉRY & ALAIN LANCRY.- Charge mentale et régulation de systèmes complexes. Approche subjective des agents de régulation du métro parisien p 117

Mots-clés

CHARGE MENTALE, EPUISEMENT PROFESSIONNEL OU BURN OUT, HARCELEMENT,
PSYCHOPATHOLOGIE, RISQUE PSYCHOSOCIAL, STRESS, TRAVAIL MENTAL