
EUROGIP

Risques psychosociaux au travail : une problématique européenne

Note thématique

Janvier 2010
Réf. Eurogip-47/F



Introduction

L'évolution du monde du travail (intensification du rythme de travail, diminution des effectifs, flexibilité et précarité de l'emploi, diversité, développement des services à la personne, etc.) conduit au développement d'un risque encore peu pris en compte par les politiques et dans les entreprises : le risque psychosocial (RPS).

Son importante dimension subjective et son aspect multifactoriel en font un phénomène difficile à définir, à identifier et à prévenir. Dans ce domaine, vie privée et vie professionnelle se chevauchent et se confondent. Dès lors, il n'apparaît pas évident, de prime abord, d'attaquer le problème à la source, de manière collective, en se détachant de la recherche de solutions au cas par cas.

Le sujet des risques psychosociaux a été de nombreuses fois abordé dans divers rapports ou études. L'Agence euro-

péenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) notamment, a publié en 2003 un rapport qui aborde les RPS en Europe, de leur définition à leur prévention^[2]. La présente note, qui ne prétend pas être exhaustive sur un sujet aussi vaste, a pour objet de faire le point sur les nouveautés en matière de législation et de prévention des RPS depuis la publication de ce rapport, introduites notamment par la signature de deux nouveaux accords-cadre européens.

Il s'agit donc avant tout de réfléchir à la problématique des RPS en Europe : leur définition, leurs causes et leur ampleur. Ensuite, sur la base des éléments exposés dans le rapport de l'Agence européenne et les nouveautés postérieures, un panorama des politiques et stratégies communautaires et de quelques États européens est dressé. Enfin, le thème de la prévention des RPS en Europe est abordé.

[2] *Comment maîtriser les problèmes psychosociaux et réduire le stress d'origine professionnelle*, EU-OSHA, disponible à l'adresse <http://osha.europa.eu/fr/publications/reports/309>

1 Risques psychosociaux au travail : une problématique complexe

1.1 Difficulté de définition des RPS

Les RPS sont un phénomène encore mal défini, comme l'indique le rapport de Philippe Nasse et Patrick Légeron^[3] du 12 mars 2008 : "la grande variété des thèmes mis sous [ce] vocable [...] est source d'une grande confusion. Ces thèmes recouvrent en effet les déterminants et les effets, sans distinguer entre les causes et les conséquences. Cette confusion tient non seulement à la diversité de ces risques mais aussi à la complexité des liens qui les unissent et qui ne relèvent pas toujours de la causalité linéaire car, interagissant fortement entre eux, ils sont plutôt de type circulaire ou systémique".

L'observatoire des risques de l'Agence européenne pour la SST, dans Les prévisions des experts sur les risques psychoso-

ciaux émergents liés à la santé et la sécurité au travail^[4] identifie 42 RPS, dont 10 émergents : les risques liés aux nouvelles formes des contrats de travail et à l'insécurité de l'emploi, au vieillissement de la main-d'œuvre, à l'intensification du travail, aux importantes contraintes émotionnelles de certaines activités, au mauvais équilibre entre la vie privée et l'activité professionnelle, etc.

Les facteurs de RPS, quant à eux, ont été de nombreuses fois analysés. L'Agence européenne en cite d'ailleurs quelques-uns : le temps de travail, son intensité, le contrôle (ou pouvoir de décision) du travailleur sur son travail, l'insécurité de l'emploi, le salaire, l'équilibre vie privée-vie familiale ou encore le harcèlement et la violence au travail. L'accord-cadre

[3] Philippe Nasse et Patrick Légeron, Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail, 12 mars 2008

[4] EU-OSHA, Expert Forecast on Emerging Psychosocial Risks related to Occupational Safety and Health, 2007

Pourcentage de travailleurs rapportant des problèmes pouvant être liés à des risques psychosociaux (% oui) dans quelques pays européens (Source Eurofound, Fourth European Working Conditions Survey, 2007)

Question	UE-27	BE	DK	DE	ES	FR	IT	NL	AT	PT	FI	SE	UK
Menace de violence physique	6	8,3	5	4,5	4,7	6,9	1,4	12,2	4,6	4,4	12,5	9,7	10,9
Violence physique de la part de collègues	1,8	3,4	3,1	0,5	1	2,8	0,8	6,3	1,8	0,7	1,5	4	3,6
Violence physique de la part d'autres personnes	4,3	5,2	2,4	3,5	3,7	7,1	1	6,6	2,6	3,7	7,1	3,2	7,2
Intimidation/harcèlement	5,1	8,5	7,3	4,1	2,8	7,7	2,3	12	5	3,6	17,2	3,4	5,4
Intentions sexuelles non souhaitées	1,8	1,9	2,8	1,1	0,7	1,5	0,9	1,4	1,8	1,8	2,1	2,5	3,6
Stress	22,3	21	26,7	16	21,4	18,3	27,1	16,2	21	27,6	25,4	37,7	11,8
Anxiété	7,8	6,6	2	1,5	8,4	10,8	12,6	2,6	1,3	13,6	6,6	16,6	6,1
Irritabilité	10,5	12,1	14,4	5,4	11,4	11,4	15	9,6	8,5	16	14,8	14,7	6,2

causes et conséquences se rejoignent et se renforcent, de sorte que le gain de bien-être au travail qu'il serait possible d'obtenir par une réduction du stress a une chance sérieuse de réduire aussi les autres catégories de troubles⁽⁷⁾. C'est d'ailleurs généralement sur le stress que se focalisent les études traitant des RPS.

Le stress, selon l'EU-OSHA, est "un état fait de réactions émotionnelles, cognitives, comportementales et physiolo-

giques aux aspects néfastes et nocifs de la nature du travail, de son organisation et de son environnement"⁽⁸⁾.

Le stress au travail est souvent considéré (notamment par l'EU-OSHA) comme la conséquence d'un déséquilibre négatif ressenti par le salarié, entre les contraintes liées à son travail et les moyens dont il dispose pour les surmonter: "Le stress est ressenti lorsqu'un déséquilibre est perçu entre ce qui est exigé de la personne et les ressources dont elle dispose pour répondre à ces exigences. [...] Les facteurs habituellement considé-

(7) Philippe Nasse et Patrick Légeron, Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail, remis à Xavier Bertrand, ministre du Travail, des Relations sociales et de la Solidarité, 12 mars 2008.

(8) *Comment maîtriser les problèmes psychosociaux et réduire le stress d'origine professionnelle*, 2003, EU-OSHA

Cette directive définit le harcèlement et le harcèlement sexuel, qui sont considérés ici aussi comme une discrimination.

Les RPS sont également visés par la directive écran 87/391/CEE, qui précise que les postes de travail doivent être analysés en tenant compte notamment du stress mental et l'article 13 de la directive temps de travail 93/104/CE qui prescrit d'éviter le travail monotone.

L'Union européenne met également en œuvre des **actions non contraignantes**. Elle complète l'action des États membres d'une part, les aide à respecter leurs obligations et à mettre en place des mesures en proposant le financement d'actions nationales, d'autre part.

La stratégie 2002-2006 de l'Union européenne en matière de SST faisait de la "prévention des risques sociaux (stress, harcèlement au travail, dépression, anxiété et dépendances)" une des exigences prioritaires pour la période. Dans la stratégie suivante pour 2007-2012, les "maux liés aux pressions psychologiques" sont considérés comme des types de maladies professionnelles en développement constituant un des principaux défis à relever. L'Union européenne a donc, depuis plusieurs années, entrepris des actions pour lutter contre les RPS lié au travail, conformément aux objectifs énoncés dans ses stratégies SST.

A ce titre, le **Fonds Social Européen** ainsi que le **programme PROGRESS**^[12], destinés à aider les États membres à atteindre les objectifs de l'agenda social de l'UE, peuvent financer dans les États membres des projets de prévention des RPS^[13].

En outre, le **6^e programme cadre européen** finance un projet (PRIMA-EF) lancé en 2007 pour développer un cadre européen pour la gestion des risques psychosociaux^[14]. Ce projet a pour but le développement de la connaissance existante à travers le renouvellement des méthodologies d'évaluation de la prévalence et de l'impact des RPS et du stress liés au travail, l'identification de moyens appropriés pour collecter les données dans ce domaine, le développement de normes et d'indicateurs internationaux, le développement de recommandations et de bonnes pratiques et la diffusion des résultats du projet aux parties prenantes.

Par ailleurs, la **Direction Générale de la santé et des consommateurs** (DG SANCO) a publié un Livre vert et lancé une plateforme européenne sur la santé mentale en 2005.

En 2008, un Pacte pour la santé mentale et le bien-être a vu le jour et comporte le thème de la santé mentale sur les lieux

de travail parmi ses priorités. Dans le cadre de ce Pacte, une conférence internationale sur la santé mentale et le bien-être au travail, en 2009, a porté une attention particulière à l'insertion sociale et l'autonomie des personnes vulnérables. Les informations sont consultables sur le site de la DG SANCO, http://ec.europa.eu/health/ph_determinants/life_style/mental/index_en.htm.

Enfin, en 2009, le Parlement européen a adopté une résolution sur la santé mentale comprenant une partie dans laquelle il encourage la Commission européenne, les États membres et les employeurs à entreprendre certaines actions dans le domaine de la santé mentale au travail. Une autre conférence organisée par la Commission européenne, l'Allemagne et la Fondation européenne de Dublin se déroulera en novembre 2010, sur le thème de la santé mentale au travail.

L'**Agence européenne pour la SST** mène également des actions dans le domaine des RPS.

En 2002, elle a lancé la campagne européenne "Travailler sans stress". A cette occasion, elle a publié un rapport contenant des exemples de bonnes pratiques en matière de prévention des RPS, récompensées lors d'une conférence à Bilbao.

Une partie du site <http://osha.europa.eu/fr/topics/stress/index.html> est également dédiée à ce thème. Elle distingue le stress du harcèlement et de la violence, donne la définition, les causes et les symptômes du stress ainsi que des conseils pour lutter contre (pour les employeurs, les employés et les spécialistes en SST). Il existe également une section sur le harcèlement et la violence. En outre, une base de données permet d'effectuer des recherches sur ces sujets et différents liens pointent vers des informations concernant l'actualité des États membres, les événements à venir et des publications.

Les actions des partenaires sociaux européens

Dans le cadre de la politique européenne de dialogue social, les partenaires sociaux peuvent signer des accords-cadre qui sont ensuite transposés au niveau national. Dans le domaine des RPS, deux accords de ce type ont vu le jour, sur le stress et sur le harcèlement et la violence.

L'accord-cadre sur le stress

En 2004, les partenaires sociaux européens (Confédération européenne des syndicats, Business Europe, l'Union européenne de l'artisanat et des Petites et Moyennes Entreprises et le Centre européen des entreprises à participation publique

[12] <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=325&langId=en>

[13] <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=716&langId=fr&intPagelD=227>

[14] <http://prima-ef.org/default.aspx>

Actions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) :

Recueil de directives pratiques sur la violence au travail dans le secteur des services et mesures visant à combattre ce phénomène^[17] (octobre 2003).

SOLVE (Stress, violence, alcool et drogues, VIH/sida, tabagisme)^[18], programme de formation interactif et adapté pour les dirigeants, les gestionnaires et les travailleurs, proposé aux États membres. Il s'agit d'un programme tripartite, en consultation avec le Bureau International du Travail (BIT). Il vise à étudier les besoins au niveau national, élaborer un plan d'action, identifier une institution hôte dans chaque pays (sorte de point focal) et nommer un organisme coordonnateur SOLVE au niveau national. Le programme met l'accent sur une participation conjointe des syndicats et de la direction, notamment grâce à des séances de "renversement des rôles".

Actions de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) :

Les actions de l'OMS concernent essentiellement les personnes atteintes de maladie mentale. Toutefois, les questions liées à la prévention des RPS sont abordées comme un moyen pour prévenir l'apparition de maladies mentales dans la population. Ainsi, le plan d'action de l'OMS sur la santé mentale propose l'instauration d'une surveillance de la santé mentale au travail avec l'élaboration d'indicateurs et d'instruments appropriés et le renforcement de la protection des travailleurs et de la promotion de la santé mentale à travers l'évaluation des risques, la gestion du stress et des facteurs psychosociaux, la formation du personnel et des mesures de sensibilisation.

Le plan d'action mondial de l'OMS pour la santé des travailleurs 2008-2017^[19] fait explicitement référence à la prise en compte de la santé mentale en matière de SST.

L'Association Internationale de Gestion du Stress (International Stress Management Association)

L'Association, spécialisée dans le stress au travail, organise chaque année une journée nationale de sensibilisation au stress lié au travail. En 2009, celle-ci s'est intitulée "stressing the positive" (souligner les aspects positifs)^[20].

2.3 Politiques des États membres

Conformément à la législation et à la stratégie européenne

de SST notamment, allant parfois au-delà, les États membres mènent leurs propres actions afin de réduire les RPS.

Stratégies, organisation et programmes nationaux de lutte contre les RPS

Certains pays comme la Belgique, le Danemark, la France et le Royaume-Uni placent la lutte contre le stress et / ou les RPS parmi leurs priorités stratégiques.

En Belgique, la stratégie nationale en matière de bien-être au travail 2008-2012^[21] est articulée autour de 5 projets. Le troisième d'entre eux concerne le renforcement de "la prévention des maladies professionnelles notamment en ce qui concerne les TMS, le stress au travail".

Le gouvernement danois, dans ses nouvelles priorités pour 2010, considère les RPS comme un des risques les plus significatifs pour le futur et le stress comme une des conséquences pour la santé les plus importantes, juste après les maladies cardiovasculaires et avant les accidents et les TMS. Il se fixe un objectif de réduction de 10 % de l'absentéisme dû aux maladies liées au stress à la fin 2010.

En France, le deuxième Plan santé au travail du gouvernement, élaboré en concertation avec les partenaires sociaux au sein du Conseil d'Orientation des Conditions de Travail de 2010, place explicitement la lutte contre les RPS parmi ses priorités. Par ailleurs, le ministère du Travail a lancé un "Plan d'urgence pour la prévention du stress au travail"^[22].

De plus, la création récente d'une commission de réflexion sur la souffrance au travail et d'un collège d'expertise sur le suivi statistique des RPS au travail, chargés d'émettre des propositions, illustre une prise de conscience grandissante.

Au Royaume-Uni, le stress est un programme prioritaire du Health and Safety Executive (HSE). Un élément clé de ce programme est le développement de standards de gestion ("Management standards") pour le stress lié au travail, lancés en 2004 pour aider les employeurs et les employés à travailler ensemble pour mesurer les niveaux de stress et identifier des solutions pour le gérer.

Législations nationales

Les États membres de l'UE sont tenus de transposer les

[17] <http://www.ilo.org/public/french/dialogue/sector/techmeet/mevsws03/mevsws-cp.pdf>

[18] programme SOLVE : http://www.ilo.org/public/english/protection/safework/whpwb/solve_fr/index.htm

[19] http://www.afsset.fr/upload/bibliotheque/951292454972765003207424380672/plan_action_mondial_sante_travailleurs.pdf

[20] <http://news.hse.gov.uk/2009/09/24/national-stress-awareness-day-3/?rss=Stress>

[21] http://www.beswic.be/fr/systems/nationale_strategie_FR.pdf

[22] <http://www.gouvernement.fr/gouvernement/xavier-darcos-annonce-les-orientations-du-deuxieme-plan-sante-au-travail>

moral et sexuel a été modifiée à plusieurs reprises. Depuis le 16 juin 2007, la **Belgique** a inséré ces thèmes dans le domaine de la "charge psychosociale occasionnée par le travail" et élargi les missions des services de prévention externe à ceux-ci^[23] (voir supra, arrêté royal du 17 mai 2007).

L'**Espagne** a, en 2008, initié un projet de loi contre le harcèlement au travail et publié l'accord-cadre sur le harcèlement et la violence dans son journal officiel (n° 12 du 14 janvier 2008).

Conventions collectives

Dans six États membres, en 2003, les conventions collectives traitaient du stress de manière explicite : la **Belgique**^[24], le **Danemark**, les **Pays-Bas**, la **Suède** et le **Royaume-Uni**.

Il faut souligner que depuis, la mise en œuvre des accords-cadre sur le stress et sur le harcèlement et la violence ont contribué à un développement important des activités des partenaires sociaux dans ces domaines.

Mise en œuvre de l'accord-cadre sur le stress

Le bilan de la mise en œuvre de l'accord-cadre paru en 2008^[25], réalisé par les partenaires sociaux européens, énonce les différents moyens choisis par les États membres : accords nationaux, accords d'entreprise, coopérations tripartites des partenaires sociaux avec les institutions publiques et d'autres activités complémentaires.

Des accords nationaux ont été signés en **Suède** (en 2005-2006), en **Autriche** (orientations adoptées en 2006), en **Espagne** (accord interprofessionnel en 2005, 2006 et 2007), en **Finlande** (accord interprofessionnel en 2006), en **Irlande** (accord interprofessionnel en 2007), en **République Tchèque** (recommandation pour inscrire le thème du stress dans les négociations sur les conventions collectives en 2008), à **Chypre** (déclaration commune en 2008), en **Belgique** (accord interprofessionnel déjà en place en 1999), en **Islande** (accord interprofessionnel en 2007), en **Roumanie** (accord national pour 2007-2010), au **Danemark** (accords de coopération en 2005-2006) et en **France** (accord interprofessionnel en 2008 et extension en 2009).

De même, des accords d'entreprises ont été conclus en **Suède**, en **Allemagne** et au **Portugal**.

Des coopérations tripartites ont eu lieu en **Slovénie** (accord-cadre tripartite pour 2007-2009), au **Royaume-Uni** (groupe de

travail des partenaires sociaux et du HSE, définition de critères de gestion du stress et adaptation du texte de l'accord-cadre), au **Luxembourg** (rapport en 2006 suite à des discussions tripartites), en **Lettonie** (campagnes des partenaires sociaux avec l'Inspection du travail et le ministère de la santé), aux **Pays-Bas**, en **Norvège** et au **Portugal**.

Des activités complémentaires ont été menées au **Portugal** (formation pour les délégués syndicaux et les équivalents des membres des CHSCT), en **Allemagne** (Elaboration de lignes directrices de formation) et au **Danemark** (création d'un baromètre du stress).

Mise en œuvre de l'accord-cadre sur le harcèlement et la violence

Bien que la mise en œuvre de cet accord-cadre ne soit pas entièrement achevée, beaucoup de pays ont déjà intégré son contenu au niveau national, local ou sectoriel, à travers des accords nationaux, régionaux ou locaux, des accords de branche, des accords d'entreprises, des coopérations tripartites ou des activités complémentaires des partenaires sociaux^[26].

Des accords nationaux, régionaux ou locaux ont été signés au **Danemark** (incorporation du texte de l'accord dans les accords collectifs aux niveaux régional et local), en **Espagne** (accords interprofessionnels et inclusion de l'accord dans l'accord interconfédéral sur la négociation collective interprofessionnelle de 2008 - acuerdo interconfederal para la negociación colectiva) en **Italie** (accord collectif en 2007) et au **Luxembourg** (Convention du 25 juin 2009 relative au harcèlement et à la violence au travail).

Des accords sectoriels ont été conclus au **Danemark** (incorporation du texte dans l'accord sur la coopération et les comités de consultation conjointe - Agreement on Cooperation and Joint Consultation Committees - dans le secteur des entreprises d'Etat et des institutions), en **Espagne** (plus de 20 accords collectifs nationaux et des accords au niveau des communautés autonomes), en **Lettonie** (accord en 2008 conclu par deux unions de syndicats d'employeurs) et aux **Pays-Bas** (recommandations de la Fondation du travail - Stichting Van Arbeid - adressées aux partenaires sociaux au niveau sectoriel).

Des activités tripartites ont également été menées, associant les partenaires sociaux et les institutions nationales, au

[23] <http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=2894>

[24] <http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=564>

[25] <http://www.etuc.org/a/5662>

[26] http://www.etuc.org/IMG/pdf_Final_joint_table_2009_harassment_violence_EN.pdf

de communication pour informer sur la prévention des RPS dans les entreprises. Ainsi, les autorités en charge de la SST ou autres parties prenantes peuvent diffuser l'information en créant des sites web dédiés ou à travers le partage d'informations et de connaissances par des sessions d'information ou des réseaux.

Sites web

Les autorités responsables de la SST dans certains pays ont créé des sites web (ou section de site) spécialement dédiés à la diffusion de l'information concernant les RPS. C'est le cas notamment de la **Belgique**, de l'**Espagne**, de la **France**, de l'**Irlande** et du **Royaume-Uni**.

En **Belgique**, c'est une section du site web du ministère fédéral de l'Emploi^[29] qui traite de la "charge psychosociale liée au travail", du stress, du harcèlement et de la violence, à travers des informations sur la législation, sur l'analyse des risques, les outils disponibles, les bonnes pratiques, les projets de recherche en cours et les publications.

En **Espagne**, l'Institut syndical du travail, de l'environnement et de la santé (Instituto Sindical de Trabajo, Ambiente y Salud, ISTAS)^[30] fournit des informations sur les RPS : législation espagnole, évaluation des risques, facteurs, etc. Une série de liens pointent vers différents sites des autorités nationales, européennes et internationales sur les thèmes de l'organisation du travail et de la santé, des dommages sur la santé causés par des facteurs psychosociaux, du stress, du harcèlement et de la violence au travail. Enfin, le site fournit conseils, guides et outils en matière d'évaluation des risques et de prévention des RPS.

En **France**, le site Internet "travailler-mieux.gouv.fr" contient une section dédiée aux RPS, qui renseigne le public sur les notions relatives à ce sujet et donne des clés en matière de prévention. Il met également à disposition des interviews d'experts sur le sujet.

Le site de l'Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des AT-MP en France^[31], quant à lui, comporte de nombreuses informations sur les RPS. Une section intitulée "Focus" renvoie vers le thème du stress et des autres RPS. D'autres sections du site sont organisées sous forme de dossiers sur le stress, les agressions, le harcèlement et les violences, la santé mentale au travail, le suicide en lien avec le

travail, le travail en centres d'appel téléphonique.

La Health and Safety Authority (HSA)^[32] en **Irlande**, fournit également des informations en ligne sur son site sur le stress et le harcèlement (définitions, facteurs, indicateurs, stratégie 2008-2009 de la HSA concernant le stress ...), des conseils de base pour mettre en place la prévention, des outils et des études de cas.

Au **Royaume-Uni**, le site web du Health and Safety Executive (HSE) comporte une section dédiée au stress^[33] et une à la violence^[34].

La partie sur le stress, qui inclut les brimades et le harcèlement, donne des informations générales sur ces phénomènes et la prévention (avantages, législation, responsabilités, actions à mettre en œuvre avec des outils), rappelle les rôles de chacun dans ce domaine, explique ce que sont les critères de gestion ("Management standards"), fournit des ressources complémentaires (outils, publications, forum, recherche, études de cas) et une liste de liens utiles. Il permet également de contacter un expert par téléphone ou de poser des questions en ligne.

La section traitant de la violence au travail donne également des informations sur le phénomène et sa relation avec le stress, la législation, les National occupational standards (standards professionnels nationaux pour la prévention et la gestion de la violence au travail). Elle fournit des guides et des publications, des liens et des conseils et outils pour la gestion de la violence dans les commerces et les débits de boissons.

Événements pour la diffusion et le partage de l'information (journées, forums, etc.)

La sensibilisation et la diffusion de l'information passent aussi par l'organisation d'événements réunissant les différents acteurs concernés, tels que des réseaux de partage de connaissances et d'expérience (exemple **belge**), des forums (exemple **espagnol**) ou des journées de sensibilisation (exemple **français**).

Un Réseau du ministère fédéral de l'Emploi **belge** réunit les conseillers en prévention psychosociaux, afin de partager des expériences, échanger des outils, construire un savoir et un savoir faire commun, recevoir du soutien et des conseils et aborder les questions théoriques et déontologiques^[35].

[29] <http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=564>

[30] <http://www.istas.ccoo.es>

[31] <http://www.inrs.fr/>

[32] <http://www.hsa.ie/eng/>

[33] <http://www.hse.gov.uk/stress/index.htm>

[34] <http://www.hse.gov.uk/violence/index.htm>

sur le lieu de travail, disponibles sur le site travailler-mieux.gouv.fr. D'autres documents apportant des conseils pour gérer les dysfonctionnements et les conflits sont également disponibles sur ce site par thème (suicide, harcèlement, traumatisme...).

Il est également possible de trouver des conseils d'origine syndicale, qui mettent l'accent sur l'aspect de la participation des travailleurs. Par exemple, l'ISTAS **espagnol** a publié un guide pour l'intervention syndicale du délégué de prévention en matière d'organisation du travail, de santé et de risques psychosociaux (Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales. Guía para la intervención sindical del delegado y delegada de prevención)^[38].

Le conseil peut aussi s'attacher à faciliter l'application de la réglementation, comme en **Irlande** avec des Codes de pratiques de la Health and Safety Authority ("Codes of Practices", lignes directrices destinées à aider à appliquer la législation)^[39]. Ainsi, un code de pratiques de 2007 a porté sur la prévention et la résolution du harcèlement au travail, dans le cadre de l'application de la loi de 2005 sur la sécurité, la santé et le bien être au travail dans ce domaine.

Une autre approche consiste à apporter des conseils sous la forme de guides regroupant des bonnes pratiques. Par exemple, en **Espagne**, l'Institut national de sécurité et d'hygiène au travail (INSHT) et l'Institut syndical (ISTAS) ont réalisé en 2009 une compilation et une analyse de pratiques de prévention des RPS à l'intérieur d'un manuel intitulé Expériences en intervention psychosociale - au-delà de l'évaluation du risque (Experiencias en intervención psicococial - Más allá de la evaluación del riesgo).

Formations

Les autorités chargées de la SST dans les États membres utilisent également la formation pour aider les entreprises à améliorer leurs activités préventives dans le domaine des RPS.

En **Belgique** par exemple, une session d'information juridique était organisée par le ministère fédéral de l'Emploi en septembre et en décembre 2009 sur la "jurisprudence liée à la

violence, au harcèlement moral et sexuel au travail", pour les conseillers en prévention et les "personnes de confiance" (autres spécialistes de la SST)^[40].

En **Espagne**, l'AMAT, Association des mutuelles en charge des AT-MP (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo), organise des formations pour les salariés de ses membres, notamment en Physiologie du travail, ergonomie et psychologie du travail pour l'année 2009^[41]. L'INSHT (Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo) donne lui aussi des cours dans ce domaine, notamment en 2009 à destination des experts en psychologie: "Intervention psychosociale. Etude de cas."^[42] et "Mobbing et autres formes de violence au travail"^[43].

En **France**, L'INRS propose plusieurs stages de formation sur le thème des RPS. Par exemple, "Acquérir des connaissances sur les risques psychosociaux" est une formation proposée en 2010 aux médecins du travail, aux intervenants en prévention des risques professionnels, infirmiers du travail, etc. Elle se présente comme une formation globale et générale sur le thème, allant de la définition du phénomène à la construction d'une politique de prévention des RPS dans l'entreprise. Les formations de l'INRS peuvent également être plus orientées vers l'action. Ainsi, il propose des stages tels que "Participer à une action de prévention des risques psychosociaux en pluri-disciplinarité" de mise en situation, de manière encadrée, et se termine par une analyse des actions menées. Les informations sont disponibles sur le site web de l'INRS (www.inrs.fr)

Conseil et assistance

Enfin, le conseil et l'assistance sont des outils permettant aux autorités nationales d'améliorer la prévention des RPS mise en œuvre par les entreprises et les personnes chargées de la SST. Cela permet de combiner l'expérience des travailleurs à leur poste et les connaissances d'un expert.

Ainsi, en **France** par exemple, une Convention entre le régime général et le régime des indépendants signée en 2007 propose une aide aux professionnels, chefs d'entreprise et salariés pour une meilleure prévention du stress (notamment chez les indépendants, en tant que groupe à risque). Cette aide

[37] http://www.respectautravail.be/fr/toolkit/from_difference_of_opinion_to_clash/

[38] <http://www.istas.net/web/index.asp?idpagina=2648>

[39] http://www.hsa.ie/eng/Work_Safely/Workplace_Health/Bullying/Codes_of_Practice/

[40] <http://www.respectautravail.be/fr/teaser/la-charge-psychosociale-au-travail.-session-d2019information-juridique>

[41] <http://217.116.6.134/cp2009/>

[42] <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=e365a5741d0ee110VgnVCM1000000705350aRCRD&vgnnextchannel=1d19bf04b6a03110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

[43] <http://www.insht.es/portal/site/Insht/menuitem.1f1a3bc79ab34c578c2e8884060961ca/?vgnextoid=f485a5741d0ee110VgnVCM1000000705350aRCRD&vgnnextchannel=1d19bf04b6a03110VgnVCM100000dc0ca8c0RCRD>

En **Irlande**, l'outil "Work positive audit tool" a été développé dans le cadre du projet Work positive (voir supra) pour évaluer le stress au travail. Proposé sur le site de la HSA (Health and Safety Authority), il est basé sur les modèles connus de Karasek, Siegrist et des modèles plus récents et porte sur le ressenti des employés.

La HSA met également à disposition le "Risk assessment questionnaire", qui permet de diagnostiquer d'éventuels sentiments de pression liée au travail chez les travailleurs.

Au **Royaume-Uni**, le HSE propose également le "Stress management competency indicator tool"^[51], qui est un outil sous forme de questionnaire, à destination des managers ou chefs d'entreprise. Il leur permet de savoir si leur comportement est facteur de stress pour les personnes qu'ils encadrent et s'il répond aux critères identifiés comme favorables à la prévention et à la réduction du stress chez les salariés.

3.2 Approches de prévention des RPS

En matière de prévention des RPS, on peut distinguer différentes approches (voir notamment rapport de l'Agence pour la SST de 2003) : la prévention organisationnelle, la prévention individuelle-organisationnelle et la prévention individuelle. Ces différentes approches ne sont pas incompatibles et peuvent se combiner. Il s'agit ici de reprendre quelques pratiques à titre d'exemple, pour donner un aperçu de la forme que peut prendre la prévention des RPS dans les entreprises.

Prévention organisationnelle

La prévention dite organisationnelle s'attache à éviter l'apparition des troubles à la source en agissant sur l'environnement ou l'organisation du travail

Au niveau européen et dans la plupart des pays, c'est la prévention organisationnelle qui est recommandée en priorité, pour son efficacité. En effet, le fait d'améliorer l'organisation, les méthodes et l'environnement de travail permet d'accroître l'efficacité de l'entreprise et du même coup le bien-être des salariés.

Une approche consiste donc à prévenir les RPS en amont, partant du constat que leur source n'est pas uniquement dans l'individu, mais bien également dans l'organisation du travail, la définition des postes et l'environnement physique. Dans ce domaine, l'analyse globale du milieu de travail, grâce notamment à l'utilisation de check-lists, peut permettre de déceler ce

qui, dans l'organisation et l'environnement du travail, peut conduire à un RPS, comme le montre l'exemple d'une entreprise allemande décrit dans une publication de l'EU-OSHA^[52]. Ainsi, le réaménagement des locaux, la rotation du personnel, l'introduction de pauses ou encore une politique de formation, sont autant de solutions qui sont mises en place dans le cadre de la prévention organisationnelle des RPS. Un exemple belge dans le secteur de l'administration illustre ce type d'action^[53].

Il est également intéressant de souligner que la réduction des risques physiques à une influence sur le bien-être mental des salariés. Par conséquent, la prévention organisationnelle des RPS passe par une politique de prévention globale et systématique du milieu de travail, prenant en compte tous les facteurs de risques.

Prévention individuelle-organisationnelle

Ce type de prévention, décrit lui aussi dans le rapport de l'Agence européenne pour la SST, porte sur l'interface entre l'individu et l'organisation. Il s'agit d'adapter le salarié à son travail (alors que la prévention organisationnelle fait le contraire) afin d'éviter l'apparition de troubles psychosociaux ou le développement de facteurs les favorisant.

Les actions menées s'attachent par exemple à améliorer les relations interpersonnelles, la communication et les relations de travail, partant du constat que l'isolement, les mauvaises relations entre collègues ou encore le manque de soutien dans le travail sont des facteurs de RPS. Ainsi, beaucoup d'entreprises ont mis en place des "cercles de santé" (ou "health circles"), qui réunissent les travailleurs afin d'analyser le milieu de travail et définir des mesures de prévention. Ces initiatives permettent à la fois d'associer et d'impliquer le travailleur dans la prévention et de renforcer la cohésion à l'intérieur de l'entreprise.

Les actions peuvent aussi concerner les relations avec le public, qui font partie des facteurs de risques. Par exemple, dans le secteur des soins à domicile, une entreprise **belge** a centré ses mesures de prévention sur la relation soignant-soigné^[54].

En outre, l'incertitude face à l'avenir, en tant que facteur de risque, peut également être une cible de mesures. L'entreprise mettra alors en place, par exemple, une politique de ressources humaines qui prendra mieux en compte l'individu et sera en mesure de définir de meilleures perspectives d'avenir pour les salariés.

Des interventions portant sur les pratiques de management

[51] <http://www.hse.gov.uk/stress/mcit.pdf>

[52] Safety and Health at Work European Good Practice Awards 2007, 2008

[53] http://www.beswic.be/fr/good_practice/examples/CSD_la_louviere/front-page-fr

[54] http://www.beswic.be/fr/good_practice/examples/CSD_la_louviere/front-page-fr

Reconnaissance et indemnisation possibles des pathologies causées par les RPS

Certains troubles psychiques peuvent faire l'objet d'une reconnaissance en tant qu'accident du travail, s'ils sont consécutifs à un traumatisme grave (cas typique du stress post-traumatique après un braquage par exemple). Seul le Danemark a récemment inscrit le stress post-traumatique dans sa liste de maladies professionnelles.

Certains pays permettent la reconnaissance des pathologies psychiques comme des maladies

professionnelles, mais au titre du système hors-liste, c'est-à-dire sur démonstration par la victime (ou les ayants droits) de l'existence d'un lien entre la maladie et l'activité professionnelle et sous certaines conditions (Belgique, Danemark, France, Italie, Norvège, Portugal et Suède). Au Danemark en 2009, le Comité des maladies professionnelles a reconnu trois demandes d'indemnisation sur 8 pour cause de dépression causée par le stress. Dans les autres pays,

la reconnaissance reste également relativement exceptionnelle, pouvant aller de quelques dizaines de cas reconnus dans une décennie (moins de 10 pour la Belgique) à quelques centaines comme en Suède.

Dans les autres pays, c'est la seule action en justice qui permet une éventuelle reconnaissance des effets négatifs des facteurs de RPS et du stress.

Conclusion

Le phénomène des RPS est complexe et encore peu défini. Il est tout au plus décrit, d'où la difficulté à l'évaluer et à l'intégrer dans des mesures de prévention. Pourtant, les législations communautaires et nationales imposent de plus en plus explicitement aux entreprises de les intégrer comme un risque à part entière dans leurs politiques de prévention. L'identification de facteurs de RPS étant possible et ceux-ci faisant l'objet de nombreuses études, c'est donc sur leur réduction que doivent s'appuyer ces politiques.

En matière de prévention, il semble que les préconisations du rapport de l'Agence européenne de 2003 peuvent être renouvelées. Ainsi une "analyse adéquate des risques" est-elle le préalable nécessaire à toute mesure préventive. Nombre de guides et d'outils facilitent sa réalisation. En outre, la "combinaison de mesures axées sur le travail et les travailleurs" semble être la meilleure approche pour réduire un risque mêlant

facteurs individuels et organisationnels. Pour un sujet aussi complexe, faire appel à des "praticiens expérimentés" peut s'avérer nécessaire. Certaines initiatives ont également montré l'importance du "dialogue social, [du] partenariat et [de l'] engagement des travailleurs". De même, il apparaît évident qu'une prévention portant sur des aspects organisationnels ne peut se passer du soutien et de l'implication de la direction de l'entreprise. On peut ajouter également que le lien étroit unissant santé physique et santé mentale appelle à adopter une politique de prévention globale, incluant risques physiques et psychiques.

Enfin, on peut avancer que les RPS ont été combattus avant d'être définis. Aujourd'hui, l'efficacité des actions menées semble devoir s'accompagner d'un effort pour définir et délimiter la notion de risques psychosociaux au travail.

Bibliographie

Etudes et rapports :

- EU-OSHA, Comment maîtriser les problèmes psychosociaux et réduire le stress d'origine professionnelle, 2003
- EU-OSHA, OSH in figures – stress at work : facts and figures, 2009
- EU-OSHA, Promotion de la santé et de la sécurité dans les petites et moyennes entreprises, 2005
- EU-OSHA, Recherche sur le stress au travail, 2006
- EU-OSHA, Expert forecast on emerging psychosocial risks related to occupational safety and health, 2007
- EU-OSHA, Safety and Health at Work European Good Practice Awards 2007, 2008
- Commission européenne, Mental Health promotion and mental disorder prevention across European member states: a collection of country stories, 2006.
- Organisation mondiale de la santé, Santé mentale : relever les défis, trouver des solutions, 2006
- Philippe Nasse et Patrick Légeron, Rapport sur la détermination, la mesure et le suivi des risques psychosociaux au travail, remis à Xavier Bertrand, Ministre du Travail, des Relations sociales et de la Solidarité, 2008
- Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail, 4ème enquête européenne sur les conditions de travail, 2007
- Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail, Work-related stress, 2007
- Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail, Prévention du harcèlement et de la violence sur le lieu de travail, 2003.
- Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de travail, Working conditions and social dialogue, 2007.
- Eurogip, Maladies psychiques liées au travail: quelle reconnaissance en Europe?, 2004

Articles

- Institut National de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, "Stress et risques psychosociaux : concepts et prévention, Dossier médico-technique, 2006.
- Organisation mondiale de la santé, Mental Health and Working Life, 2005

Textes communautaires

- Partenaires sociaux européens, Accord-cadre sur le stress lié au travail, 2004.
- Partenaires sociaux européens, Accord-cadre sur le harcèlement et la violence au travail, 2007
- Partenaires sociaux européens, Implementation of the european autonomous framework agreement on work-related stress, 2008

Statistiques

- Eurostat, Statistics in focus, 2009

Sites web :

- EU-OSHA : <http://osha.europa.eu/>
- Département santé et sécurité de l'institut syndical européen : <http://hesa.etui-rehs.org/fr/aboutus.asp>
- Allemagne** : <http://www.dguv.de/inhalt/index.jsp> - <http://www.baua.de/>
- Autriche** : <http://www.auva.at/>
- Belgique** : <http://www.emploi.belgique.be/> - <http://www.beswic.be/> - <http://www.respectautravail.be>
- Danemark** : <http://www.at.dk/sw7737.asp>
- Espagne** : <http://www.istas.net/> - <http://www.insht.es/> - <http://www.amat.es/>
- France** : <http://www.inrs.fr/> - <http://www.travailler-mieux.gouv.fr/>
- Irlande** : <http://www.hsa.ie/eng/>
- Italie** : <http://www.ispesl.it/> - <http://www.inail.it/>
- Royaume-Uni** : <http://news.hse.gov.uk/>
- Suède** : <http://www.av.se/inenglish/>

EUROGIP est un groupement d'intérêt public (GIP) créé en 1991 pour coordonner au plan européen les actions de la Branche "accidents du travail - maladies professionnelles" et développer la connaissance des risques professionnels en Europe.

Ses activités s'articulent autour de 5 pôles : réalisation d'enquêtes, conduite de projets, diffusion d'information-communication, normalisation et coordination des organismes notifiés. Elles ont toutes pour dénominateur commun la prévention ou l'assurance des accidents du travail et des maladies professionnelles en Europe.

Droits de reproduction : EUROGIP se réserve le droit d'accorder ou de refuser l'autorisation de reproduire tout ou partie de ce document. Dans tous les cas, l'autorisation doit être sollicitée au préalable et par écrit et la source doit être mentionnée.