

BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL: CRÉER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL POSITIF

Introduction

Le bien-être au travail (BET) continue de gagner en importance dans les esprits des employés et des employeurs dans tous les pays. Bien qu'il existe différentes définitions de ce concept, une définition utile, au sein de l'Union européenne (UE), reconnaît que le bien-être est «un concept sommatif qui caractérise la qualité de la vie professionnelle, incluant des aspects liés à la sécurité et à la santé au travail (SST), et qui peut être un déterminant majeur de la productivité au niveau des individus, des entreprises et de la société»⁽¹⁾. La pertinence de ce concept est davantage accrue dans la mesure où l'environnement de travail continue d'évoluer, par le biais de l'intensification des migrations (surtout de pays moins développés vers des pays plus développés), de la mondialisation, du développement des nouvelles technologies, de la transition d'économies basées sur l'industrie vers des économies basées sur les services, du vieillissement de la main-d'œuvre et de la population, de l'augmentation du nombre de femmes sur le marché du travail et de la transformation des modes de travail. Ces facteurs ont créé une main-d'œuvre chez laquelle les risques psychosociaux ont augmenté en priorité. Par conséquent, il est nécessaire de protéger la santé des employés, ce qui, en contrepartie, pourrait augmenter le temps passé dans la vie active et ainsi diminuer l'impact de certains des facteurs mentionnés ci-dessus, comme le vieillissement de la main-d'œuvre. La politique de SST couvre la sécurité et la santé de la main-d'œuvre. Bien que l'aspect «santé» soit aussi pertinent que l'aspect «sécurité» pour assurer le bien-être de la main d'œuvre sur le lieu de travail, il se peut que, parfois, les politiques en place au sein des organisations ne tiennent pas compte de ce constat.

Explorer le concept de bien-être au travail au sein de l'UE

Compte tenu des différentes interprétations qui existent autour du concept de bien-être au travail (BET), une enquête proposant des questions ouvertes a été réalisée dans des pays d'Europe afin de cerner leur définition de ce concept et d'évaluer si des similitudes existent entre les pays. Cette enquête a abouti aux observations suivantes:

- il n'existe aucune définition officielle dans bon nombre de ces pays:
 - un peu plus d'un tiers des personnes interrogées ont affirmé qu'une définition officielle du BET existait dans leur pays;
- les interprétations diffèrent selon les pays, avec pas moins de 11 expressions différentes utilisées pour décrire le BET
 - aucune des expressions n'était spécifique à un pays donné- les expressions les plus couramment utilisées étant:
 - satisfaction au travail;
 - bonnes conditions de travail/conditions de travail équitables;
 - qualité du travail;
 - santé sur le lieu de travail;
- le concept de BET couvre généralement le bien-être physique et mental, les problèmes psychosociaux et l'environnement de travail:
 - l'importance d'un facteur spécifique varie selon les pays. Ainsi, par exemple, en Grèce, le

¹ Schulte, P. & Vainio, H., «Well-being at work: Overview and perspective» (Bien-être au travail: vue d'ensemble et perspectives), *Scandinavian Journal of Work, Environment and Health (Journal scandinave du travail, de l'environnement et de la santé)*, Vol. 36, n° 5, 2010, pp. 422-429.

bien-être physique est privilégié dans une plus large mesure, tandis qu'en Lituanie, c'est le bien-être social qui importe le plus;

- des différences existent entre les pays en ce qui concerne la portée du BET:
 - une attention redoublée est accordée à la promotion de la santé, aux problèmes psychosociaux, aux troubles musculo-squelettiques et à la surveillance de la santé;
 - une attention plus restreinte est accordée au retour au travail (RAT), à la formation et à l'égalité;
- les défis liés au BET qui sont applicables de manière égale à tous les pays consistent notamment à:
 - traiter les problèmes sociaux et le stress dus à la crise financière;
 - maintenir une dynamique dans une période économique difficile;
 - s'intéresser à la mauvaise santé de la population en général;
 - faire en sorte que toutes les parties prenantes travaillent ensemble;
 - nouer efficacement le dialogue avec les petites et moyennes entreprises (PME);
 - faire passer le message auprès des professionnels de la santé que le travail a des effets régénérateurs;
 - mettre en œuvre les enseignements tirés; et
 - améliorer la compréhension du concept de BET par la population;
- toutes les personnes interrogées ont déclaré qu'il existait une législation relative à certains éléments en matière de BET;
- toutes les personnes interrogées ont déclaré qu'il existait une stratégie en place en matière de BET;
- toutes les personnes interrogées ont confirmé que leurs pays respectifs participaient à un large éventail d'activités de promotion du BET, y compris:
 - la fourniture de conseils dans le domaine de la promotion de la santé au travail (PST), en faveur d'un mode de vie sain, d'une alimentation saine et d'activités/d'exercices physiques (ex: campagnes pour aller au travail en vélo), des campagnes de sevrage tabagique, la prévention contre l'usage de stupéfiants et l'abus d'alcool, la promotion de la santé mentale et l'assistance au retour au travail, des examens de santé tels que des tests oculaires, la détection précoce du glaucome et le dépistage du cancer;
 - la promotion de «politiques favorables à la famille», telles que celles qui portent une attention particulière au temps de travail (par exemple, des arrangements d'horaires flexibles, le télétravail, la promotion d'une culture consistant à éviter les heures supplémentaires), qui visent à assurer un équilibre approprié entre vie professionnelle et vie privée;
 - des activités encouragées aux niveaux national, régional, local et/ou sectoriel, et souvent prises en charge et/ou mises en œuvre par les services de médecine du travail;
 - l'organisation d'activités par les entreprises, en particulier au sein des grandes entreprises et des multinationales qui déploient leurs propres stratégies, politiques et programmes d'entreprise en matière de PST, de BET et de responsabilité sociale.
- Ces résultats confirment que le concept de bien-être dans le contexte professionnel a des significations différentes dans et entre les organisations et les pays en Europe. Cette situation peut être influencée par des processus et des contraintes culturels et sociétaux ainsi que par la façon dont le concept a évolué au fil du temps. Cependant, il est utile de noter que certains chercheurs et certaines parties prenantes préfèrent adopter une approche simple vis-à-vis de ce concept, par exemple en se concentrant uniquement sur le bien-être mental des travailleurs, pendant que d'autres, y compris au niveau international, reconnaissent que le terme comporte diverses facettes et qu'il intègre des facteurs professionnels et personnels. Toute évaluation du concept, quelle que soit la manière dont elle est réalisée, est utile pour le comprendre et l'«améliorer».

Pour aller de l'avant

Cette étude montre que le concept n'a pas une signification homogène dans tous les pays. Des recherches antérieures dans ce domaine ont signalé que, en général, l'expression «bien-être au travail» était non seulement mal définie, mais que bon nombre des facteurs servant à son évaluation étaient également dépourvus d'une définition uniforme et universellement acceptée. Pour faire progresser ce concept en Europe, il serait utile de:

- reconnaître que le concept est dynamique et qu'il ne cesse d'évoluer;
- promouvoir le concept dans le cadre d'une approche globale;
- promouvoir une évaluation cohérente du BET;
- tenir compte des besoins et des limitations des PME quelle que soit l'approche utilisée; et
- reconnaître les différences linguistiques, culturelles et spécifiques de chaque pays.

Exemples

Des organisations en Europe travaillent sur le concept de BET et quelques-unes de ces initiatives sont mises en évidence. La première est née au Pays-Bas et montre le concept de «vitalité» utilisé par les Néerlandais. Les autres initiatives proviennent d'une série d'études de cas sur le BET que l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) a commandé en 2012.

▪ Paquet «Vitalité» et plan d'action «Société saine» (2012-2014)

Le gouvernement néerlandais a pour ambition de faire en sorte que les personnes puissent continuer à travailler jusqu'à l'âge de la retraite d'une manière saine, énergique et productive; il a articulé cet objectif dans le paquet «Vitalité». Le plan d'action «Société saine» est une autre initiative que le ministère des affaires sociales et de l'emploi a développée en collaboration avec le ministère de la santé, du bien-être et des sports dans le but de promouvoir *la vitalité et la santé*. L'objectif est d'aider les PME à améliorer les conditions de travail et à promouvoir un mode de vie sain.

▪ L'approche globale

La société Osram, en République tchèque, a développé pour ses employés une *approche globale et complète à l'égard du bien-être* en s'appuyant sur plusieurs mesures. Cette approche est axée sur le développement des compétences et l'amélioration de la santé et du bien-être pour accroître la qualité du travail, ce qui a influé de façon positive sur la rotation volontaire du personnel. La société Osram prend également en considération l'équilibre entre *vie professionnelle et vie familiale* afin de soutenir les membres de familles qui travaillent pour elle (par exemple: planning des postes réalisé en fonction de leurs besoins, aide au transport pour le trajet domicile-travail). Cette société a également mis en œuvre des activités de promotion de la santé sur le lieu de travail.

▪ Promouvoir la sécurité et la santé

La société VÍS Insurance, établie en Islande, *encourage activement les initiatives en matière de santé et de sécurité au travail* dans le cadre de ses processus opérationnels, en favorisant *une bonne communication et en créant des conditions favorables à un équilibre entre vie professionnelle et vie familiale ainsi qu'à un travail valorisant*. La communication est au centre du bien-être chez VÍS: entre les membres du personnel, entre la direction et le personnel, et entre les clients et le personnel. L'enquête réalisée chaque année auprès des employés permet d'élaborer des réponses spécifiques à des situations qui facilitent l'évolution du bien-être. Les membres de la direction mettent en place des améliorations basées sur les résultats de l'enquête et rencontrent leurs employés pour discuter des conclusions. Des événements sociaux organisés régulièrement à l'attention des employés (et de leurs familles) favorisent également la communication et l'esprit d'équipe au sein de la société. Des formules de travail flexibles et à temps partiel, ainsi que des services psychologiques gratuits, sont disponibles. Les possibilités de formation offertes mettent en avant l'apprentissage tout au long de la vie et le perfectionnement professionnel. La société a mis en œuvre plusieurs actions de promotion de la santé: interventions en matière d'ergonomie, qualité de l'air intérieur visée, mobilier de bureau et

environnement sonore. En outre, les plans de gestion de situations d'urgence (incendie, agression, éruption volcanique, grippe) ont été mis à jour et diffusés.

- **Accent mis sur le bien-être psychosocial**

La société Omnitel, établie en Lituanie, accorde une grande importance au dialogue avec ses employés, aux discussions quant aux objectifs et valeurs de la société, et à la participation à la prise de décision. Omnitel a mis en œuvre diverses méthodes de communication avec ses employés. Elle a tenté d'établir un environnement favorable à la famille et mis en place des initiatives pour contribuer à concilier les obligations professionnelles et familiales. Omnitel a à cœur de proposer à ses employés *des possibilités leur permettant d'avoir de bonnes conditions de vie*. L'une des mesures clés consiste à octroyer à chacun de ses employés une couverture sociale. La connaissance et le professionnalisme étant deux des précieuses ressources d'Omnitel, *la société se concentre sur la formation continue du personnel*.

Informations complémentaires

Le rapport complet est disponible en anglais sur le site web de l'agence, à l'adresse suivante:

https://osha.europa.eu/en/publications/literature_reviews/well-being-at-work-creating-a-positive-work-environment/view

L'EU-OSHA propose des informations complémentaires sur la promotion de la santé sur le lieu de travail à l'adresse suivante: <https://osha.europa.eu/fr/topics/whp>