



## Problèmes psychosociaux et stress au travail

### Résumé d'un rapport de l'Agence

#### Introduction

Au sein de l'Union européenne, plus d'un travailleur sur quatre est confronté au stress d'origine professionnelle. Le stress d'origine professionnelle et les problèmes psychosociaux forment le thème de la Semaine européenne de la sécurité et de la santé au travail 2002. Pour soutenir cette initiative, l'Agence a publié un rapport analysant les programmes, pratiques et expériences des Etats membres dans l'approche des problèmes psychosociaux et la prévention du stress d'origine professionnelle. Cette fiche présente une synthèse du rapport, elle est destinée à quiconque souhaite développer des stratégies, au niveau national, régional ou local, en vue de prévenir le stress d'origine professionnelle. Elle comporte également des informations sur la manière d'obtenir le rapport et sur d'autres informations concernant le stress au travail.



#### Objectifs du rapport

- Sensibiliser aux problèmes psychosociaux liés au travail;
- promouvoir une culture de prévention propre à remédier aux risques psychosociaux, y compris le stress, la violence et le harcèlement;
- contribuer à réduire le nombre de travailleurs exposés à ces risques;
- faciliter le développement et la diffusion des bonnes pratiques; et
- stimuler les activités à l'échelle européenne et parmi les Etats membres.

#### Législation et réglementation nationale

La directive 89/391/CEE concernant la mise en oeuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail constitue la législation de référence pour les Etats membres de l'UE. Elle fait référence, implicitement et explicitement, à des questions psychosociales. Dans quelques pays, les dispositions légales vont plus loin que la directive et précisent les mesures que les employeurs doivent prendre pour remédier aux risques psychosociaux. Le rapport contient des exemples d'initiatives récentes, comme **une nouvelle législation sur la santé et la sécurité en Finlande**, qui comporte des références aux aspects psychosociaux du travail, à la violence et au harcèlement. Ses auteurs analysent certaines alternatives à la mise en oeuvre de la législation, comme un projet néerlandais concernant les conventions sectorielles : **Conventions concernant la santé et la sécurité au travail**. Les auteurs du rapport dressent une synthèse des réactions des partenaires sociaux et autorités publiques, y compris les départements d'inspection du travail. Ils présentent des exemples de la manière dont les problèmes psychosociaux sont pris en compte dans le cadre des inspections.

#### Améliorations de l'environnement de travail psychosocial

##### Etudes de cas

- Work positive – une approche de la gestion du stress pour les PME (Irlande et Ecosse)
- Stress au travail: l'approche axée sur la gestion du risque (RU)
- Les cercles de santé : une approche participative visant à améliorer les conditions de travail dans une perspective sanitaire (Allemagne)
- Naoussa Spinning Mills S.A.: programme de promotion de la santé au travail (Grèce)
- Projet d'intervention sur l'absentéisme et le bien-être (Danemark)

Le rapport fournit des exemples d'outils visant à améliorer l'environnement de travail sur le plan psychosocial. Un des outils analysés, **Work Positive**, est un processus en cinq temps pour la gestion du stress sur le lieu de travail. Cet outil vise à aider les PME à identifier les risques causés par le stress au travail et à prendre des mesures appropriées. L'évaluation d'un autre outil, **Risk Assessment – Risk Reduction** (évaluation du risque – réduction du risque) a fourni de bons résultats au sein de nombreuses entreprises. L'objectif est d'évaluer le risque et de prendre des mesures en vue de réduire le stress parmi les travailleurs. Les **cercles de santé** sont des groupes de discussion mis en place sur le lieu de travail en vue d'identifier les principaux problèmes de santé constatés sur le lieu de travail et de trouver des solutions. Ils ont été mis en oeuvre dans les années 1980 et sont évalués depuis lors en tant que méthode d'amélioration de l'environnement de travail.

**Naoussa Spinning Mills S.A.**, est un exemple d'utilisation d'un programme de promotion de la santé sur le lieu de travail. L'entreprise accomplit un travail de pionnier en Grèce depuis 1986. **Le Projet d'intervention sur l'absentéisme et le bien-être** est une étude quinquennale sur des mesures visant à influencer sur les facteurs psychosociaux de l'environnement de travail. Les améliorations de ces facteurs psychosociaux ont été suivies de réductions significatives des taux d'absentéisme.

#### Réduction du stress

##### Etudes de cas

- Eléments d'orientation fournis par le HSE : Partie 1 – stress d'origine professionnelle (Royaume Uni)
- Modération du stRes : une méthode de gestion du stress (Autriche)
- Programme de prévention du stress et de contrôle clinique (Portugal)
- Politique de gestion du stress au sein de la police fédérale belge
- La route, environnement de travail des chauffeurs de bus (Suède)
- Take Care : programme d'intervention en équipe anti-surmenage destiné aux prestataires de soins en oncologie (Pays-Bas)

Les auteurs du rapport analysent des outils et orientations visant spécifiquement à la réduction du stress dans les chapitres **Guidance on work-related stress** (éléments d'orientation sur le stress d'origine professionnelle) et **StRes Moderator tool** (outil de maîtrise du stress). Ces chapitres décrivent des méthodes d'identification, d'analyse et de remédiation aux risques psychosociaux au sein de l'entreprise destinées tant aux employeurs qu'aux salariés. Le **programme clinique de contrôle et de prévention du stress** est particulièrement adapté pour les individus ; il a pour objectifs principaux de restaurer le bien-être des participants et de leur enseigner des comportements permettant de résister au stress.

Les policiers, chauffeurs et travailleurs de la santé sont des groupes caractérisés par un risque élevé d'exposition à des facteurs psychosociaux susceptibles de générer le stress. En vue d'aider les policiers, la police fédérale belge a instauré **une politique de gestion du stress** et mis en



place une « équipe stress » chargée de sa mise en oeuvre. Le domaine d'action multidisciplinaire de cette équipe comprend la gestion du stress posttraumatique, l'information et la formation.

**Road access and bus driver's working environment** (la route, environnement de travail du chauffeur de bus) décrit un programme d'intervention mis en oeuvre sur une ligne de bus dans le centre de Stockholm. Les études d'évaluation ont démontré que ce programme réduisait les symptômes de stress chez les chauffeurs. Enfin, le programme **Take Care** a pour vocation d'éviter le surmenage (une forme de stress chronique) aux prestataires de soins oncologiques par le biais d'une approche axée sur la gestion du stress, y compris la mise en place de groupes de soutien du personnel.

## Prévention de la violence

### Études de cas :

- Éléments d'orientation du HSE: Partie 2 – la violence au travail (Royaume Uni)
- La Poste: gestion du stress résultant de manifestations d'agressivité (France)
- La prévention de la violence sur le lieu de travail dans le secteur du commerce de détail – méthode KAURIS (Finlande)

**Guidance on violence at work** (*Éléments d'orientation sur la violence sur le lieu de travail*) est une approche stratégique visant à maîtriser la violence sur le lieu de travail. Les études de cas présentées montrent comment certaines entreprises ont recouru à un éventail de méthodes efficaces du point de vue des coûts pour réduire les risques pour le personnel. **Prevention of physical workplace violence, KAURIS**, (*prévention de la violence physique sur le lieu de travail*) est une méthode d'évaluation et de gestion de la violence sur le lieu de travail destinée aux entreprises. Elle est dédiée au secteur de la distribution, où le risque d'incidents violents est élevé. **La Poste** est un projet national de gestion du stress dans les bureaux de poste sujets aux risques de manifestations d'agressivité. Il s'appuie sur la formation individuelle des salariés à des techniques comportementales et psychologiques de gestion du stress.

## Prévention du harcèlement

### Cas présentés dans le rapport:

- Dignity at Work – the Challenge of Workplace Bullying (Dignité au travail – Le défi du harcèlement sur le lieu de travail) (Irlande)
- Turin public transport system: an agreement to prevent sexual harassment, bullying and discrimination (Le système de transport public de Turin: un accord pour la prévention du harcèlement sexuel, du harcèlement moral et de la discrimination) (Italie)

En Irlande, un groupe de travail sur la prévention a été créé en vue d'analyser le problème du harcèlement moral et de formuler des recommandations pour son contrôle. Le rapport sur cette initiative, intitulé **Dignity at Work – the Challenge of Workplace Bullying**, fournit une série d'orientations concernant la manière de répondre aux défis par une réaction coordonnée des agences nationales. La deuxième étude de cas, **The Turin public transport system**, est axée sur l'augmentation du nombre de femmes et de travailleurs étrangers. Cette situation engendrant harcèlement et discrimination, les organisations syndicales se sont mises d'accord sur une approche commune en vue de réprimer le harcèlement

sexuel, le harcèlement moral et la discrimination. Une commission spéciale a été mise sur pied pour remédier à ces problèmes.

## Facteurs de réussite des bonnes pratiques dans la prévention du stress

Le rapport présente sept facteurs pour le succès de la prévention du stress sur le lieu de travail:

### 1. Analyse adéquate de risques

Il convient de fonder l'approche sur une évaluation des risques. Ce processus peut s'appuyer sur des enquêtes, mais celles-ci ne sont utiles que si l'intention de prendre des mesures sur la base des résultats est clairement affichée.

### 3. Planification approfondie et approche progressive

Il convient d'établir des objectifs clairs et de définir avec précision les groupes cibles, les tâches, les responsabilités et l'allocation des ressources.

### 4. Combinaison de mesures axées sur les travailleurs et sur le travail

Il convient de donner la priorité aux interventions collectives et organisationnelles afin de s'attaquer au risque à la source. Les mesures axées sur les travailleurs peuvent venir en complément d'autres mesures.

### 5. Solutions spécifiques au contexte

L'expérience acquise sur le terrain est une ressource vitale pour l'identification des difficultés et la définition des solutions. L'expertise externe peut parfois s'avérer également nécessaire.

### 6. Praticiens expérimentés et interventions basées sur des faits

Il convient de ne recourir qu'à des experts externes compétents.

### 7. Dialogue social, partenariat et engagement des travailleurs

L'engagement des salariés et de l'encadrement sont essentiels pour chaque étape de l'intervention.

### 8. Prévention soutenue et soutien de la direction

Une amélioration durable n'est possible qu'à condition que la direction soit prête à opérer des changements. La gestion des risques doit devenir une donnée essentielle.

## Comment obtenir le rapport

Le rapport complet est disponible en langue anglaise à l'adresse électronique: [http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index\\_en.htm](http://agency.osha.eu.int/publications/reports/index_en.htm) où il peut être téléchargé gratuitement. La version imprimée du rapport "How to tackle psychosocial issues and reduce work-related stress", Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, 2002, ISBN 92-9191-009-0 peut être commandée auprès de l'Office des publications officielles des Communautés européennes à Luxembourg (<http://eur-op.eu.int/>), ou de ses points de vente. Le prix est de 23,50 euro au Luxembourg (hors TVA).

Pour plus d'informations sur le stress d'origine professionnelle, le lecteur consultera utilement <http://osha.eu.int/ew2002/>.