

Enquête européenne des entreprises sur les risques nouveaux et émergents

Résumé

L'enquête paneuropéenne réalisée par l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail a pour objectif d'aider à gérer plus efficacement la santé et la sécurité sur les lieux de travail et de promouvoir la santé et le bien-être des travailleurs. Elle fournit aux décideurs des informations transnationales comparables et pertinentes pour l'élaboration et la mise en œuvre de nouvelles politiques dans ce domaine.

Sommaire

Contexte	1
Principaux constats	1
Gestion de la SST	3
Les risques psychosociaux et leur gestion	7
Incitants et obstacles	8
Participation des salariés	12
Méthodologie de l'enquête	15

Contexte

Par le biais de la directive-cadre 89/391/CEE et de ses *directives particulières*, la législation de l'Union européenne (UE) offre aux travailleurs européens le cadre nécessaire pour bénéficier de niveaux élevés de santé et de sécurité au travail (SST). La mise en œuvre de ces dispositions diffère d'un pays à l'autre, et leur application pratique varie selon le secteur, la catégorie de travailleurs et la taille de l'entreprise. L'importance croissante des risques «émergents», tels que le stress, la violence et le harcèlement, représente un défi pour les décideurs désireux d'élaborer des mesures de prévention efficaces.

Dans cette optique, l'enquête européenne des entreprises sur les risques nouveaux et émergents (ESENER) réalisée par l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (dénommée ci-après l'«Agence») interroge des dirigeants et des travailleurs (ou, plus précisément, leurs délégués à la santé et à la sécurité) sur la manière dont les risques liés à la santé et à la sécurité sont gérés sur le lieu

de travail, en particulier les risques psychosociaux (par exemple le stress lié au travail, la violence et le harcèlement). C'est ainsi qu'au printemps 2009, 28 649 dirigeants et 7 226 délégués à la santé et à la sécurité ont été interrogés dans 31 pays: l'Union européenne des Vingt-sept (EU-27), ainsi que la Croatie, la Turquie, la Suisse et la Norvège.

En plus de s'intéresser aux pratiques de gestion, l'enquête ESENER explore en détail l'implication des salariés dans la gestion de la SST, facteur important pour réussir la mise en œuvre de mesures préventives sur le lieu de travail.

Principaux constats

Alors que notre société évolue sous l'influence des nouvelles technologies et de conditions économiques et sociales changeantes, nos lieux de travail, nos pratiques de gestion et nos processus de production se transforment en permanence. Ces nouvelles situations de travail apportent avec elles des risques nouveaux et émergents qui, à leur tour, exigent des approches politiques, administratives et techniques propres à assurer des niveaux élevés de santé et de sécurité au travail.

D'après les résultats de l'enquête ESENER⁽¹⁾, il semble que les entreprises européennes recourent à des actions formelles (basées sur des politiques ou des procédures) pour gérer à la fois les questions générales de SST et les risques psychosociaux, mais aussi à des actions moins formelles (ad hoc), tout particulièrement en ce qui concerne les risques psychosociaux.

(¹) L'enquête ESENER ne porte pas sur les entreprises comptant moins de 10 salariés, ni sur l'agriculture, la sylviculture et la pêche (NACE A), les ménages (NACE T) et les activités extraterritoriales (NACE U).

- Les politiques de SST sont plus fréquentes dans les grandes entreprises, mais aussi (par pays) en Irlande, au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et dans les pays scandinaves, que dans les pays de l'Europe méditerranéenne, les récents États membres et les pays candidats. Cette situation est peut-être due à des différences de sensibilisation, de connaissance et de tradition en matière de gestion de la SST dans ces pays.
- Les entreprises dépourvues de politiques de SST ou n'appliquant pas d'évaluations des risques ni d'autres procédures similaires^(?) avancent, comme principales raisons, l'inutilité de cette démarche ou leur propre manque de compétences. Cette situation semble plus fréquente dans les petites entreprises et certains pays. Chose intéressante: la complexité juridique n'est pas mentionnée au rang des principaux obstacles à l'adoption de politiques de SST.
- Les évaluations des risques ou les procédures similaires se rencontrent plus souvent dans les entreprises dotées d'un délégué à la santé et à la sécurité et dans les plus grandes entreprises, ainsi que dans les secteurs plus dangereux. La représentation des salariés semble être un facteur déterminant pour la prise en considération des questions de SST.
- Pour les évaluations des risques, plus du tiers des entreprises — en particulier les petites — font appel à des sous-traitants. Toutefois, on note d'importantes différences selon les pays — ainsi l'externalisation reste-t-elle très peu pratiquée au Danemark, au Royaume-Uni, en Suède et en Estonie (même parmi les petites entreprises).
- Dans quelque 40 % des entreprises, les questions de SST sont périodiquement soulevées lors de réunions de direction de haut niveau, et l'implication des responsables opérationnels dans la gestion de la SST est qualifiée de «très élevée» ou «relativement élevée» dans la majorité des entreprises (75 %) — fait prometteur car la participation de ces responsables est un facteur clé dans la mise en œuvre de bonnes pratiques de SST.
- Accidents, troubles musculo-squelettiques (TMS) et stress liés au travail sont les principales préoccupations des entreprises européennes en matière de SST. La violence, et tout particulièrement les brimades et le harcèlement, est aussi mentionnée comme préoccupation majeure dans un assez grand nombre d'entreprises.
- La gestion des risques psychosociaux est plus fréquente dans le secteur sanitaire et social, ainsi que dans les grandes entreprises. Les pays de l'Europe méditerranéenne (à l'exception de l'Espagne) semblent moins sensibilisés aux risques psychosociaux et, dès lors, moins susceptibles de prendre des mesures pour y remédier.
- En matière de gestion des risques psychosociaux, les procédures plus formalisées ne semblent généralisées que dans quelques pays (par exemple l'Irlande, le Royaume-Uni, les Pays-Bas et les pays scandinaves), ainsi que dans de grandes entreprises et dans quelques secteurs (administration publique, intermédiation financière, éducation et travail sanitaire et social).
- Pour gérer les risques psychosociaux, les entreprises proposent généralement des formations et apportent des changements dans l'organisation du travail. Toutefois, environ la moitié seulement des personnes interrogées informent le personnel des risques psychosociaux et de leur effet sur la santé et la sécurité.
- Il semble que le respect des obligations légales et les demandes du personnel soient les principaux facteurs incitant à gérer tant la SST en général que les risques psychosociaux.
- Principaux obstacles à la gestion des risques psychosociaux dans l'entreprise: le caractère sensible du sujet et/ou le manque de sensibilisation et/ou de ressources.
- Les dirigeants reconnaissent que la participation des salariés est un facteur clé de réussite tant pour la gestion de la SST que pour celle des risques psychosociaux, si bien que le rôle

(?) Il est à noter que les questions de l'enquête ESENER portent sur les contrôles des postes de travail plutôt que sur des évaluations des risques, qui sont plus formelles.

des partenaires sociaux demeure crucial pour la mise en œuvre de mesures efficaces.

Gestion de la SST

La SST est un domaine interdisciplinaire qui englobe la protection de la sécurité, de la santé et du bien-être des personnes sur leur lieu de travail. Avec la complexité croissante des processus de travail, les changements intervenant dans les conditions de travail et les nouveaux types de danger qui en résultent, une approche nouvelle et systématique s'impose en matière de santé et de sécurité au travail. À tous les niveaux opérationnels et pour tous les types d'activité, les employeurs doivent disposer de solutions permettant de prendre en compte de manière routinière des principes de santé et de sécurité et de les traduire en mesures adéquates.

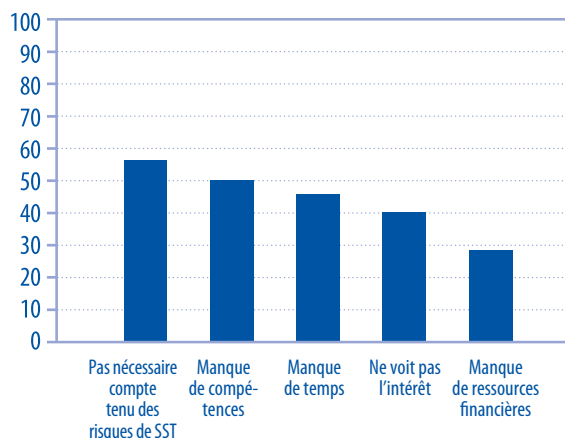
Gestion générale de la santé et de la sécurité dans l'entreprise

- En matière de SST, la majorité des entreprises (76 %) sont dotées d'une politique documentée, d'un système de gestion établi ou d'un plan d'action — avec une prédominance pour les grandes entreprises. Par pays, les chiffres les plus élevés concernent le Royaume-Uni (98 %), l'Espagne (97 %) et l'Irlande (96 %) — contre seulement 38 % pour la Grèce et la Turquie et 46 % pour le Luxembourg.
- Parmi les entreprises possédant ce type de politique établie, environ 33 % estiment qu'elle a un impact important sur la SST pour leur lieu de travail et quelque 52 %, qu'elle a un certain impact. Ces chiffres sont supérieurs dans les grandes entreprises, ce qui pourrait refléter le niveau des ressources disponibles pour une mise en œuvre efficace ou un recours accru aux procédures formelles.
- Principale raison citée pour justifier l'absence de ce type de politique: elle n'est pas jugée nécessaire compte tenu des risques de SST dans l'entreprise (54 %) (voir le graphique 1). Cette réponse vaut en particulier pour le secteur de l'intermédiation financière (69 %) et pour les petites entreprises, ce qui peut traduire

une réelle absence de risques ou un niveau inférieur de sensibilisation aux risques dans les petites et moyennes entreprises (PME). Par pays, cette catégorie domine en République tchèque (71 %) et en Pologne (70 %).

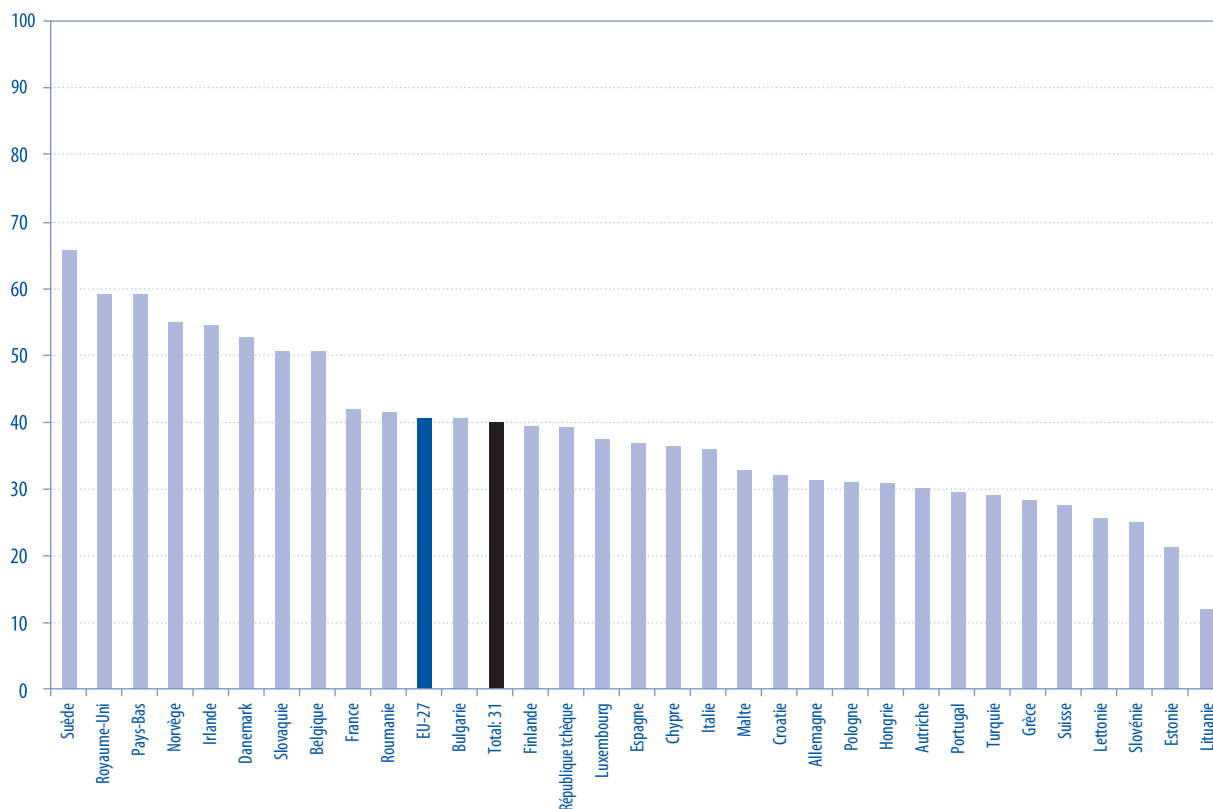
- Deuxième raison la plus fréquemment citée: un «manque de compétences» (51 %), plus élevé en Allemagne (65 %) et en France (60 %). Il s'agit à nouveau d'un constat intéressant, qui laisse penser que, même dans les anciens États membres, les entreprises pourraient manquer des compétences nécessaires pour mettre en œuvre des politiques et des systèmes de SST.
- L'implication de la direction dans la SST est reconnue comme un facteur clé pour la mise en œuvre d'actions propres à gérer des problèmes de SST. L'enquête ESENER explore ce point à la fois au niveau du personnel d'encadrement et du personnel de direction.
- Il semble que les questions de SST ne soient «régulièrement» soulevées dans les réunions de **direction de haut niveau** que dans quelque 40 % des entreprises interrogées, ce pourcentage allant en augmentant avec la taille de l'entreprise. Par pays, cette démarche est mentionnée

Graphique 1 — Raisons expliquant l'absence de politique établie, de système de gestion ou de plan d'action (% d'entreprises dans l'EU-27)



Base: entreprises n'ayant PAS mis en place de politique documentée, de système de gestion établi ni de plan d'action.

Graphique 2 — Évocation régulière des questions de santé et de sécurité lors des réunions de direction de haut niveau (% d'entreprises par pays)



Base: toutes entreprises.

plus souvent pour la Suède (66 %), le Royaume-Uni (60 %) et les Pays-Bas (60 %), les pourcentages les plus faibles correspondant à la Lituanie (14 %) et à l'Estonie (22 %) (voir le graphique 2).

plus fréquemment utilisés dans l'Union des Vingt-sept — les grandes entreprises recourant volontiers à tous les types de services de SST.

- Environ 15 % des personnes interrogées déclarent que les questions de SST ne sont «presque jamais» soulevées lors des réunions de direction de haut niveau.
- L'implication des **responsables hiérarchiques** étant considérée comme un facteur clé de réussite dans la gestion de la SST, il est encourageant de la voir «plutôt élevée» ou «très élevée» dans la majorité des entreprises (75 %). Les niveaux d'implication les plus forts sont mentionnés pour l'Italie (92 %) et les Pays-Bas (90 %).
- Spécialistes de la sécurité (71 %) et médecins du travail (69 %) sont les services de SST les

- Dans certains pays (Finlande, par exemple), les entreprises font appel à un vaste éventail de spécialistes de SST, tandis que, dans d'autres, le choix des spécialistes est beaucoup plus restreint (Grèce, par exemple). Plusieurs raisons peuvent expliquer ces constats: par exemple le manque de sensibilisation, le fait de ne pas accorder de priorité à cet aspect ou le manque de compétences disponibles (voir le tableau 1).
- Le recours à des «psychologues» est plus fréquemment signalé dans les secteurs du travail sanitaire et social (37 %) et de l'éducation (33 %), ce qui témoigne sans doute d'un niveau plus élevé de signalement et de sensibilisation à des risques psychosociaux caractéristiques de ces secteurs.

Tableau 1 — Services de santé et de sécurité utilisés: pays présentant le pourcentage d'entreprises le plus élevé et le plus faible

Expert (% moyen de l'EU-27)	Pays	
	Élevé	Faible
Expert en sécurité (71 %)	Italie (93 %)	Danemark (15 %)
	Slovaquie (87 %)	Estonie (21 %)
	Lettonie (87 %)	Turquie (23 %)
Médecin du travail (69 %)	Finlande (97 %)	Danemark (13 %)
	Hongrie (97 %)	Suisse (13 %)
	Belgique (94 %)	Lituanie (15 %)
Consultant général en SST (62 %)	Italie (86 %)	Turquie (19 %)
	Espagne (82 %)	France (20 %)
	Hongrie (80 %)	Grèce (24 %)
Spécialiste en ergonomie (28 %)	Finlande (77 %)	Grèce (7 %)
	Suède (68 %)	Hongrie (8 %)
	Espagne (59 %)	Autriche (11 %)
Psychologue (16 %)	Suède (65 %)	Grèce (4 %)
	Finlande (52 %)	Lituanie (5 %)
	Danemark (48 %)	Turquie (6 %)

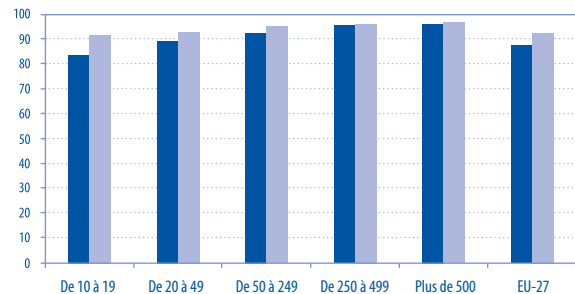
Base: toutes entreprises.

Évaluation des risques ou autre procédure similaire

Importante question de SST examinée par l'enquête ESENER: sur les lieux de travail, la santé et la sécurité donnent-elles lieu à un contrôle régulier dans le cadre d'une évaluation des risques (ou autre procédure similaire) ⁽³⁾?

- Dans l'Union des Vingt-sept, une majorité d'entreprises (87 %) applique des contrôles dans le cadre d'une évaluation des risques (ou autre procédure similaire), avec des pourcentages légèrement supérieurs pour les entreprises dotées d'un délégué à la santé et à la sécurité. Ce résultat positif laisse entrevoir l'éventail des procédures moins formelles pouvant être utilisées, en particulier par des entreprises plus petites (voir le graphique 3).
- Par pays, c'est en Italie (99 %), au Royaume-Uni (97 %) et en Espagne (95 %) que sont rapportés les niveaux les plus élevés pour l'évaluation des risques (ou autre procédure similaire) dans les

Graphique 3 — Entreprises effectuant un contrôle régulier de la santé et de la sécurité dans le cadre d'une évaluation des risques ou autre procédure similaire, selon la taille de l'entreprise (% d'entreprises dans l'EU-27)



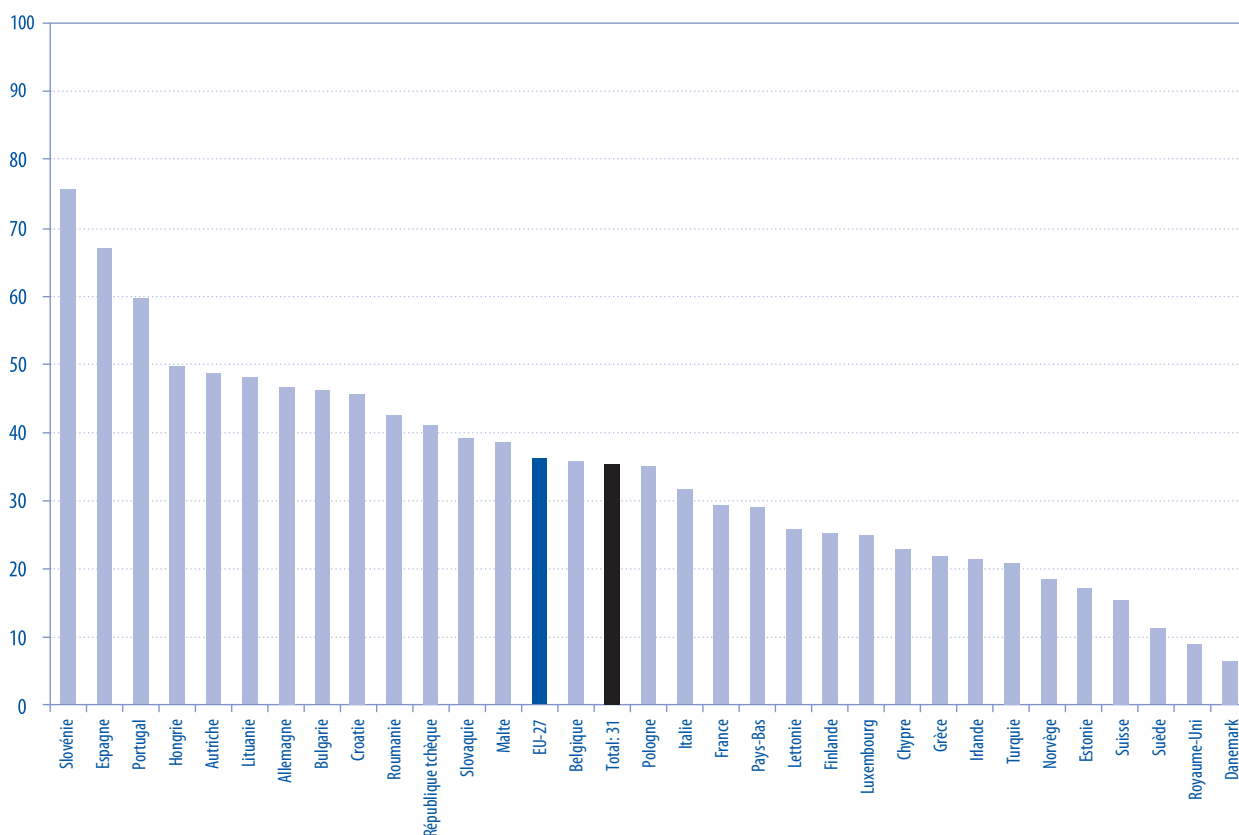
■ Total
■ Entreprises disposant d'un délégué à la santé et à la sécurité

Base: toutes entreprises.

entreprises. Par secteur, les pourcentages les plus élevés (plus de 90 %) correspondent aux branches d'activité les plus dangereuses — par exemple industrie minière (99 %), fabrication (91 %) et construction (91 %) —, comme on pouvait s'y attendre.

- Dans les pays de l'UE, 36 % des entreprises déclarent confier l'évaluation des risques à des prestataires externes — chiffre qui varie considérablement d'un pays à l'autre (voir le graphique 4).
- En général, plus les entreprises sont petites, plus elles tendent à externaliser l'évaluation des risques. Toutefois, dans certains pays, le recours à des prestataires externes reste l'exception, même parmi les petites entreprises interrogées (Danemark, par exemple).
- Ces différences entre pays s'expliquent peut-être par la manière dont les services de SST sont structurés au niveau national ou par une habitude de sous-traiter, à moins que le recours à des prestataires externes ne témoigne aussi du peu d'engagement de la direction envers la SST.
- De nombreuses entreprises (83 %) déclarent effectuer des contrôles régulièrement. Plus

⁽³⁾ Il est à noter que les questions de l'enquête ESENER portent sur les contrôles des postes de travail plutôt que sur des évaluations des risques, qui sont plus formelles.

Graphique 4 — Évaluations des risques ou contrôles des postes de travail confiés à des prestataires externes (% d'entreprises par pays)

Base: entreprises effectuant des contrôles réguliers de la santé et de la sécurité.

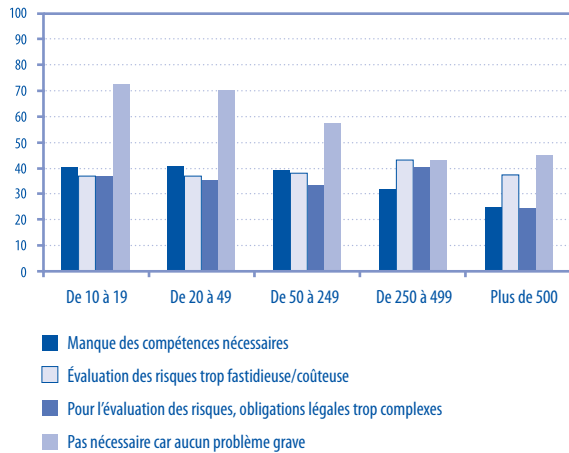
l'entreprise est grande, plus il est probable que ces contrôles aient lieu à la «demande des salariés», ce qui pourrait refléter une présence plus large des délégués à la santé et à la sécurité dans les grandes entreprises.

- Les domaines donnant le plus fréquemment lieu à ces contrôles sont l'équipement et l'environnement de travail (96 %) et l'organisation du travail (75 %) — les actions de suivi étant centrées sur l'équipement et l'environnement de travail (84 %), sur les formations (80 %) et sur l'organisation du travail (63 %). Chose intéressante, bien que les actions mentionnées privilégient généralement les questions plus traditionnelles de l'équipement, de l'environnement de travail et de la formation, bon nombre d'entreprises affirment aussi s'intéresser aux questions d'organisation du travail.

- Dans les 12 % d'entreprises ne pratiquant **pas** de contrôles réguliers de la santé et de la sécurité, la raison la plus fréquemment citée est que «ce n'est pas nécessaire parce que nous n'avons pas de problème grave» (71 %). Par pays, cette raison est très fréquemment invoquée en République tchèque (95 %) et au Danemark (92 %), alors que sa fréquence est inférieure à la moyenne en Espagne (50 %) et en Grèce (52 %). Cette raison étant plus courante parmi les petites entreprises, cela soulève la question de savoir si les petites entreprises sont moins sujettes aux problèmes graves ou, tout simplement, moins conscientes des questions de SST (voir le graphique 5).

- En revanche, seuls 37 % des participants mentionnent la complexité des obligations légales comme raison expliquant l'absence de contrôles.

Graphique 5 — Raisons pour lesquelles ces contrôles ne sont pas effectués régulièrement, par taille d'entreprise (% d'entreprises dans l'EU-27)



Base: entreprises n'effectuant pas de contrôles réguliers de la santé et de la sécurité.

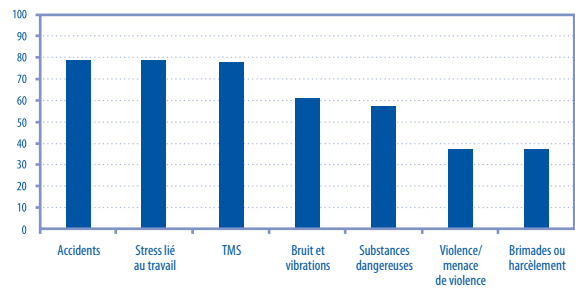
Risques pour la santé et la sécurité

- Au vu des résultats de l'enquête, les accidents sont signalés comme étant la principale préoccupation des dirigeants européens (pour 80 %, elle est importante ou faible), puis viennent le stress lié au travail (79 %) et les troubles musculo-squelettiques (78 %) (voir le graphique 6). Violence (ou menace de violence), brimades et harcèlement apparaissent comme une préoccupation importante ou relative pour près de 40 % des répondants, les pourcentages les plus élevés correspondant aux deux secteurs du travail sanitaire et social et de l'éducation (voir le tableau 2).
- Les petites entreprises sont moins enclines à signaler des risques importants ou faibles, ce qui pourrait être dû à une réelle absence de risque dans ces entreprises ou, tout simplement, à un faible niveau de sensibilisation.

Les risques psychosociaux et leur gestion

Les importants changements intervenant dans le monde du travail entraînent l'émergence de risques psychosociaux. Ces risques, liés au mode de conception, d'organisation et de gestion du travail, ainsi

Graphique 6 — Questions représentant une préoccupation relative ou importante (% d'entreprises dans l'EU-27)



Base: toutes entreprises.

Tableau 2 — Problèmes et aspects de santé et de sécurité le plus souvent cités comme sources de préoccupations importantes ou relatives (% d'entreprises dans l'EU-27)

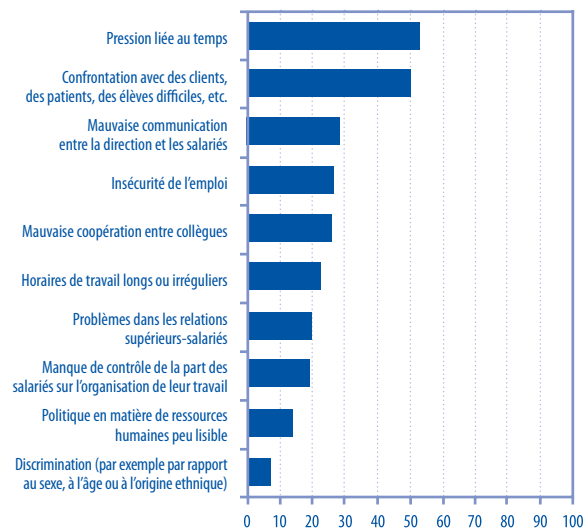
Problèmes (% moyen de l'EU-27)	Secteur d'activité
Accidents (80 %)	Construction (90 %)
	Approvisionnement en électricité, gaz et eau (87 %)
	Travail sanitaire et social (91 %)
Stress lié au travail (79 %)	Éducation (84 %)
	Approvisionnement en électricité, gaz et eau (87 %)
TMS (78 %)	Travail sanitaire et social (86 %)
	Industrie minière (84 %)
Bruit et vibrations (61 %)	Construction (82 %)
	Approvisionnement en électricité, gaz et eau (75 %)
Substances dangereuses (58 %)	Industrie minière (73 %)
	Travail sanitaire et social (57 %)
Violence/menace de violence (37 %)	Éducation (51 %)
	Travail sanitaire et social (47 %)
Brimades ou harcèlement (37 %)	Éducation (47 %)

Base: toutes entreprises.

qu'à son contexte économique et social, conduisent à un niveau accru de stress et, parfois, à une grave détérioration de la santé mentale et physique.

- S'agissant des facteurs contribuant aux risques psychosociaux, les principales préoccupations des dirigeants sont la «pression liée au temps» (52 %) et la «confrontation avec des clients, des patients, des élèves difficiles, etc.» (50 %) (voir le graphique 7). La «pression liée au temps» est

Graphique 7 — Préoccupations des dirigeants quant aux facteurs contribuant aux risques psychosociaux au travail (% d'entreprises dans l'EU-27)



Base: toutes entreprises.

une préoccupation fréquemment mentionnée pour les grandes entreprises et dans le secteur de l'immobilier (61 %), ainsi que dans les pays scandinaves (jusqu'à 80 % en Suède), alors qu'elle est plus faible en Italie (31 %), en Hongrie (37 %) et en Lettonie (41 %).

Gestion des risques psychosociaux

- Pour analyser la gestion des risques psychosociaux, l'enquête ESENER tente de répondre à deux questions: a) L'entreprise a-t-elle mis en place des procédures formelles pour traiter le stress lié au travail, la violence et le harcèlement au travail? b) Des mesures sont-elles prises pour contrôler des risques psychosociaux spécifiques?
- Moins d'un tiers des entreprises de l'Union des Vingt-sept déclarent avoir mis des **procédures** en place pour réagir aux brimades ou au harcèlement (30 %), à la violence liée au travail (26 %) ou au stress lié au travail (26 %). La fréquence semble supérieure dans les grandes entreprises.
- Ces procédures plus formelles (voire officielles) ne sont répandues que dans quelques pays — principalement en Irlande, au Royaume-Uni,

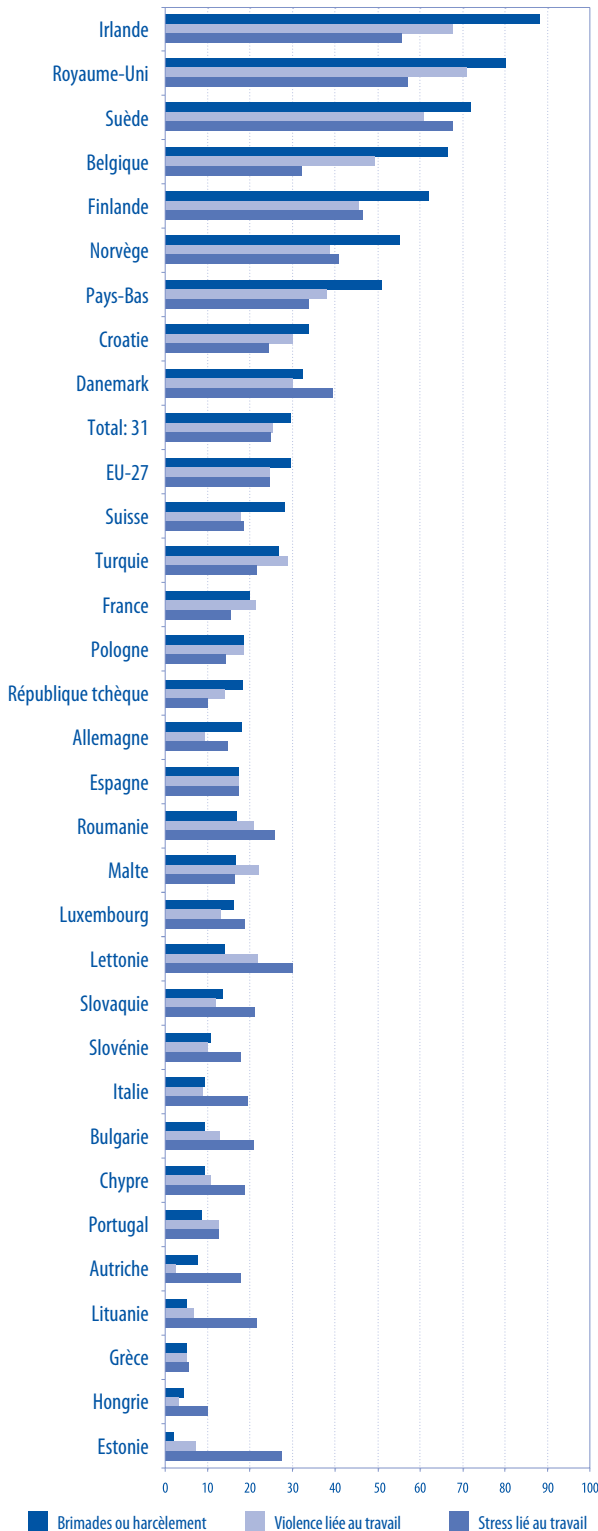
dans les pays scandinaves et en Belgique (voir le graphique 8). Par secteur, elles sont plus fréquentes dans les branches du travail sanitaire et social, de l'éducation et de l'intermédiation financière. Cette situation pourrait tenir à la nature du travail dans ces secteurs spécifiques, ainsi qu'au niveau de sensibilisation et à l'habitude de traiter les risques psychosociaux dans ces pays.

- Parmi les **mesures** prises, les «formations» (58 %) et les «modifications du mode d'organisation du travail» (40 %) sont le plus fréquemment citées (voir le graphique 9). Le pourcentage est supérieur dans les grandes entreprises, le secteur du travail sanitaire et social enregistrant lui aussi des chiffres supérieurs mais pour toutes les catégories mesurées.
- Là encore, les mesures destinées à traiter les risques psychosociaux au travail sont plus souvent mentionnées pour l'Irlande, le Royaume-Uni, les pays scandinaves et les Pays-Bas. Elles sont moins courantes dans les petites entreprises, dans les pays de l'Europe méditerranéenne et dans le secteur de la fabrication.
- Sur l'ensemble des entreprises, 53 % déclarent informer leurs salariés à propos des risques psychosociaux et de leurs effets sur la santé et la sécurité, contre 69 % leur indiquant les personnes à qui s'adresser en cas de problèmes psychosociaux liés au travail. Dans les deux cas, les grandes entreprises enregistrent des fréquences supérieures.
- Par secteur, l'information du personnel à propos des risques psychosociaux et de leurs effets sur la santé et la sécurité est mentionnée plus fréquemment dans l'industrie minière (71 %) et dans le travail sanitaire et social (69 %). L'information sur les personnes à contacter en cas de problèmes psychosociaux liés au travail est fournie plus fréquemment dans les secteurs du travail sanitaire et social (83 %) et de l'éducation (73 %) (voir le graphique 10).

Incitants et obstacles

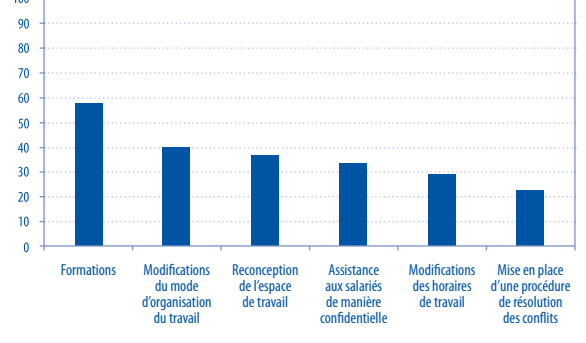
Les raisons conduisant les entreprises à s'intéresser à la gestion de la SST et des risques psychoso-

Graphique 8 — Procédures employées pour traiter les risques psychosociaux au travail (% d'entreprises par pays)



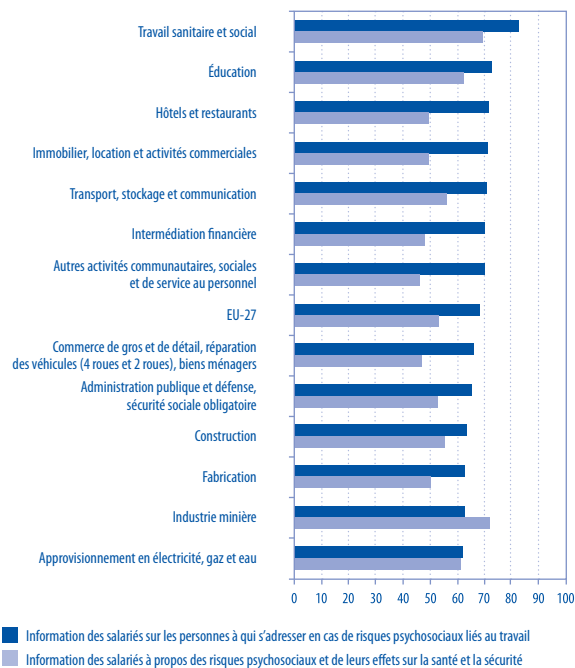
Base: toutes entreprises.

Graphique 9 — Mesures prises pour traiter les risques psychosociaux au travail (% d'entreprises dans l'EU-27)



Base: toutes entreprises.

Graphique 10 — Information des salariés sur les risques psychosociaux, par secteur (% d'entreprises dans l'EU-27)



Base: toutes entreprises.

ciaux — ou à ne pas le faire — subissent l'influence d'une série de facteurs, tels que le respect de la législation et de la réglementation, la rationalité, la compréhension des avantages et des coûts pour l'entreprise, l'adhésion à des valeurs et à des normes, etc. Il existe aussi un certain nombre de facteurs primordiaux — par exemple niveaux de sensibilisation et classement par priorité, volonté de la direction et implication des salariés, etc. —



qui sont d'importants incitants à la gestion de la SST et à la gestion des risques psychosociaux.

Gestion de la SST — Incitants

- La première raison poussant à s'occuper de la santé et de la sécurité est le «respect d'une obligation légale», mentionné par 90 % des représentants de la ligne hiérarchique dans l'Union des Vingt-sept (voir le tableau 3). On ne constate pas de différences notables par taille ou secteur de l'entreprise.
- La deuxième raison invoquée est la «demande des salariés ou de leurs représentants» (76 %), le plus faible pourcentage correspondant au secteur de l'hôtellerie et de la restauration (71 %) et le plus fort à l'industrie minière (87 %).
- «Exigences des clients ou préoccupation liée à la réputation de l'entreprise», voilà qui est aussi un important incitant à la gestion de la SST (67 %). Cette raison est donnée par 77 % des représen-

Tableau 3 — Raisons incitant à aborder les questions de santé et de sécurité dans l'entreprise (% d'entreprises indiquant «raison importante»)

Raison (% moyen de l'EU-27)	Pays	
	Élevé	Faible
Respect d'une obligation légale (90 %)	Hongrie (97 %)	Grèce (70 %)
	Roumanie (96 %)	Chypre (73 %)
	Finlande (96 %)	Lettonie (74 %)
	Finlande (96 %)	Croatie (23 %)
Demandes des salariés ou de leurs représentants (76 %)	Roumanie (91 %)	Bulgarie (54 %)
	Danemark (90 %)	Slovénie (55 %)
	Turquie (89 %)	Croatie (12 %)
Exigences des clients ou préoccupation liée à la réputation de l'entreprise (67 %)	Portugal (83 %)	Slovénie (40 %)
	Roumanie (83 %)	Autriche (46 %)
	Finlande (93 %)	Croatie (10 %)
Fidélisation du personnel et gestion des absences (59 %)	Norvège (91 %)	Italie (33 %)
	Pays-Bas (87 %)	Pologne (37 %)
	Allemagne (80 %)	Croatie (16 %)
Pression de l'inspection du travail (57 %)	Turquie (73 %)	Autriche (25 %)
	Roumanie (68 %)	Bulgarie (28 %)
	Turquie (84 %)	Croatie (15 %)
Raisons économiques ou liées aux performances (52 %)	Roumanie (83 %)	Italie (35 %)
	Portugal (78 %)	Luxembourg (38 %)

Base: toutes entreprises.

tants de la ligne hiérarchique dans le secteur de l'hôtellerie et de la restauration, mais seulement par 53 % dans l'administration publique.

Gestion de la SST — Obstacles

- S'agissant des principales difficultés rencontrées pour aborder les questions de santé et de sécurité, le «manque de ressources telles que temps, personnel ou argent» est cité comme un facteur important par 36 % des entreprises de l'Union des Vingt-sept (voir le tableau 4) — jusqu'à 51 % dans l'administration publique. Par pays, cet obstacle est le plus important en Roumanie (74 %), au Portugal (61 %) et en Lettonie (60 %) — contre seulement 19 % pour l'Autriche, 21 % pour la Finlande et 22 % pour les Pays-Bas.
- Le deuxième facteur le plus fréquent, le «manque de sensibilisation» (26 %), est cité comme obstacle particulièrement fort en Roumanie (69 %), au Portugal (61 %) et à Chypre (51 %), mais seulement d'une importance mineure au Danemark (6 %), en Croatie (8 %) et en Slovaquie (8 %). Le «manque de compétences» est un obstacle important pour 24 % d'entreprises — de 5 % en Slovénie, en Croatie et en Slovaquie à 57 % au Portugal, 55 % en Turquie et 54 % en Roumanie.
- Par secteur, c'est le «manque de sensibilisation» qui semble représenter la principale difficulté pour 31 % des répondants opérant dans la branche de la construction, contre seulement 17 % pour l'intermédiation financière. Quant au «manque de compétences», il fait figure d'obstacle pour 28 %

Tableau 4 — Principales difficultés s'opposant au traitement de la santé et de la sécurité (% d'entreprises dans l'EU-27)

Facteur	% d'entreprises dans l'EU-27
Manque de ressources telles que temps, personnel ou argent	36 %
Manque de sensibilisation	26 %
Manque de compétences	24 %
Culture de l'entreprise	24 %
Caractère sensible du sujet	23 %
Manque de soutien ou de conseils techniques	21 %

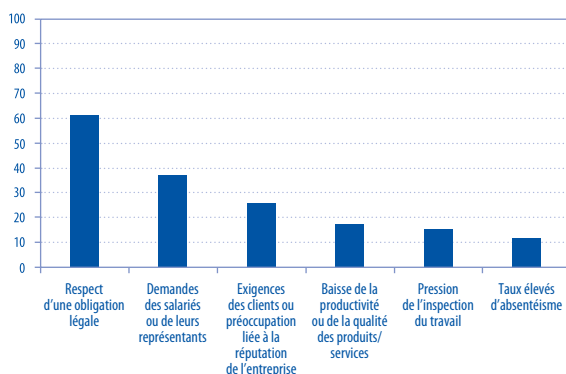
Base: toutes entreprises.

des répondants de l'administration publique — 14 % dans l'intermédiation financière.

Risques psychosociaux — Incitants

- Parmi les entreprises déclarant avoir mis des procédures en place, la principale raison qui les a poussées à traiter les risques psychosociaux est le «respect d'une obligation légale» (63 % des répondants de l'Union des Vingt-sept), suivie de très loin par les «demandes des salariés ou de leurs représentants» (36 %) (voir le graphique 11).
- Le «respect d'une obligation légale» est plus souvent mentionné pour l'Espagne (85 %), l'Irlande (78 %) et la Bulgarie (77 %) que pour la Grèce (30 %), la Slovaquie (33 %) et Chypre (35 %).
- Les «demandes des salariés ou de leurs représentants» sont un incitant à la gestion des risques psychosociaux plus fréquent parmi les grandes entreprises que parmi les petites. Par pays, des différences sont observables entre la Finlande (63 %), la Suède (59 %) et le Danemark (58 %), qui obtiennent un score supérieur à celui de l'Italie (20 %), de la Slovénie (20 %) et de la Croatie (23 %). Ces résultats s'expliquent peut-être par des disparités au niveau des systèmes de relations du travail, particulièrement pour ce qui est de l'ouverture des entreprises aux demandes des salariés (ou de leurs représentants).

Graphique 11 — Raisons incitant à traiter les risques psychosociaux (% d'entreprises dans l'EU-27)



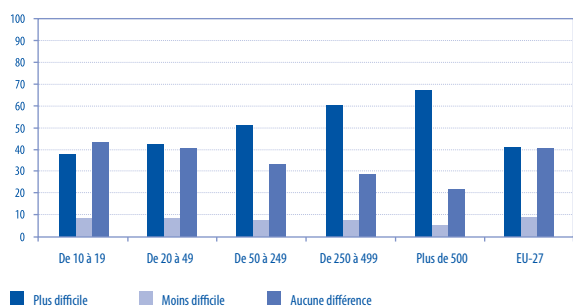
Base: entreprises déclarant avoir prévu des procédures et des mesures pour traiter les risques psychosociaux.

- Par secteur, les «demandes des salariés ou de leurs représentants» sont l'incitant à la gestion des risques psychosociaux le plus fréquent dans la branche du travail sanitaire et social (49 %), mais il est beaucoup moins mentionné (29 %) dans celle de la construction.

Risques psychosociaux — Obstacles

- Parmi les représentants directoriaux, 42 % estiment plus difficile d'aborder les risques psychosociaux que d'autres questions de santé et de sécurité. Contre toute attente, ce sont surtout les grandes entreprises qui évoquent cette difficulté supplémentaire (voir le graphique 12).
- Les principaux facteurs qui rendent les risques psychosociaux particulièrement difficiles à traiter sont le «caractère sensible du sujet», le «manque de sensibilisation», le «manque de ressources telles que temps, personnel ou argent» et le «manque de formation et/ou de compétences». Le «caractère sensible du sujet» tel que perçu pose plus souvent problème dans les grandes entreprises, de même que les questions liées à la «culture de l'entreprise» (voir le tableau 5).
- Le «caractère sensible du sujet» est plus fréquemment cité comme obstacle en Turquie (76 %) et au Danemark (68 %), moins souvent en Autriche (18 %), en Hongrie (21 %) et en Slovaquie (22 %). Quant au «manque de sensibilisation», il est par-

Graphique 12 — Difficulté à aborder les risques psychosociaux par rapport à d'autres questions de santé et de sécurité, par taille de l'entreprise (% d'entreprises dans l'EU-27)



Base: toutes entreprises.

Tableau 5 — Facteurs qui rendent le traitement des risques psychosociaux particulièrement difficile (% d'entreprises dans l'EU-27)

Facteur	% d'entreprises dans l'EU-27
Caractère sensible du sujet	53 %
Manque de sensibilisation	50 %
Manque de ressources telles que temps, personnel ou argent	49 %
Manque de formation et/ou de compétences	49 %
Manque de soutien ou de conseils techniques	33 %
Culture de l'entreprise	30 %

Base: entreprises déclarant que, par rapport à d'autres questions de santé et de sécurité, il est plus difficile d'aborder les risques psychosociaux.

ticulièrement élevé en Turquie (75 %), en Estonie (64 %) et au Royaume-Uni (61 %).

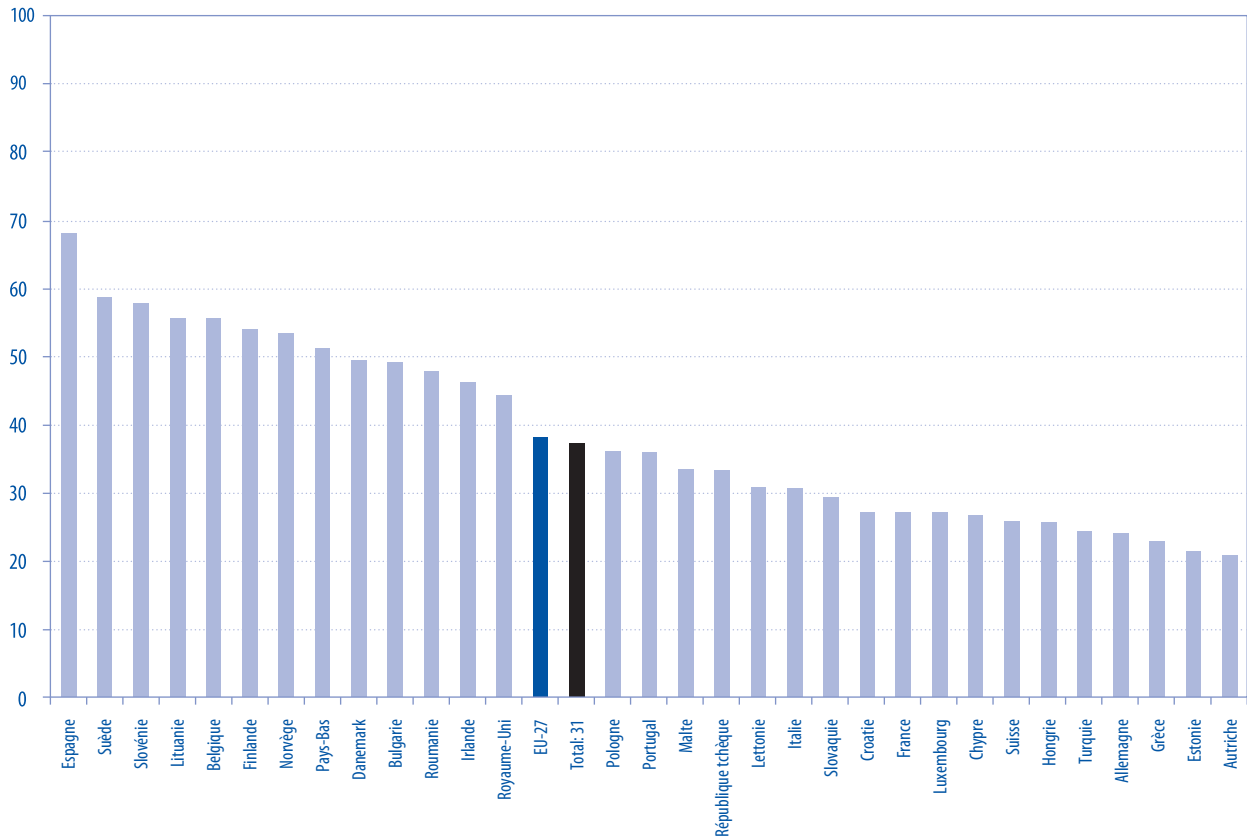
- Le «manque de ressources» se rencontre plus souvent en Turquie (80 %), au Portugal (65 %) en Lituanie (63 %), beaucoup moins aux Pays-Bas (34 %), en Autriche (35 %) et en Italie (38 %).
- Par secteur, le «manque de ressources» est ressenti comme le plus fort obstacle à la gestion des risques psychosociaux dans l'éducation (61 %), beaucoup moins dans l'intermédiation financière (41 %). En revanche, 61 % des répondants de l'intermédiation financière citent le «manque de sensibilisation» comme un obstacle, contre seulement 40 % dans le travail sanitaire et social. Quant au «manque de formation et/ou de compétences», il est cité comme obstacle par 65 % des répondants de l'intermédiation financière et par 39 % des travailleurs sanitaires et sociaux.
- En moyenne, 38 % des entreprises de l'Union des Vingt-sept ont utilisé des informations ou le soutien de sources externes pour faire face aux risques psychosociaux au travail. En l'espèce, les grandes entreprises (64 % parmi celles comptant plus de 500 salariés) sont plus actives que les petites (32 % parmi celles comptant entre 10 et 19 salariés).
- Par pays, les entreprises situées en Autriche (21 %), en Estonie (21 %) et en Grèce (23 %) sont moins enclines à faire appel à des sources externes que celles situées en Espagne (68 %),

en Suède (59 %) et en Slovénie (58 %) (voir le graphique 13). Par secteur, c'est celui du travail sanitaire et social qui fait état de la plus forte utilisation d'informations et de soutien externes (53 %), comparativement à la fabrication et à la construction (seulement 33 %).

- Parmi les entreprises ayant utilisé des informations ou un soutien externes, 35 % déclarent avoir besoin d'un soutien supplémentaire dans ce domaine; ce besoin est très marqué à Chypre (64 %), en Lettonie (59 %) et au Portugal (58 %), moins en Autriche (10 %), aux Pays-Bas (15 %) et en Suisse (20 %). Par secteur, le besoin de soutien supplémentaire est le plus élevé dans l'éducation (45 %) et l'administration publique (45 %).
- Parmi les entreprises n'ayant **pas** utilisé d'informations et de soutien externes, 43 % des représentants de l'encadrement déclarent que des informations de ce type leur seraient utiles. Par secteur, la proportion est plus importante dans l'administration publique (61 %), le travail sanitaire et social (58 %) et l'éducation (54 %), alors que, par pays, les pourcentages les plus élevés reviennent au Portugal (73 %), à la Turquie (72 %) et à la Roumanie (71 %).
- Les aspects pour lesquels ces informations et ce soutien seraient particulièrement utiles sont «la façon de concevoir et de mettre en œuvre des mesures préventives» (91 %), suivi par la «façon d'inclure les risques psychosociaux dans l'évaluation des risques» (83 %) et par la «façon d'aborder certaines questions spécifiques telles que la violence, le harcèlement ou le stress» (77 %).

Participation des salariés

L'enquête ESENER fait la distinction entre participation informelle — au sens de l'association directe des salariés — et participation formelle des salariés — à travers une représentation par des comités d'entreprise et par des syndicats. Cette distinction est d'autant plus pertinente que les deux types diffèrent en termes de portée de la participation et de degré de réglementation. La participation informelle ou «directe» peut se produire dans tous les types d'entreprises, indifféremment de leur taille ou de leur secteur. À l'opposé, la participation

Graphique 13 — Utilisation d'informations ou de soutien provenant de sources externes sur la manière d'aborder la problématique des risques psychosociaux au travail (% d'entreprises par pays)

Base: toutes entreprises.

formelle ou institutionnelle nécessite la mise en place d'organes officiels conformément aux cadres législatifs et aux traditions sociales, démarche tout naturellement liée à la taille de l'entreprise.

Si l'entreprise combine participation formelle et participation informelle (au sens de dialogue social), cela témoigne d'une bonne qualité de travail, notamment pour la gestion de la SST, en général, et pour la gestion des risques psychosociaux, en particulier.

Consultation

- Parmi les répondants, 54 % déclarent que les salariés sont consultés quant aux mesures à prendre en matière de risques psychosociaux, et jusqu'à 67 % affirment encourager leur personnel à participer activement à la mise en œuvre et à l'évaluation des mesures. Ces proportions sont encore plus élevées parmi les grandes entreprises.

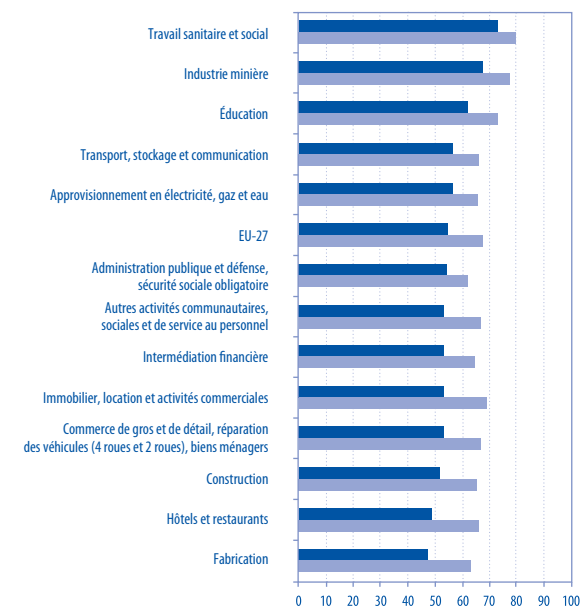
- Par pays, ce sont la Roumanie, le Danemark et la Norvège qui déclarent le plus souvent consulter leurs salariés et les encourager activement à participer au déploiement des mesures, à l'opposé de l'Estonie, de la Hongrie et du Luxembourg.

- Par secteur, ce sont le travail sanitaire et social, l'industrie minière et l'éducation qui font état du plus haut degré de participation informelle des salariés (voir le graphique 14).

Représentation formelle des salariés

- En ce qui concerne la représentation formelle des salariés, plus de 40 % des dirigeants interrogés déclarent la présence d'un comité d'entreprise ou d'une représentation syndicale dans l'entreprise.

Graphique 14 — Consultation et participation des salariés quant aux mesures nécessaires à prendre en matière de risques psychosociaux (% d'entreprises par secteur dans l'EU-27)

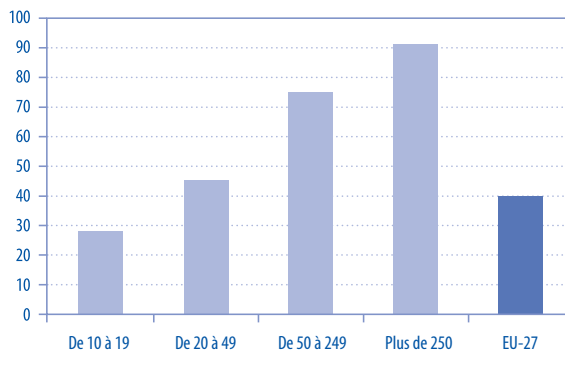


■ Consultation des salariés concernant les mesures à prendre pour traiter les risques psychosociaux
 ■ Encouragement des salariés à participer activement à la mise en œuvre et à l'évaluation de mesures en matière de risques psychosociaux

Base: entreprises déclarant avoir prévu des procédures et des mesures pour traiter les risques psychosociaux.

- La participation formelle des salariés augmente manifestement avec la taille de l'entreprise (voir le graphique 15).
- Ce sont les secteurs de l'approvisionnement en électricité, gaz et eau, de l'administration publique et de l'éducation qui signalent le plus fréquemment une représentation formelle — comité d'entreprise ou représentation syndicale — des salariés dans l'entreprise.
- Par pays, ce sont les pays scandinaves qui signalent la présence d'une représentation formelle (quelle qu'elle soit) des salariés dans l'entreprise, par opposition au Portugal, à la Grèce et à la République tchèque. S'agissant des comités d'entreprise, le Danemark (61 %) obtient les chiffres les plus élevés, suivi par l'Espagne (58 %) et le Luxembourg (57 %). Quant à la représentation syndicale, sa présence est le plus fréquemment signalée en Norvège (87 %), en Suède (73 %), au Danemark (65 %) et en Finlande (59 %).

Graphique 15 — Représentation formelle des salariés dans l'entreprise, par taille de l'entreprise: comités d'entreprise ou représentation syndicale (% d'entreprises dans l'EU-27)



Base: toutes entreprises.

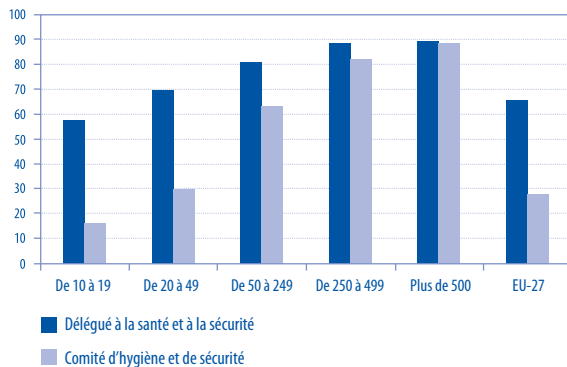
NB: Données relatives aux représentants du personnel, commissions ou conseils d'entreprise ou du personnel pour l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse.

Données relatives aux représentations et délégations syndicales pour Chypre, Malte et la Suisse.

Représentation formelle en matière de SST

- En ce qui concerne la représentation formelle en matière de SST, l'enquête ESENER a interrogé les répondants sur la présence d'un délégué à la santé et à la sécurité et d'un comité d'hygiène et de sécurité. Il s'avère que, dans les entreprises de l'Union des Vingt-sept, la présence de délégués à la santé et à la sécurité est bien supérieure (65 %) à celle des comités d'hygiène et de sécurité (28 %). Bien entendu, l'écart est plus modeste dans les grandes entreprises (de 250 à 500 salariés) qui, respectivement, indiquent des pourcentages de 87 et 83 % (voir le graphique 16).
- Comme pour la représentation formelle des salariés, il y a un rapport évident avec la taille de l'entreprise, en particulier s'agissant de la présence d'un comité d'hygiène et de sécurité, présence qui va clairement en s'accroissant proportionnellement à la taille de l'entreprise.
- Ce sont les secteurs de l'approvisionnement en électricité, gaz et eau, du travail sanitaire et social et de l'intermédiation financière qui mentionnent le plus fréquemment une représentation formelle en matière de SST. En ce qui concerne les délégués à la santé et à la sécurité, la plus forte proportion est citée dans les secteurs de l'appro-

Graphique 16 — Représentation formelle de la SST dans l'entreprise, par taille de l'entreprise: délégué à la santé et à la sécurité et comité d'hygiène et de sécurité (% d'entreprises dans l'EU-27)



Base: toutes entreprises.

NB: Délégué à la santé et à la sécurité: tous les pays, sauf la Suisse.
Version spécifique aux Pays-Bas.

Comité d'hygiène et de sécurité: tous les pays, sauf le Luxembourg et la Slovénie.

visionnement en électricité, gaz et eau (75 %), du travail sanitaire et social (68 %) et de la fabrication (68 %), la plus faible proportion correspondant aux secteurs de l'industrie minière (53 %) et des hôtels et restaurants (55 %). Les comités d'hygiène et de sécurité seraient plus présents dans les secteurs de l'approvisionnement en électricité, gaz et eau (50 %), de l'intermédiation financière (35 %) et de l'éducation (34 %).

- Par pays, la représentation formelle en matière de SST est supérieure dans les entreprises danoises, norvégiennes, bulgares et irlandaises. La présence de délégués à la santé et à la sécurité est particulièrement élevée en Italie (98 %), en Norvège (92 %) et au Danemark (89 %), plus faible en Grèce (14 %), en Turquie (19 %) et au Portugal (27 %). Les comités d'hygiène et de sécurité sont plus souvent mentionnés au Danemark (71 %), en Bulgarie (68 %) et en Estonie (48 %) qu'en Lettonie (3 %), en Grèce (8 %) et en Hongrie (10 %).

Méthodologie de l'enquête

- Des entretiens ont été menés au printemps 2009 dans des entreprises, privées et publiques, comptant au moins 10 salariés et opérant dans tous les secteurs d'activité économique — à l'exception de l'agriculture, de la sylviculture et de la pêche (NACE A), des ménages (NACE T) et des activités extraterritoriales (NACE U).

- Trente et un pays ont participé à cette enquête: les vingt-sept États membres de l'Union, deux pays candidats (Croatie et Turquie) et deux pays de l'Association européenne de libre-échange (AELE) (Norvège et Suisse).

- Au total, 28 649 dirigeants et 7 226 délégués à la santé et à la sécurité ont été interrogés. Par pays, entre quelque 350 (Malte) et 1 500 entreprises ont répondu à l'enquête (voir <http://www.ESENER.eu>). Le nombre et la proportion des entretiens réalisés avec des délégués à la santé et à la sécurité varient considérablement d'un pays à l'autre.

- Les données ont été recueillies au moyen de la méthode d'enquête CATI (collecte assistée par téléphone et informatique).

- Le travail de terrain a été confié à l'institut de sondage TNS Infratest Sozialforschung.

- Des échantillons ont été établis selon un échantillonnage disproportionné, ensuite corrigé par pondération.

- Les échantillons ont été constitués de manière à fournir la qualité nécessaire et à se prêter à une comparaison transnationale. Ces travaux ont été réalisés en collaboration avec la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound).

- Les deux questionnaires (celui des représentants des dirigeants et celui des représentants des travailleurs) ont été élaborés par une équipe comprenant des spécialistes de la SST (particulièrement des risques psychosociaux) et de la conception d'enquêtes, avec l'aide du personnel de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail. Par ailleurs, un groupe consultatif tripartite, composé de membres du conseil de direction et du bureau de l'Agence, a joué un rôle important dans l'identification des questions pertinentes pour les parties prenantes de l'Agence.

- Pour de plus amples informations sur la méthodologie de l'enquête ESENER: <http://www.ESENER.eu>



Informations complémentaires

Des résultats plus détaillés seront disponibles sur: <http://www.ESENER.eu>. En outre, à partir de juin 2010, l'ensemble des données issues de l'enquête ESENER sera accessible via le site de l'UKDA (UK Data Archive) de l'université d'Essex (<http://www.data-archive.ac.uk>).

Des analyses complémentaires seront menées tout au long de l'année 2010 et seront publiées en 2011.

Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA)

Observatoire européen des risques
 Gran Vía, 33, 48009 Bilbao, ESPAGNE
 Tél. +34 944794360
 Courriel: information@osha.europa.eu

