

Les risques psychosociaux au travail: des défis supplémentaires pour bon nombre d'entreprises

Le monde du travail a connu, au cours des dernières décennies, des mutations profondes qui ont généré de nouveaux risques affectant la santé et la sécurité au travail. Une partie d'entre eux sont de nature psychosociale et figurent parmi les plus grands défis de notre époque. Ils sont associés à des problèmes tels que le stress au travail, le harcèlement et le «mobbing».

La profonde mutation de notre économie, qui s'oriente toujours plus vers les services et se désengage des activités industrielles classiques, conduit inéluctablement à des changements significatifs dans le domaine de la santé au travail. Les risques de type technique ont longtemps occupé le devant de la scène et frappent toujours les esprits, surtout en cas d'accident majeur: explosion dans une halle de production ou de stockage, exposition de travailleurs à des substances hautement toxiques, lésions provoquées par l'usage d'une machine ou d'un appareil, chute d'un poste de travail en hauteur, etc. Des efforts considérables ont été entrepris dans ce domaine, aussi bien en termes de développement des connaissances que d'organisation et d'investissements.

Le graphique 1 montre que les risques physiques sont aujourd'hui mieux maîtrisés et concernent de surcroît un groupe de travailleurs dont la taille diminue avec le temps. C'est le fruit de l'engagement constant de plusieurs générations de spécialistes, au rang desquels le personnel des inspections du travail occupe une place prépondérante. Si cette évolution va dans le bon sens, elle ne signifie pas pour autant que l'heure du désengagement ait sonné. En effet, une autre catégorie émerge de plus en plus, celle des risques «psychosociaux», liés à des facteurs dits «mous», par opposition à ceux qui possèdent une composante physique. Leur croissance a des origines multiples et complexes. Il existe, toutefois, un lien évident avec les mutations profondes du monde du travail que nous observons depuis quelques décennies: la mondialisation des marchés et le développe-

ment spectaculaire des techniques de communication ont bouleversé les conditions-cadres dans un grand nombre de branches, en particulier les services. La flexibilité et la disponibilité sont ainsi devenues des maîtres-mots, ouvrant certes de nouvelles perspectives pour notre économie, mais exposant aussi la santé des travailleurs à des risques supplémentaires. En effet, même doté de la technologie la plus performante, l'être humain a des limites physiologiques et psychiques qui sont incontournables.

Les facteurs de risques psychosociaux au travail

On appelle facteurs de risques psychosociaux au travail les aspects de la vie professionnelle qui peuvent détériorer les performances, la satisfaction et la motivation au travail et mettre en péril la santé psychique, mais aussi physique des individus. Ils résultent de contraintes se rapportant à la tâche à exécuter, à l'organisation du travail et aux relations sociales. Ces facteurs sont, par exemple, la pression du rendement, une faible marge décisionnelle, le manque de temps et de variété dans le travail, le surmenage ou au contraire la sous-exploitation des capacités de l'individu, l'insécurité de l'emploi, le manque de soutien par les collègues ou les chefs. Les risques psychosociaux sont liés à des problèmes tels que le stress, le «burn-out», la frustration, la violence, l'alcoolisme, le «mobbing» et le harcèlement au travail.

Des contraintes néfastes à long terme pour l'individu peuvent détériorer sa santé. L'apparition de maladies psychiques peut relever de facteurs psychosociaux. Le raisonnement est le même lorsqu'une mauvaise répartition des charges entraîne des maladies corporelles de type musculosquelettique ou cardiovasculaire. La perte de motivation, l'insatisfaction au travail ou un fléchissement des performances, avec la baisse de qualité du travail fourni ou sa diminution quantitative sont d'autres conséquences possibles. Les absences soudaines dues à des maladies et la diminution des capacités dans la période qui précède sont non seulement une source de souffrance pour les personnes concernées, mais elles entraînent aussi des coûts et des perturbations pour l'entreprise. Ainsi, les coûts annuels du



Pascal Richoz
Chef du centre de prestations Conditions de travail et membre de la direction du Secrétariat d'État à l'économie SECO, Berne

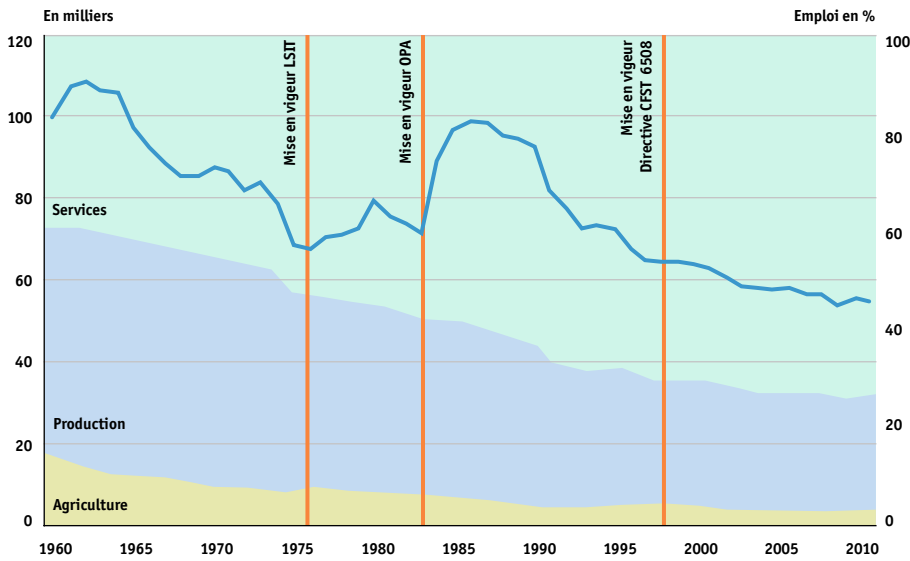


Stephanie Lauterburg Spori
Inspection fédérale du travail, Berne

Graphique 1

Diminution du nombre d'accidents professionnels reconnus, 1960–2011

■ Accidents professionnels reconnus par les assureurs LAA par million de personnes actives (échelle de droite)



Remarque: si le nombre d'accidents professionnels reconnus par les assureurs LAA par million de personnes actives se situait encore autour de 100 000 (soit une personne active sur dix) en 1960, il a chuté de près de moitié pour atteindre moins de 55 000 en 2010. Les lignes rouges signalent les dates d'entrée en vigueur de lois et d'ordonnances renforçant la prévention. Le fait que certaines de ces entrées en vigueur ont été suivies d'une augmentation du nombre d'accidents professionnels peut être dû à une modification de la pratique des assureurs en ce qui concerne la reconnaissance des accidents professionnels. Le recul du nombre d'accidents professionnels se produit parallèlement au passage des personnes actives du secteur de l'industrie à celui des services.

Source: LAA-SSAA / La Vie économique

(étude Esener²), à laquelle la Suisse a participé en 2010, rend compte du point de vue des dirigeants d'établissement sur la sécurité au travail, les risques pour la santé et la façon dont ces questions sont gérées concrètement. Elle atteste que la thématique des risques psychosociaux est difficile à aborder. Ainsi, selon près de la moitié des entreprises (49%), il est plus compliqué de gérer les risques psychosociaux que d'autres problèmes liés à la santé et à la sécurité au travail. Ces entreprises sont certes conscientes que le surmenage, les contacts avec des clients, des patients ou des élèves difficiles ou encore une mauvaise communication entre la direction et les employés sont des problèmes répandus, mais elles ne voient pas comment les prévenir dans la pratique. Elles invoquent à cet égard le manque de ressources en temps, en personnel et en moyens financiers (50%), les lacunes dans la formation ou les compétences (également 50%) ainsi que le caractère sensible de la problématique (44%).

Les risques psychosociaux en Suisse

Comme tous les risques psychosociaux ne sont pas visibles extérieurement, ils doivent être approchés par des sondages ou des entretiens combinés à l'observation (il s'agit d'observer les salariés au travail et de les interroger en sus). Nous disposons d'indications sur leur évolution en Suisse grâce à l'Enquête européenne sur les conditions de travail («European Working Conditions Survey», EWCS)³. Notre pays y a participé pour la première fois en 2005 et a renouvelé l'expérience en 2010: ce sont ces derniers résultats qui sont utilisés ici (voir graphique 2).

Les personnes actives sont satisfaites ou très satisfaites de leurs conditions de travail, salaire compris (91%). Elles dénoncent néanmoins un rythme de travail élevé (84%), la pression des délais (80%) et des interruptions dans le travail (47%). Ces trois contraintes organisationnelles ont nettement progressé entre 2005 et 2010. Les actifs suisses sont plus souvent victimes de menaces, de comportements humiliants et de «mobbing» que la moyenne des salariés européens.

On retrouve des résultats analogues dans l'Étude sur le stress 2010⁴. Environ un tiers de la population active suisse (34%) se sent souvent ou très souvent stressée. En 2000, le pourcentage correspondant était seulement de 27%. Ceux qui ne se sentent que parfois ou jamais stressés ont, en revanche, vu leur proportion diminuer pendant les dix ans qui séparent les deux enquêtes.

stress se chiffrent-ils en milliards de francs pour l'économie¹.

Bien entendu, de fortes contraintes sur une courte durée ne sont en général pas nocives, même si elles ne se répercutent pas de la même manière sur tout le monde. De nombreux facteurs, comme les circonstances extérieures à l'activité professionnelle, la capacité de résilience et les prédispositions individuelles influent sur la façon dont agissent les contraintes psychologiques liées au travail sur la santé. Les possibilités de se reposer et de récupérer ainsi que le soutien reçu ont un impact important en ce domaine.

Une approche difficile

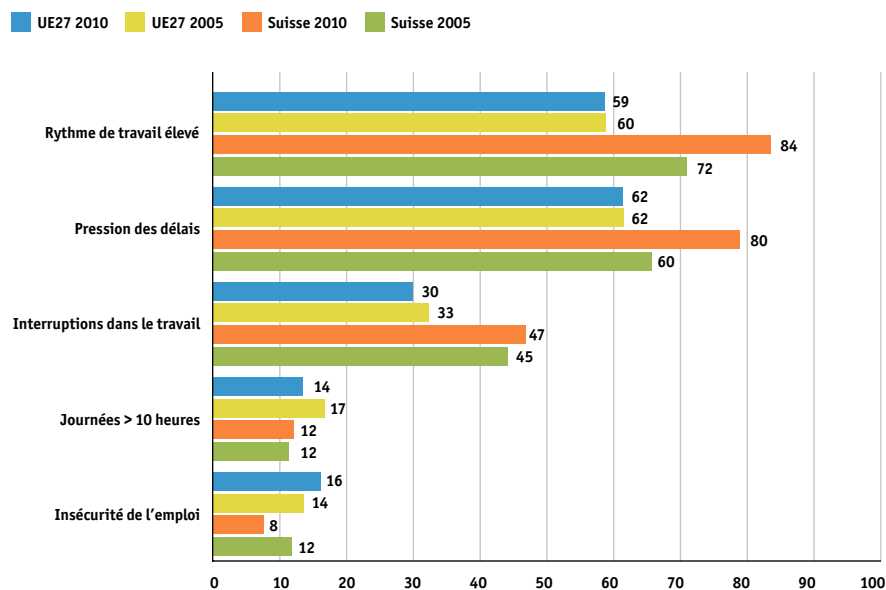
Les risques psychosociaux sont particulièrement délicats à appréhender, comparés à la sécurité au travail ou à d'autres éléments déterminants pour la santé, comme la lumière, le climat des locaux ou l'ergonomie. C'est un véritable défi pour la protection des travailleurs. On ne peut, en effet, pas décrire les contraintes psychiques avec les méthodes habituelles. Il est, en outre, difficile de les mettre en lien avec la santé, car nombreux sont les facteurs qui peuvent avoir une influence sur elle. Qui plus est, comme cela a déjà été évoqué, les contraintes psychiques – à l'instar de celles qui touchent au corps – n'ont pas le même impact suivant la situation personnelle.

L'enquête européenne auprès des entreprises sur les risques nouveaux et émergents

- Ramaciotti D. et Perriard J., *Les coûts du stress en Suisse*, 2000. Internet: www.seco.admin.ch, rubriques «Documentation», «Publications et formulaires», «Études et rapports».
- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, *European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks 2009 (Esener)*, 2010. Internet: <https://osha.europa.eu>.
- Graf M., Krieger R., Pekruhl U. et Lehmann M., *5^e enquête européenne sur les conditions de travail 2010 – Résultats choisis selon la perspective suisse*, 2012. Internet: www.seco.admin.ch, rubriques «Documentation», «Publications et formulaires», «Études et rapports».
- Grebner S. et al., *Étude sur le stress 2010: le stress chez les personnes actives occupées en Suisse - Liens entre conditions de travail, caractéristiques personnelles, bien-être et santé*, 2011. Internet: www.seco.admin.ch, rubriques «Documentation», «Publications et formulaires», «Études et rapports».

Graphique 2

Contraintes mentales en 2005 et en 2010 (Suisse, UE27), en % des personnes actives



Source: Graf et al. (2012) / La Vie économique

activités entreprises en Europe autour de cette thématique. Ainsi, le Comité des hauts responsables de l'inspection du travail de l'UE (Chrit ou, en anglais, «Senior Labour Inspectors' Committee», Slic) a mené une vaste campagne d'inspection sur les questions psychosociales en 2011–2012. L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) réalise de son côté une campagne sur le stress et d'autres risques psychosociaux en 2014 et 2015.

Le projet est actuellement dans sa phase préparatoire. Il deviendra opérationnel cet été, pour une durée d'au moins quatre ans. Le Seco l'accompagnera et l'évaluera pendant tout ce temps. Les résultats rassemblés serviront à définir de nouveaux champs d'action et des instruments destinés à résoudre les problèmes que posent la progression des risques psychosociaux au travail. ■

Une priorité pour l'inspection du travail

De manière plus large, nous devons progressivement adapter notre stratégie pour tenter de mieux connaître les risques psychosociaux et de prévenir leur émergence. C'est dans ce but que le Secrétariat d'État à l'économie (Seco) lance, dès cette année, une «action prioritaire». Il s'agira, d'entente avec les inspections cantonales du travail, qui ont l'expérience de l'exécution de la loi sur le travail en Suisse, de mettre l'accent sur les risques psychosociaux lors des activités de contrôle programmées. Le but est d'inciter les chefs d'entreprise à assumer leur devoir d'assistance et à protéger la santé de leurs collaborateurs. Le rôle de l'inspection du travail est en premier lieu de vérifier si l'employeur remplit ses obligations légales en ce domaine. Concrètement, il s'agit de recenser les dispositions prises par l'entreprise pour protéger les salariés des contraintes psychiques néfastes et des atteintes à la personnalité. Il n'est, en revanche, pas du ressort de l'inspection du travail de dresser une liste ou de résoudre des cas problématiques. Cela relève de la responsabilité de l'entreprise. Le Seco soutient les inspecteurs du travail dans la mise en œuvre de cette opération d'exécution prioritaire, abordée au niveau systémique. Il met à leur disposition des brochures et des guides ainsi qu'un vaste programme de formation initiale et continue.

En mettant en place l'opération d'exécution prioritaire «Risques psychosociaux au travail», la Suisse s'inscrit dans la lignée des