

Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser

Rapport du Collège d'expertise sur le suivi des risques psychosociaux au travail, faisant suite à la demande du Ministre du travail, de l'emploi et de la santé

Résumé

Philippe Askenazy, Christian Baudelot, Patrick Brochard, Jean-Pierre Brun, Chantal Cases, Philippe Davezies, Bruno Falissard, Duncan Gallie, Michel Gollac, Amanda Griffiths (membre associée), Michel Grignon, Ellen Imbernon, Annette Leclerc, Pascale Molinier, Isabelle Niedhammer, Agnès Parent-Thirion, Daniel Verger, Michel Vézina, Serge Volkoff, Annie Weill-Fassina

La rédaction de ce document a été assurée par Michel Gollac et Marceline Bodier à partir des discussions du Collège et de documents élaborés par différents membres du collège et par les auteurs des revues de littérature

Le rapport engage les membres permanents du Collège et traduit un consensus, sauf lorsqu'il est fait mention d'opinions minoritaires. Il ne saurait engager les membres à titre consultatif, ni, bien entendu, les auteurs des revues de littérature non membres du Collège et les personnalités auditionnées. Il n'engage pas non plus l'Insee ni les institutions auxquelles les membres du Collège appartiennent.

Le souhait, formulé par le Ministre du travail, de disposer, sur les risques psychosociaux, d'un système de suivi, notamment statistique, pertinent et efficace, est très largement partagé. L'intérêt des dirigeants politiques, économiques et syndicaux est pleinement justifié par l'importance des risques psychosociaux au travail en tant qu'enjeu de santé publique.

Le Collège estime pertinent de prendre en considération les risques psychosociaux au travail, entendus comme risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental. La notion est opérationnalisée de manière différente par les différentes disciplines, en fonction de leurs propres concepts et théories.

Le Collège estime pertinente la construction d'un suivi statistique des risques psychosociaux au travail.

On peut attendre d'un système de suivi : facilité d'utilisation (impliquant un caractère synthétique de l'information diffusée), exhaustivité quant au domaine couvert, pertinence au regard de l'état des connaissances scientifiques faisant consensus, comparabilité avec d'autres outils d'observation, notamment étrangers, précision, faisabilité technique, faisabilité économique (la qualité actuelle du suivi des risques physiques, chimiques et biologiques ne devant pas être compromise). Malheureusement, ces propriétés sont difficilement compatibles. Il est donc nécessaire de procéder à des compromis, jamais pleinement satisfaisants. Une veille scientifique sera nécessaire, de façon à faire évoluer le système de suivi en fonction de l'évolution des connaissances, tout en préservant au mieux (ce qui exigera de nouveaux compromis) la comparabilité dans le temps.

Les évolutions des outils d'investigation vont dans le sens d'un enrichissement et d'une complexification sans pour autant couvrir la totalité du champ. Les questionnaires les plus récents proposent la mesure d'un nombre assez élevé d'indices. S'il y a finalement une certaine convergence dans la conception des questionnaires (et les recommandations de ce rapport ne sont pas en rupture avec la tendance générale), aucun questionnaire ne s'impose aujourd'hui comme un standard.

Le domaine d'investigation d'un suivi des risques psychosociaux au travail doit comprendre en premier lieu l'environnement organisationnel et sa perception par les personnes au travail. Sa description doit être aussi exhaustive que le permettent les contraintes techniques et économiques. Le passé en termes de risques psychosociaux est également déterminant, ainsi que les incidents douloureux de la

carrière et de la vie. La gravité des conséquences de certaines expositions dépend de leur durée. Il est nécessaire de disposer d'une évaluation de la durée, de la répétitivité et de la chronicité des facteurs de risque.

Il paraît très utile et peu coûteux de mesurer quelques variables, en nombre limité, relatives à la trajectoire familiale, scolaire et professionnelle. Les facteurs de risque présents et passés sont au cœur du dispositif. Mais il est hautement souhaitable de compléter leur observation par celle de la situation et de l'organisation de l'entreprise, des dispositifs de prévention des facteurs psychosociaux de risque (prévention primaire, secondaire et tertiaire) ainsi que par une description sommaire de l'état de santé. La mesure des traits de personnalité paraît coûteuse et incertaine et ne peut être recommandée dans le cadre d'un suivi.

Le suivi doit inclure les salariés de la Fonction publique au même titre que les salariés des entreprises. Il doit aussi inclure les indépendants. Un document complémentaire relatif aux travailleurs indépendants sera publié ultérieurement. Il est également souhaitable de ne pas exclure les travailleurs exerçant une activité légale, mais de façon dissimulée.

L'interrogation directe des travailleurs est la forme optimale, bien qu'imparfaite, de recueil d'information sur les facteurs psychosociaux de risque au travail. Interroger les entreprises employant les travailleurs auprès desquels une information est recueillie apporte à la fois un autre regard et des informations complémentaires, sans augmenter excessivement le coût de recueil des données. Il convient bien sûr d'éviter toute charge statistique inutile et d'adapter le questionnement des TPE et des employeurs publics.

Disposer de données statistiques ne diminuera pas l'intérêt des études qualitatives portant sur les mécanismes économiques, sociaux et psychologiques à l'œuvre. Certains facteurs de risque importants ne se prêtent pas, ou mal, à une évaluation statistique. Des études qualitatives peuvent révéler l'existence de risques psychosociaux émergents. Des études qualitatives demeureront nécessaires pour s'assurer de la compréhension du questionnaire et de l'absence de dérive des questions au fil du temps. Se borner à un suivi statistique sans réaliser d'observations qualitatives risquerait donc de conduire à des utilisations des statistiques manquant de pertinence.

Les facteurs psychosociaux de risque au travail mis en évidence par la littérature scientifique peuvent être regroupés autour de six axes. Ils sont relatifs à l'intensité du travail et au temps de travail, aux exigences émotionnelles, à une

autonomie insuffisante, à la mauvaise qualité des rapports sociaux au travail, aux conflits de valeurs et à l'insécurité de la situation de travail.

La mesure de l'intensité du travail et du temps de travail englobe les notions de « demande psychologique » (opérationnalisée par le questionnaire de Karasek) et « d'effort » (opérationnalisée par le questionnaire de Siegrist). L'intensité et la complexité du travail dépendent des contraintes de rythme, de l'existence d'objectifs irréalistes ou flous, des exigences de polyvalence, des responsabilités, d'éventuelles instructions contradictoires, des interruptions d'activités non préparées et de l'exigence de compétences élevées. Le temps de travail influe sur la santé et le bien-être par sa durée et son organisation.

Les exigences émotionnelles sont liées à la nécessité de maîtriser et façonner ses propres émotions, afin notamment de maîtriser et façonner celles ressenties par les personnes avec qui on interagit lors du travail. Devoir cacher ses émotions est également exigeant.

L'autonomie au travail désigne la possibilité pour le travailleur d'être acteur dans son travail, dans sa participation à la production de richesses et dans la conduite de sa vie professionnelle. Comme la « latitude décisionnelle » du questionnaire de Karasek, elle inclut non seulement les marges de manœuvre, mais aussi la participation aux décisions ainsi que l'utilisation et le développement des compétences. La notion d'autonomie comprend l'idée de se développer au travail et d'y prendre du plaisir.

Les rapports sociaux au travail sont les rapports entre travailleurs ainsi que ceux entre le travailleur et l'organisation qui l'emploie. Ces rapports sociaux doivent être examinés en lien avec les concepts d'intégration (au sens sociologique), de justice et de reconnaissance. Ils ont fait l'objet de modélisations partielles, dont les mieux validées sont le « soutien social » (modèle de Karasek et Theorell), « l'équilibre effort-récompense » (modèle de Siegrist) et la « justice organisationnelle ». Les rapports sociaux à prendre en compte comprennent les relations avec les collègues, les relations avec la hiérarchie, la rémunération, les perspectives de carrière, l'adéquation de la tâche à la personne, les procédures d'évaluation du travail, l'attention portée au bien-être des travailleurs. Les pathologies des rapports sociaux comme le harcèlement moral, doivent être prises en compte.

Une souffrance éthique est ressentie par une personne à qui on demande d'agir en opposition avec ses valeurs professionnelles, sociales ou personnelles. Le conflit de valeurs peut venir de ce que le but du travail ou ses effets secondaires heurtent les convictions du travailleur, ou bien du fait qu'il doit travailler d'une façon non conforme à sa conscience professionnelle.

L'insécurité de la situation de travail comprend l'insécurité socio-économique et le risque de changement non maîtrisé de la tâche et des conditions de travail.

L'insécurité socio-économique peut provenir du risque de perdre son l'emploi, du risque de voir baisser le revenu qu'on en tire ou du risque de ne pas bénéficier d'un déroulement « normal » de sa carrière. Des conditions de travail non soutenables sont aussi génératrices d'insécurité. Des incertitudes susceptibles de créer une insécurité peuvent aussi porter sur l'avenir du métier ou l'évolution des conditions de travail. De telles craintes peuvent être motivées par l'expérience de changements incessants ou incompréhensibles. Tous ces risques existent aussi bien pour les travailleurs salariés que pour les travailleurs non salariés, bien qu'ils prennent des formes différentes.

L'interrogation des employeurs pourrait, en ce qui concerne les contraintes et les choix organisationnels, prendre pour base de départ l'enquête conditions de travail, combinée avec les propositions du projet européen Meadow. Elle porterait sur les contraintes pesant sur l'entreprise du fait de son statut ou de son marché ; son passé récent en termes de fusions, acquisitions, restructurations ; la division interne et externe du travail ; le degré de centralisation ; les outils de coordination et de contrôle ; l'implantation de dispositifs organisationnels spécifiques ; les technologies de l'information et de la communication ; la gestion des ressources humaines ; l'existence de difficultés de recrutement ; les formes d'aménagement du temps de travail ; les dispositifs d'ajustement du volume de travail ; les formes de représentation des salariés ; le climat social. En ce qui concerne les dispositifs de prévention, elle pourrait prendre pour base de départ l'enquête conditions de travail, combinée avec l'enquête ESENER de l'Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail. Elle examinerait les principaux aspects de la prévention primaire : l'implication de la direction et des responsables opérationnels dans la prévention des risques psychosociaux ; la formation des managers à cette prévention ; le rôle du CHSCT ; l'existence d'un plan de prévention ; les dispositifs d'évaluation des risques ; les procédures spécifiques de traitement de ceux-ci ; la consultation des salariés sur le traitement des risques ; la négociation sur les conditions de travail ; les appuis dans l'évaluation et le traitement des risques. Les aspects de la prévention secondaire étudiés seraient les procédures permettant de traiter la violence au travail, le harcèlement, la discrimination et le stress au travail ; la formation et l'information des salariés sur les risques psychosociaux ; l'information des salariés sur les personnes à consulter en cas de problèmes ayant une origine psychosociale liée au travail ; l'assistance confidentielle à des salariés confrontés à des problèmes ayant une origine psychosociale liée au travail. La prévention tertiaire serait examinée à travers le repérage et le signalement de salariés en situation de risque psychologique ou ayant des comportements addictifs et l'assistance qui leur est proposée.

En ce qui concerne la santé physique, l'auto-évaluation de l'état général, la fatigue, les troubles du sommeil, les absences pour maladie et la survenue d'accidents de travail sont des données souhaitables. La mesure de la santé mentale à partir d'un questionnaire succinct est délicate. Elle pourrait utiliser le K6 (Kessler

psychopathological distress scale, short form), économique en temps de passation, sensible et spécifique vis-à-vis des troubles dépressifs et anxieux, ou le WHO5 proposé par l'OMS pour évaluer le degré de bien-être, dont le rapport temps de passation-efficacité paraît encore meilleur. Ces questionnaires peuvent être complétés par une brève interrogation portant spécifiquement sur le bien-être et le mal-être au travail.

Actuellement, le système français d'enquêtes sur le travail est de grande qualité, mais incomplet. L'information sur les facteurs psychosociaux de risque est fragmentée et manque d'exhaustivité. Elle n'a pas été conçue en vue d'une synthèse. Enfin la fréquence des informations est trop faible, en comparaison des standards étrangers et internationaux. La France n'est pas dans une situation qui imposerait de construire une enquête dans l'urgence, ce qui nuirait à la qualité de celle-ci. Par contre, en s'appuyant sur son expérience et sur les expériences étrangères et internationales, le système statistique public français a les compétences pour mettre en place un dispositif atteignant le plus haut niveau de qualité au plan international et cohérent avec les enquêtes déjà existantes.

Pour produire les informations nécessaires au suivi des risques psychosociaux au travail, une investigation spécifique est nécessaire. Elle doit être coordonnée avec le système actuel de façon à augmenter la fréquence des informations produites. Le Collège estime qu'actuellement, seule la Dares, avec le concours de la Drees, dispose des compétences nécessaires pour piloter, avec l'appui de l'INSEE, du service statistique de la DGAFP, du monde de la recherche et des organismes de veille sanitaire, les opérations qu'il juge nécessaire.

L'enquête auprès des travailleurs doit être réalisée par entretiens, de préférence en vis-à-vis. Cette enquête doit être confiée à un réseau d'enquêteurs professionnels de haute qualité, par exemple celui de l'INSEE. L'enquête auprès des entreprises, si elle est retenue, peut être postale.

Le Collège propose d'articuler étroitement la nouvelle enquête sur les risques psychosociaux et l'enquête déjà existante sur les conditions de travail. Tous les trois ans, en alternance, aurait lieu l'une ou l'autre de ces enquêtes. L'enquête sur les risques psychosociaux intégrerait un nombre limité de questions sur les conditions physiques de travail et l'enquête sur les conditions de travail comporterait un volet sur les risques psychosociaux. L'échantillon de la nouvelle enquête sur les risques psychosociaux devra avoir des caractéristiques analogues à celui de l'enquête sur les conditions de travail (20 000 à 25 000 individus).

En ce qui concerne le caractère chronique ou répétitif des facteurs de risque, l'interrogation rétrospective est utile, mais ses résultats sont délicats à interpréter. Une interrogation en panel prospectif s'impose pour obtenir une mesure aussi objective que possible des expositions continues ou répétées. L'enquête en coupe instantanée doit être accompagnée d'un suivi en panel sur neuf ans au minimum.

Pour éviter une attrition trop importante, un suivi annuel léger s'impose, avec une interrogation plus complète tous les trois ans. Le panel longitudinal pourra ne concerner que la moitié de l'échantillon de l'étude transversale.

Ce dispositif (enquête tous les six ans, panel destiné à évaluer la chronicité ou la répétitivité des facteurs de risque) suppose des moyens humains et financiers, mais son coût paraît raisonnable.

Le panel indispensable pour observer la récurrence des risques pourra aussi être utilisé à des fins d'études épidémiologiques. Les surcoûts éventuels liés à des compléments au panel spécifiquement destinés à la recherche devraient avoir des sources de financement correspondant à leur finalité.

Le Collège recommande de rédiger le questionnaire de l'enquête auprès des travailleurs en privilégiant par ordre décroissant de priorité les questions des questionnaires pleinement validés et à large usage, les questions des principaux questionnaires internationaux, les questions des questionnaires français de qualité. Le Collège considère l'inclusion des questionnaires épidémiologiques à validité fortement attestée et à large usage comme indispensable. Les nomenclatures de réponse doivent être celles suggérées par les auteurs. En ce qui concerne les variables qui ne sont pas, ou pas assez précisément mesurées par les questionnaires existants, il appartiendra aux services enquêteurs de mettre au point le questionnement.

Il n'est pas possible, au vu des connaissances actuelles, de synthétiser l'ensemble des facteurs de risque en un indice unique. La publication de plusieurs indices synthétiques, ayant une unité conceptuelle et un minimum de cohérence statistique, est un compromis intéressant. On peut imaginer construire un indice pour chacun des six axes retenus par le Collège, sous réserve d'une cohérence statistique suffisante : intensité du travail et temps de travail ; exigences émotionnelles ; autonomie ; rapports sociaux ; conflits de valeur ; insécurité de la situation de travail. Quelques variables, dont le lien conceptuel ou statistique avec les autres serait trop faible, pourraient être publiées en complément des indices. Le Collège suggère également d'utiliser des niveaux d'agrégation différents dans la publication des résultats du système de suivi, afin de satisfaire les besoins des différentes catégories d'utilisateurs. Ces résultats seraient disponibles à un niveau d'agrégation élevé, par exemple 6 indices. Chacun de ces indices serait décomposé en indices plus détaillés (avec un ou, de préférence, plusieurs niveaux de détail). Enfin, les variables brutes seraient également rendues disponibles. Elles sont indispensables à une compréhension fine et sont un support pour l'action. Même si le diagnostic, la conception générale ou le pilotage d'actions exigent des indicateurs synthétiques, des indicateurs concrets sont aussi indispensables pour mieux cibler les interventions. Il est également souhaitable de publier à titre de données complémentaires les indices d'exigence, de latitude décisionnelle et de soutien social de Karasek-Theorell et les indices d'effort et de récompense de Siegrist. Les services

producteurs devront accompagner la publication des indicateurs d'intervalles de confiance à un seuil usuel. Pour les indices quantitatifs, la publication d'un indice de tendance centrale doit être systématiquement accompagnée d'un indicateur de dispersion. Des commentaires doivent accompagner les résultats chiffrés.

Le besoin d'un suivi statistique des risques psychosociaux au travail ne se fait pas sentir uniquement au niveau national. Mais le Collège suggère de ne mettre en œuvre une étude statistique des facteurs psychosociaux de risque dans une entreprise (un atelier, un service, un métier...) qu'après avoir débattu collectivement de son intérêt et de ses objectifs au regard des interventions de type clinique ; de préciser ses finalités et de leur adapter les outils d'observation ; d'impliquer tous les acteurs concernés dans toutes les phases de l'opération ; si des variables retenues par le Collège pour des outils nationaux sont retenues, d'évaluer leur pertinence dans le contexte étudié, et s'il y a lieu de les compléter par des items plus directement adaptés au contexte local ; de ne pas négliger, en cas de comparaison éventuelle entre résultats « locaux » et nationaux, les effets des contextes d'enquête ; d'assurer la confidentialité des informations recueillies.