



PSYCHOSOCIAL RISK
ASSESSMENTS



Observatorio Vasco
de Acoso Moral
Jazarpen Moralaren
Euskal Behatokia



Analyse comparée du contrôle de la
prévention des risques psychosociaux par les
inspections du travail européennes

Manuel Velázquez. Inspecteur du Travail

Index

- ▶ La campagne du SLIC sur les risques psychosociaux
- ▶ Les concepts des risques psychosociaux en Europe et ses interactions avec d'autres risques
- ▶ L'application des législations européennes dans ce domaine et les facteurs qui l'impulsent
- ▶ Le rôle de l'Inspecteur du Travail
- ▶ Les principes communs dans la gestion des risques psychosociaux





PSYCHOSOCIAL RISK
ASSESSMENTS

La campagne du SLIC sur les risques psychosociaux

Les buts de la campagne

Les buts de la campagne

- ▶ Le SLIC est le Comité des Hauts Responsables de l'Inspection de Travail (*Senior Labour Inspectors Committee*)
- ▶ La Sécurité et la Santé est leur point en commun, mais la nature des inspections dans chaque pays est très variable
- ▶ L'Inspection du Travail de la Suède est l'organisatrice de la campagne
- ▶ Les matérielles et documents sont disponibles en suivant le lien <http://www.av.se/slic2012>
- ▶ Les actions de la campagne ont eu lieu pendant 2012 et en mars 2013 aura lieu la conférence finale



Le concept de “risques psychosociaux”

Et ses interactions avec d'autres risques

Le concept de “risques psychosociaux”

- ▶ La campagne a adopté la définition de L'Agence Européenne de la Sécurité et de la Santé de Bilbao:
 - ▶ Aspects de l'organisation et de la direction du travail et de son contexte environnemental et social qui peuvent causer des dommages psychologiques, sociaux et physiques aux travailleurs
- ▶ Cette définition n'est pas suffisamment claire pour ce qui concerne l'objectivation de ces risques.



Le stress au travail

- ▶ Le point commun est l'Accord-cadre européen sur le Stress au Travail de 2004
- ▶ L'Accord sur le Stress au Travail s'insère clairement dans la Directive-Cadre 89/391 du juin 1989, notamment son article 5
- ▶ Tous les Inspections du SLIC admettent le stress comme un risque psychosocial
- ▶ Pour quelques inspections, le stress est leur unique domaine de compétence dans les risques psychosociaux (Grand-Bretagne, Autriche, Italie)



La violence au travail

- ▶ Le point commun est l'Accord-cadre européen sur la Violence et le harcèlement de 2007 et les Directives Multisectorielles sur la Violence de tiers et le harcèlement au travail de tiers de 2010
- ▶ L'accord de 2007 est ambiguë. Il se réfère autant aux directives de sécurité et de santé au travail qu'aux directives sur l'égalité de traitement et de non-discrimination.
Dans son article 4 il ne mentionne pas les principes basiques de l'action préventive et fait seulement une référence aux procédures de gestion de conflits dus au harcèlement
- ▶ Les directives multisectorielles de 2010 sont beaucoup plus claires à cet égard et reconnaissent ouvertement **le caractère multidisciplinaire et pluri-offensif** des conduites violentes puisqu'elles affectent autant les droits des travailleurs à la dignité et à l'égalité de traitement comme au besoin d'évaluer les risques dérivés de la violence et du harcèlement opéré par un ou des tiers



Les inspections du travail devant la violence

- ▶ Les inspections de travail appelées **généralistes** (France, Espagne), comprennent dans leur champ autant la protection de la sécurité et de la santé au travail que la protection des autres droits des travailleurs comme la dignité et l'égalité de traitement
- ▶ Le deuxième modèle est celle de pays comme la Belgique, la Finlande, les Pays-Bas et la Suède, où **la violence au travail est comprise dans la législation de la sécurité et la santé**
- ▶ Le troisième modèle est celle de pays comme le Royaume-Uni dans lesquels il est envisagé que **le traitement de la violence et du harcèlement ne peut se faire seulement qu'au sein de la législation du travail**, et donc l'intervention de son inspection sur la sécurité, la santé et l'environnement (HSE) est restreinte à la prévention du stress au travail.



Les rapports entre stress et violence

- ▶ Le stress et la violence sont deux concepts qui s'entrecroisent au sein d'un large champ en commun en ce qui concerne l'action de tous les agents
- ▶ L'accord sur le stress au travail signale que la violence et le harcèlement sont des facteurs potentiels de stress
- ▶ Les facteurs qui sont la cause du stress au travail sont aussi - bien qu'à divers degré et proportion - des facteurs qui peuvent causer de la violence au travail. On ne pourrait pas réaliser, sauf au risque d'inutiles répétitions, une évaluation séparée des facteurs du stress et de violence



-
- ▶ Il existe un champ en commun assez ample en ce qui concerne la prévention de la violence et du stress à condition de se rapporter **aux actions purement préventives et proactives**
 - ▶ l'évaluation des risques psychosociaux
 - ▶ l'adoption de mesures tendant à éliminer ou à réduire les facteurs de risque qui les causent



L'implication du temps de travail

- ▶ Le temps de travail fait partie du droit de travail depuis son origine dans de nombreux pays européens
- ▶ Depuis l'adoption de la Directive 93/104 (l'actuelle Directive 88/2003), le temps de travail s'envisage aussi comme faisant partie du contenu de base de la législation de santé et sécurité au travail
- ▶ Les conséquences de l'exposition à ces risques peuvent être autant le **stress** comme la **fatigue** associée à l'organisation du temps de travail



-
- ▶ Tous les guides nationaux issus de la campagne européenne abordent les facteurs de risque liés au temps de travail.

Les méthodes d'évaluation de risques psychosociaux intègrent cela aussi.

- ▶ Par ces raisons, le guide de l'inspection du travail espagnole a aussi recensé la **fatigue dérivée de l'organisation du temps de travail comme un risque psychosocial**



L'interconnexion avec d'autres risques

- ▶ La sécurité et santé ne se développent pas au sein de disciplines et de compartiments fermés et le lien entre les divers types de risques est encouragé
- ▶ **SÉCURITÉ** : Le premier rapport est entre les risques psychosociaux et la sécurité au travail ; une des causes les plus communes des accidents de travail réside dans l'organisation du travail
- ▶ **HYGIÈNE** : Le rapport entre le stress au travail et les troubles physiques et mentaux est aussi connu et dérive de l'exposition à des agents physiques comme le bruit et les vibrations ou à des agents chimiques et biologiques



-
- ▶ **ERGONOMIE** : Ce rapport résulte aussi de la relation entre l'exposition au stress et les troubles musculo-squelettiques (TMS)
 - ▶ **SANTÉ MENTALE** : Le stress, la violence et la fatigue peuvent être la cause immédiate de troubles physiques, psychiques et de conduite.

Le rapport de ces risques avec la santé mentale est plus évident aujourd'hui qu'auparavant



L'application des législations européennes dans ce domaine

Facteurs qui l'impulsent

L'enquête ESENER : existence de procédures pour affronter les risques

	Evaluation des risques	Gestion du harcèlement	Gestion de la violence	Gestion du stress
Belgique	93	65	50	32
France	65	20	22	15
Espagne	95	18	18	18
Italie	99	10	8	20
Royaume-Uni	98	80	72	58
Allemagne	78	19	10	16
Moyenne UE	88	30	26	26



Raisons pour mener à terme la gestion des risques psychosociaux

Raisons	Prévention de risques	Risques psychosociaux
Respect d'une obligation légale	91	63
Demande des salariés ou de leurs représentants	76	36
Exigences des clients ou préoccupation liée à la réputation de l'entreprise	67	26
Fidélisation du personnel et gestion des absences	59	17
Pression de l'Inspection de Travail	57	15
Raisons économiques ou liées aux performances	52	11



La législation applicable

▶ **A U NIVEAU EUROPÉEN :**

- ▶ Il n'existe pas encore de Directive européenne spécifique sauf celles qui se rapportent à quelques aspects partiels comme le harcèlement pour des motifs discriminatoires (Directives 2000/43 et 2002/73, entre autres) ou à des aspects voisins comme le temps de travail (Directive 2003/88)

▶ **AU NIVEAU NATIONAL :**

- ▶ **Législation spécifique :** quelques États ont décidé de légiférer sur les risques psychosociaux dans le travail, soit de façon plus générale ou de façon plus particulière concernant une partie de ces risques
- ▶ **Législation générale de santé et sécurité au travail :** dans tous les États européens il existe déjà une législation sur la sécurité et la santé au travail et dont le champ d'application est général (pour **tous** les risques). Par conséquent qui peut s'appliquer aux risques psychosociaux **sans avoir besoin d'une norme légale spécifique** dans ce domaine
 - ▶ L'arrêt de la CJCE du 15 novembre de 2001 dans l'affaire Commission c/ l'Italie (C-49/00) a déclaré que la Directive-Cadre 89/391 (et les normes qui la transposent aux législations nationales) doit s'appliquer sans aucune limitation à **tous** les risques au travail présents et futurs
- ▶ **Les droits fondamentaux :** le droit à la dignité, à la santé ou à l'intégrité physique, psychique ou morale est présent dans toutes les législations européennes et dans la charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne



Conclusion sur la législation

- ▶ **Il n'existe pas de vide normatif** et il n'est pas impérativement nécessaire de légiférer sur cette matière.
- ▶ La simple existence d'une législation spécifique sur les risques psychosociaux ne semble pas un facteur déterminant de l'application
 - ▶ Selon l'enquête ESENER, Les pays avec le plus haut niveau d'application sont l'Irlande et le Royaume-Uni, qui n'ont pas de législation spécifique, tandis que les pays dotés d'une législation, comme l'Italie et la Hongrie, sont les pays avec le plus faible taux d'application.
- ▶ D'autres facteurs peuvent influencer sur la pratique réelle de la gestion des risques psychosociaux comme **la connaissance générale** de la part des personnes directement touchées des normes légales qui sont applicables à ce type de risques
 - ▶ Les rapports ESENER indiquent aussi que la pertinence de la législation des États se complète avec des **guides et des directives sur leur application**



La pression des travailleurs

- ▶ Un des meilleurs indicateurs de la pression syndicale est le déplacement de la problématique vers la négociation et les conventions collectives portant sur des aspects liés aux risques psychosociaux
- ▶ Le Royaume-Uni et la France ont formalisé des accords entre les employeurs et les syndicats dans ce domaine.
Des accords qui ne sont pas une simple traduction des accords-cadres européens, comme c'est par exemple le cas en Espagne
- ▶ Des aspects plus typiques de la négociation comme la journée de travail, la mobilité fonctionnelle et les compléments salariaux relatifs à la productivité doivent être abordées au prisme des risques psychosociaux



La pression sociale

- ▶ La visibilité des risques psychosociaux est notablement moindre car les maladies psychiques ou mentales, ou celles qui en dérivent, n'entrent pas dans le régime légal des accidents du travail ou des maladies professionnelles dans les Etats européens
 - ▶ Selon l'OMS il y a une occultation des maladies psychiques mentales en général
- ▶ Les facteurs mis en lumière sont rendus visibles par :
 - ▶ Les **procès administratifs ou judiciaires** pour harcèlement qui ont souvent une large répercussion dans la presse et l'opinion publique.
 - ▶ Les séries de **suicides de travailleurs** sont aussi des occasions de publicité négative. C'est le cas en France concernant notamment l'affaire France Télécom ou Renault



Le propre intérêt des entreprises

- ▶ Seulement 17 % des dirigeants pensent que cette approche est utile pour gérer l'absentéisme et seulement 11 % pensent qu'elle est utile pour améliorer le rendement
- ▶ Il y a un rare niveau de conscience des entreprises sur l'utilité de la gestion de risques psychosociaux
 - ▶ Il peut correspondre à un défaut de pratique de cette gestion
 - ▶ Il peut être lié à un défaut d'efficacité et de résultats de la gestion réalisée jusque là
- ▶ La bonne pratique de la gestion des risques psychosociaux n'est pas toujours assurée et requiert l'assistance d'un certain nombre d'outils qui parfois ne sont pas donnés à l'entreprise
 - ▶ Une bonne préparation technique des experts
 - ▶ Une connaissance par l'entreprise et des travailleurs des buts et du contexte de la situation vécue
 - ▶ Un contexte qui soit libre de tout élément qui puissent le dénaturer



L'inspection du travail

- ▶ Il s'agit d'un facteur important pour une moyenne de 57 % des sondés, alors que concernant les risques psychosociaux le taux n'est que de 16 %
- ▶ Cela peut signifier que le niveau d'exigence des inspections relative aux risques psychosociaux est moindre par rapport aux autres risques au travail
- ▶ L'enquête ESENER remarque que l'impulsion donnée par l'Inspection du Travail est supérieure dans les entreprises qui manquent à leurs obligations légales de prévention des risques
- ▶ Les rapports ESENER observent aussi qu'une dynamique des activités d'inspection dans la promotion des activités de prévention dans ce domaine peut être un excellent moyen d'améliorer la qualité de la gestion des risques psychosociaux



Le rôle de l'inspecteur du travail

Un rôle de d'auditeur ou de superviseur

LA MISSION DE L'INSPECTEUR

- ▶ La mission de l'Inspecteur de Travail est de surveiller l'exécution de la loi par les entreprises.
- ▶ Il n'est pas dans sa mission d'évaluer les risques ni d'examiner la qualité et la correction technique des évaluations et des mesures imposées, mais seulement leur conformité avec la loi



L'inspecteur - auditeur

- ▶ Les inspecteurs de la Suède, du Danemark, de la Finlande et la Hollande exécutent **une enquête** auprès des travailleurs des entreprises en utilisant des questionnaires pour identifier les facteurs de risques psychosociaux et pouvoir évaluer la gestion réalisée par l'employeur
- ▶ Il est possible que les tâches de vérification de l'inspection soient plus incisives, cependant dans la pratique il peut être difficile de différencier le travail réalisé par les inspecteurs de ces pays et l'évaluation des risques psychosociaux que doit exécuter l'entreprise, soit pour elle-même, soit à travers des services externes



L'inspecteur - superviseur

- ▶ Les autres inspections n'acceptent pas cette pratique puisqu'elles considèrent que cette tâche (l'enquête) doit se faire exclusivement par des techniciens des entreprises ou des services de prévention et que leur mission doit être de faire de la supervision des actions de prévention de l'employeur
- ▶ Cela est clairement mentionné dans le guide de l'inspection autrichienne et aussi dans les guides sur les risques psychosociaux des inspections de l'Italie, de la France, du Royaume-Uni et de l'Espagne



Les éléments de consensus

- ▶ Il existe toutefois un consensus sur le fait que l'inspecteur doit réaliser une vérification sur le lieu de travail et réaliser des entretiens avec l'employeur et les travailleurs ou ses représentants sur les risques psychosociaux
 - ▶ La guide autrichien dispose que l'inspecteur doit vérifier les « indicateurs » de risques psychosociaux comme le sont l'absentéisme, le taux d'accidents du travail, etc.
 - ▶ Dans le questionnaire de l'inspection française, l'inspecteur réalise un examen plus général des conditions de travail dans l'entreprise inspectée
 - ▶ Le guide espagnol présente aussi le besoin que l'inspecteur mène à terme des entretiens avec les travailleurs ou ses représentants pour établir les possibles facteurs de risques psychosociaux
- ▶ Cependant, ces actions ne peuvent correspondre à une évaluation de risques



Les principes communs

Les éléments communs aux inspections

La préparation préalable

- ▶ L'évaluation des risques psychosociaux ne doit pas être exécutée de manière hasardeuse, elle doit nécessairement être précédée d'actions préparatoires destinées à exprimer l'engagement de la direction envers l'évaluation et ses résultats, l'information des travailleurs, et spécialement leurs représentants, sur l'objet et le contenu de l'évaluation
- ▶ Les techniciens réalisent des tâches de reconnaissance et d'examen préalable de l'organisation de l'entreprise et ils doivent établir les formes les plus appropriées de développement de l'évaluation



Le méthode d'évaluation

- ▶ Les guides de la campagne européenne ne vont pas jusqu'à envisager quel sont les méthodes d'évaluation les plus valables et efficaces
- ▶ Tous les guides établissent le besoin d'utiliser autant les techniques quantitatives que les techniques qualitatives pour effectuer une analyse des risques
- ▶ Il semble clair, de toute les manières, qu'il n'est pas viable d'exiger une méthode unique d'évaluation, mais qu'il est plus raisonnable d'envisager dans le futur quelques normes de gestion communes



L'auteur de l'évaluation

- ▶ Dans tous les guides coïncide aussi le besoin que la personne ou les personnes chargées de mener à terme l'évaluation soient **dûment formées et entraînées** à cet effet



La participation des travailleurs

- ▶ Touts les guides convergent aussi sur la participation des travailleurs qui sont considérés comme un des élément de base pour
 - ▶ identifier les risques,
 - ▶ prendre les décisions appropriées pendant la préparation et pendant procédure
 - ▶ et pour adopter les mesures nécessaires au terme de l'évaluation



Les mesures qui dérivent de l'évaluation

- ▶ Un consensus général se dégage aussi pour appuyer le fait que les mesures d'évaluation doivent déboucher sur une prévention primaire (sur l'organisation), secondaires (sur les individus) et tertiaires (sur les personnes victimes) et que la prévention primaire doit être préférée aux autres
- ▶ Définir concrètement quels sont ces mesures va dépendre de la négociation entre les parties et les conseils des experts pour l'utilisation des techniques de ressources humaines
- ▶ Il existe aussi un consensus concernant l'exécution et la planification des mesures qui doivent suivre les principes généraux de la prévention des risques sans aucune exception



Gestion intégrée des risques psychosociaux ou gestion spécifique

Cela relève :

- ▶ **Du contexte :**
 - ▶ Si un problème concret émerge (s'il faut approfondir l'évaluation des risques) ou une plainte est déposée
- ▶ **De la taille de l'entreprise**
 - ▶ Dans les petites entreprises ou unités productives, la gestion des risques intégrée peut être pragmatique
 - ▶ Dans les grandes entreprises une gestion spécifique peut être plus efficace
- ▶ **Du type des actions**
 - ▶ Proactives : elles peuvent être généralistes ou spécifiques
 - ▶ Réactives : elles sont toujours spécifiques

