



Conférence ministérielle européenne de l'OMS sur la santé mentale

Relever les défis, trouver des solutions

Helsinki (Finlande), 12-15 janvier 2005



Santé mentale et vie professionnelle

« La santé mentale des employés peut avoir une grande incidence sur les performances d'une entreprise, au même titre que les relations du travail ou que la qualité des formations. »
(Howard Davies, directeur général de la Confédération de l'industrie britannique)

Relever les défis

Le monde du travail : un environnement en mutation

Le lieu de travail est l'un des principaux environnements qui affectent notre santé physique et mentale. En évolution permanente, le monde professionnel connaît des mutations considérables, comme l'illustrent notamment l'essor du télé-travail, l'utilisation accrue des technologies de l'information et de la communication ainsi que le développement du secteur des services, autant d'éléments qui modifient nos habitudes de travail. Parmi d'autres changements, on citera en particulier l'augmentation du travail autogéré et en équipe ainsi qu'une évolution des schémas professionnels (compressions de personnel, externalisation, sous-traitance et mondialisation) (1). Du fait notamment de l'apparition de modes de gestion tels que le système de livraison « juste à temps » et de l'exploitation d'entreprises « au plus juste », les employés doivent faire face à des exigences de flexibilité croissantes en termes de nombre et de fonctions des compétences, de travail posté et d'horaires décalés (2). À cela, il faut ajouter l'effet du vieillissement et la participation accrue des femmes et des immigrants dans la population active en Europe (1). Tous ces changements posent de nouveaux problèmes pour la santé mentale et le bien-être des individus dans le monde du travail.

Comment le travail affecte-t-il la santé mentale ?

Le travail peut avoir des effets positifs ou négatifs sur la santé mentale.

Le travail a des répercussions complexes sur la santé mentale. D'une part, il est source de satisfaction et de réalisation personnelles, de contacts humains et de sécurité financière, conditions qui sont toutes indispensables à une bonne santé mentale. D'autre part, le manque d'activité professionnelle ou le chômage peuvent avoir des effets négatifs sur notre bien-être mental. Pour ceux qui perdent leur emploi, le risque de présenter des symptômes dépressifs et de souffrir d'une véritable dépression est deux fois plus grand que pour les autres (3). Lorsque le travail est mal organisé et que les risques sur le lieu de travail n'ont pas été convenablement traités, notre santé mentale et notre bien-être peuvent s'en ressentir.

Le stress lié au travail est la réaction que peuvent avoir ceux qui sont exposés à des contraintes et à des pressions trop fortes par rapport à leurs

Le stress est l'effet négatif sur la santé mentale le plus répandu.

connaissances et leurs compétences, leur capacité à faire face étant ainsi mise à rude épreuve. Les risques liés au stress dépendent des fonctions occupées, de la charge et du rythme de travail, de l'organisation des horaires et du niveau de participation et

de contrôle dans la prise de décision. La plupart des causes du stress ont trait à la façon dont le travail est conçu et dont les organisations sont gérées. Il existe aussi d'autres sources de stress, comme la promotion professionnelle, le statut et le salaire, le rôle de l'individu au sein de l'entreprise, les relations humaines, la culture de l'organisation et les relations vie privée-travail (4).

Le stress ne touche pas tout le monde de la même façon. Il peut être à l'origine de violences au travail ou de comportements toxicomaniaques (tabagisme, alcoolisme, consommation de drogues, multiplicité des partenaires sexuels, jeu, goût immodéré pour les technologies modernes). Il engendre des troubles psychologiques tels que l'irritabilité, l'incapacité à se concentrer, la difficulté à prendre des décisions ou les troubles du sommeil. Le stress à long terme ou certains événements traumatisants dans le cadre professionnel peuvent provoquer des maladies mentales (anxiété et dépression) qui aboutissent à un absentéisme et à une incapacité au travail. Au Royaume-Uni, les troubles psychiatriques sont la troisième cause de congés de maladie de longue durée pour les femmes et la quatrième pour les hommes. Les salariés déprimés prennent entre 1,5 et 3,2 jours de congés de maladie de plus par an que les autres et perdent environ 20 % de leur productivité (5). Le stress lié au travail est aussi associé à des maladies et à des problèmes de santé physique : infarctus du myocarde, hypertension, ulcères, céphalées, douleurs cervicales et dorsales, éruptions cutanées et faible résistance aux infections (3).

Pour une organisation, le stress peut se traduire par des taux élevés d'absentéisme et de rotation du personnel, des problèmes de discipline et de sécurité, un manque de motivation, des performances médiocres, et des tensions et des conflits entre collègues. En outre, le stress nuit à l'image de l'organisation, tant au niveau interne qu'externe, et peut contribuer à l'augmentation du nombre d'actions en justice et de demandes d'indemnités présentées par des employés qui en sont victimes (4).

Autre phénomène souvent observé sur le lieu de travail : le harcèlement psychologique. Il est causé par la détérioration des relations humaines et par des dysfonctionnements structurels. L'une des formes les plus répandues est le harcèlement moral ou l'intimidation. Il s'agit d'un comportement répété et anormal dirigé contre un employé ou un

groupe d'employés et générant un risque pour la santé et la sécurité. Il implique un abus de pouvoir, face auquel les personnes visées peuvent éprouver des difficultés à se défendre (6). L'exclusion, le commérage, l'humiliation, l'incitation de collègues à s'en prendre à une victime, la moquerie, le harcèlement sexuel, la diffusion de fausses informations, les menaces de violence et les insultes en sont quelques exemples (7).

Quelle est l'ampleur du problème ?

Le stress lié au travail touche environ un tiers de la main-d'œuvre de l'UE.

D'après une étude menée en 2000 dans les 15 États membres de l'Union européenne (UE), plus de la moitié des 160 millions de travailleurs déclarent être soumis à un rythme très soutenu (56 %) ou à des délais très serrés (60 %) pendant au moins un quart du temps. Plus d'un tiers n'ont aucune influence sur les tâches à exécuter ; 40 % jugent leur travail monotone.

Ces facteurs de stress sont sans doute en partie responsables des problèmes de santé mentionnés par les travailleurs : 15 % de la population active de l'UE en 2000 se plaignent de céphalées, 23 % de douleurs cervicales, 23 % de fatigue, 28 % de stress et 33 % de lombalgies. Près d'un employé sur dix indique avoir fait l'objet d'intimidation sur son lieu de travail (8). Selon une enquête internationale menée récemment auprès de partenaires essentiels dans les nouveaux États membres de l'UE et les pays candidats, pour près de 90 % des sondés, le stress est considéré dans leur pays comme une cause de maladie et, de même que le harcèlement moral, il résulte d'une mauvaise organisation du travail (9).

Les données fournies par les États membres sont inquiétantes. En Autriche, 1,2 million d'employés se disent stressés par leur travail du fait de délais serrés. Au Danemark, 8 % déclarent souffrir « fréquemment » d'épuisement psychologique. En Allemagne, 98 % des comités d'entreprise affirment que le stress et la pression au travail ont augmenté ces dernières années et 85 % mentionnent un allongement des heures de travail. En Espagne, 32 % des employés décrivent leur travail comme stressant. En Suède, neuf employés de bureau sur dix déclarent travailler chaque jour sans relâche et 40 % ne pas prendre le temps de déjeuner (10).

Combien le stress coûte-t-il ?

Dans les 15 États membres de l'UE (avant 2004), le coût du stress lié au travail et des problèmes de santé mentale connexes représenterait en moyenne entre 3 et 4 % du produit national brut, à savoir 265 milliards d'euros par an (11). Dans ces pays, le stress lié au travail uniquement coûterait aux entreprises et aux pouvoirs publics quelque 20 milliards d'euros du fait de l'absentéisme et des dépenses de santé associées, outre le prix à payer pour la baisse de productivité, la rotation croissante du personnel et la moindre capacité à innover (12).

Au Royaume-Uni, en 2000, un salarié sur cinq était « extrêmement » ou « très » stressé en raison de facteurs liés au travail. Les maladies liées au stress y sont chaque année responsables de pertes correspondant à 6,5 millions de jours ouvrés, ce qui coûte environ 571 millions d'euros aux employeurs et la somme considérable de 5,7 milliards d'euros à l'ensemble de la société. En Suède, en 1999, 14 % des 15 000 salariés en congé de maladie de longue durée ont évoqué comme motifs le stress et la tension mentale. Pour l'État, le coût total des congés de maladie cette année-là s'élevait à 2,7 milliards d'euros. Aux Pays-Bas, en 1998, les troubles mentaux constituaient la principale cause d'incapacité (32 %) et le coût des maladies psychologiques liées au travail est estimé à 2,26 milliards d'euros par an (10).

Sommes-nous tous égaux face au stress ?

Que va changer le Plan d'action qui devrait être adopté à Helsinki ?

En matière de stress lié au travail, les risques ne sont pas les mêmes pour tous. Certains groupes (jeunes et personnes âgées,

femmes, minorités ethniques, travailleurs itinérants et immigrants) sont plus vulnérables que d'autres. Dans les entreprises qui ont connu des changements importants tels qu'un rachat, ou qui ont mis en place de nouveaux modes de gestion, le personnel est aussi davantage exposé (12).

Le harcèlement psychologique sur le lieu de travail est également lié à des disparités sociales et à une discrimination fondée sur les caractéristiques et l'origine des personnes, comme c'est très souvent le cas dans l'administration publique et la défense (14 %) et dans les secteurs de l'éducation, de la santé, de l'hôtellerie, des transports et des communi-

cations (12 %). L'agriculture et la pêche ainsi que la fourniture de services publics (gaz, électricité, etc.) enregistrent les plus faibles taux (3 %) (8).

Quelles réponses les systèmes de santé peuvent-ils apporter ?

Les chiffres susmentionnés laissent entendre que le stress lié au travail et les risques psychosociaux entraînent une lourde charge en termes de problèmes de santé et de coûts socioéconomiques. Les politiques, systèmes et services de santé doivent apporter une réponse appropriée dans ce domaine. Jusqu'à présent, la plupart des politiques et des services conçus pour prévenir et éliminer les risques sanitaires sur le lieu de travail étaient principalement axés sur les risques physiques et faisaient abstraction des risques psychosociaux et des effets du travail sur la santé mentale.

Par conséquent, dans nombre d'États membres, la législation sur la santé et la sécurité au travail ne traite pas des problèmes de santé mentale liés à l'activité professionnelle. Les services de médecine du travail actuels, qui aident les employeurs et les salariés à évaluer les risques professionnels, manquent de personnel compétent et d'outils pour mettre au point des indicateurs de prévention performants susceptibles de limiter les risques psychosociaux dans le monde professionnel. En outre, en Europe, rares sont les salariés (moins de 15 %) qui ont accès à des services de ce type. Les personnes souffrant de troubles mentaux sont victimes de discrimination au travail et doivent surmonter divers obstacles pour trouver un emploi ou reprendre leur activité après avoir été malades.

Trouver des solutions

Le Plan d'action de l'OMS sur la santé mentale en Europe souligne l'importance d'interventions sur le lieu de travail visant à améliorer la santé mentale. Pour atteindre cet objectif, dans chaque pays, les gouvernements, organismes et employeurs peuvent prendre des mesures destinées à réduire les effets du stress lié au travail et des autres risques psychosociaux sur la santé de la population active, et à améliorer l'accès à l'emploi et l'insertion sociale des malades mentaux.

Ces mesures consisteront notamment à inclure les aspects liés à la santé mentale, au niveau national,

dans les politiques, lois et programmes consacrés à la santé et la sécurité au travail, ainsi que dans les stratégies de gestion d'entreprise. Il importe également que tous les employés, et en particulier ceux qui sont très exposés, aient accès à des services de médecine du travail capables de mettre au point des mesures efficaces pour protéger leur santé mentale.

Il convient d'améliorer les capacités en matière de protection et de promotion de la santé mentale sur le lieu de travail grâce à l'évaluation des risques, la gestion du stress et des facteurs psychosociaux, la formation du personnel et la sensibilisation. En outre, la santé mentale liée au travail devrait faire l'objet d'une surveillance, rendue possible par la mise au point d'indicateurs et d'instruments appropriés.

Des politiques doivent être élaborées et mises en œuvre au niveau des États, des secteurs d'activité et des entreprises afin que la maladie mentale ne soit plus considérée avec suspicion dans le monde du travail. Il convient également d'encourager l'adoption de mesures destinées à favoriser la réintégration, la réadaptation et la formation professionnelle des personnes atteintes de troubles psychiatriques et à adapter les lieux de travail et les pratiques professionnelles à leurs besoins particuliers.

Quelques exemples

Les bonnes pratiques dans le domaine de la santé mentale au travail se traduisent par l'adoption de mesures au niveau national et par le secteur privé.

Mesures prises au niveau national

Plusieurs États membres ont déjà inclus des aspects liés à la santé mentale dans leur législation nationale sur la santé et la sécurité au travail. De telles mesures constituent des bases solides qui permettront d'assurer la protection et la promotion de la santé mentale dans l'environnement professionnel.

Aussi bonnes soient-elles, les lois ne donneront des résultats concrets que si elles sont dûment mises en œuvre. Par exemple, l'administration danoise chargée de l'environnement du travail (Arbejdstilsynet) comprend des psychologues qui effectuent des inspections là où des employés se sont plaints de symptômes de stress dû à une lourde charge de

travail, à des délais rigoureux et à un manque de prévention et de plans d'urgence dans des établissements où règnent les violences et les menaces. Le travail répétitif et les problèmes psychosociaux figurent parmi les priorités fixées par le programme gouvernemental sur la santé et la sécurité au travail pour la période 2002–2005 (13).

Loi sur l'environnement professionnel (Suède)

« Les conditions de travail doivent être adaptées aux différentes capacités physiques et mentales des individus. L'employé doit avoir la possibilité de participer à la conception de son cadre professionnel... Les technologies, l'organisation et le contenu du travail doivent être conçus de telle sorte que l'employé ne soit pas soumis à des contraintes physiques ou à un stress mental susceptibles de causer une maladie ou des accidents... Il convient d'éviter ou de limiter les conditions de travail soumises à des restrictions ou des contrôles trop importants. Des efforts doivent être accomplis pour faire en sorte que le travail soit varié et qu'il offre des possibilités de contact social et de coopération, ainsi qu'une cohérence entre différentes tâches. »

Mesures prises par le secteur privé

Quelle que soit la cause des problèmes de santé mentale, l'employeur et la direction doivent faire face aux principales questions ci-après lorsqu'ils tentent de répondre aux besoins de leurs employés :

- reconnaissance et acceptation de la santé mentale en tant que préoccupation légitime de l'organisation ;
- mise en œuvre efficace des dispositions anti-discriminatoires prévues au niveau national ;
- programmes de prévention, de traitement et de réinsertion qui répondent aux besoins des employés en matière de santé mentale.

Les programmes d'intervention visant à améliorer la santé mentale sur le lieu de travail devraient :

- prévoir un système de détection précoce (alerte avancée) ;
- faire participer l'ensemble des personnes concernées à la gestion de projet ;
- être intégrés dans la philosophie de la direction ;
- envisager des interventions à différents niveaux – individu, environnement social et conditions de travail (5).

Le Mental Health Trust, qui fournit des services dans une grande partie du Royaume-Uni, s'est rendu compte que les maladies liées au stress dont souffraient ses employés représentaient 20 % des causes d'absentéisme. Il a donc mis en place un programme pilote de lutte contre le stress afin de réduire l'anxiété et les tensions de ses employés. Ce programme a notamment permis la création d'un groupe de gestion du stress, d'un groupe d'écoute pour les représentants des employés, d'un atelier sur le stress dans l'entreprise et de groupes d'action. Grâce à ce programme, la part du stress dans les causes d'absentéisme a été réduite de 3 % (3).

Mesures prises par les partenaires sociaux

Il est naturel que les syndicats participent à l'élaboration de programmes d'intervention visant à réduire le stress professionnel et à promouvoir la santé mentale sur le lieu de travail. En Belgique, par exemple, une fédération syndicale a réalisé une étude intersectorielle à grande échelle pour déterminer les principales causes du stress. En Allemagne, le syndicat des métallurgistes mène une campagne énergique dont le slogan est « L'entreprise : le lieu du crime – charges psychologiques – sous l'emprise de la terreur ». Dans certains pays, et en particulier en Allemagne, en Belgique, au Danemark, au Royaume-Uni et en Suède, le stress figure dans les conventions collectives signées entre les partenaires sociaux et les employeurs (10).

Références¹

1. Cox T, Rial-González E. Stress lié au travail : panorama européen. *Magazine de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail*, 2002, pp. 4–6 (http://agency.osha.eu.int/publications/magazine/5/fr/index_3.htm).
2. Commission européenne. *Manuel d'orientation sur le stress lié au travail – « Piment de la vie... ou coup fatal ? »* Luxembourg, Office des publications officielles des communautés européennes, 2002 (http://europa.eu.int/comm/employment_social/publications/2002/ke4502361_fr.pdf).
3. Harnois G, Gabriel P. *Mental health and work: Impact, issues and good practices*. Geneva, World Health Organization, 2000 (http://www.who.int/mental_health/media/en/73.pdf).
4. Leka S. et al. *Work organisation and stress*. Geneva, World Health Organization, 2003 (Protecting workers' health series, No. 3) (http://www.who.int/occupational_health/publications/en/oehstress.pdf).
5. *Sector: working adults (final report)*. Dortmund, Federal Institute for Occupational Safety and Health, 2003.
6. *Harcèlement moral sur le lieu de travail*. Bilbao, Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2002 (Fiche d'information 23) (http://agency.osha.eu.int/publications/factsheets/23/fr/FACTSHEETSN23-FR_.PDF).
7. Cassito, M.G. et al. *Raising awareness of psychological harassment at work*. Geneva, World Health Organization, 2003 (Protecting workers' health series, No. 4) (http://www.who.int/occupational_health/publications/en/oehharassmentc.pdf).
8. Paoli P, Merllié D. *Troisième enquête européenne sur les conditions de travail 2000*. Luxembourg, Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 2001 (<http://www.eurofound.eu.int/publications/files/EF0121FR.pdf>).
9. Iavicoli, S. et al. Fact-finding survey on the perception of work-related stress in EU candidate countries. In: Iavicoli, S., ed. *Stress at work in enlarging Europe*. Rome, Institut national pour la prévention et la sécurité au travail, 2004, pp. 81–97.
10. Koukoulaki, T. Stress prevention in Europe: trade union activities. In: Iavicoli, S., ed. *Stress at work in enlarging Europe*. Rome, Institut national pour la prévention et la sécurité au travail, 2004, pp. 17–27.
11. Levi, L. *Piment de la vie ou coup fatal ? Travailler sans stress*, 2002, 5:11–13 (http://agency.osha.eu.int/publications/magazine/5/fr/MAGAZINE5_FR.PDF).
12. Konkolewsky, H.H. Stress speech: European week for safety and health. In: Iavicoli, S., ed. *Stress at work in enlarging Europe*. Rome, Institut national pour la prévention et la sécurité au travail, 2004, pp. 29–43.

13. Graversgaard, J. Key role of labour inspection: How to inspect psycho-social problems in the workplace? In: Iavicoli, S., ed. *Stress at work in enlarging Europe*.

Rome, Institut national pour la prévention et la sécurité au travail, 2004, pp. 65–76.

¹ Tous les sites Web ont été consultés le 17 novembre 2004.

Remerciements

Nous tenons à remercier le docteur Ivan Ivanov, Coordination et partenariats pour l'environnement et la santé, du Bureau régional de l'OMS pour l'Europe, pour sa contribution à l'élaboration du présent document.

Ce document est publié à l'occasion de la Conférence ministérielle européenne de l'OMS sur la santé mentale, Helsinki, 12–15 janvier 2005.

