

La mesure de la charge psychosociale sur le lieu de travail en Belgique

Hugo D'Hertefelt*

Législation et réglementation

En Belgique, la législation sociale dans le domaine du bien-être sur le lieu de travail a fortement évolué. La nouvelle loi sur le bien-être fut adoptée en 1996. L'exposé des motifs de la loi demande que l'on prête attention aux nouveaux risques pour la santé tels que le stress au travail. La loi, elle-même, cite la charge psychosociale sur le lieu de travail comme un des sept aspects du bien-être.

Dans l'Arrêté royal de mars 1998, la charge psychosociale sur le lieu de travail constitue un des domaines de risques devant faire l'objet d'une analyse. C'est d'ailleurs une mission et une compétence exigée des services de prévention internes et externes. Le texte dit, au sujet des missions : "contribuer et collaborer à l'étude de la charge de travail, à l'adaptation des techniques et des conditions de travail à la physiologie de l'homme ainsi qu'à la prévention de la fatigue professionnelle, physique et mentale et participer à l'analyse des causes d'affections liées à la charge de travail et aux autres facteurs psychosociaux liés au travail".

En mars 1999, les organisations patronales et syndicales du secteur privé ont conclu une convention collective relative à une politique de prévention du stress au travail. On y cite quatre domaines de risques pour le stress : *le contenu de la tâche, les circonstances de travail, les relations de travail et les conditions de travail*. La convention envisage judicieusement la possibilité de *questionner* les travailleurs afin de détecter les risques *collectifs* de stress par la comparaison mutuelle des résultats des groupes de travailleurs.

Une dernière étape dans la législation et la réglementation fut franchie avec l'adoption en février 2002 par le Parlement d'un complément à la loi sur le bien-être intégrant, dans la politique de prévention, la protection des travailleurs contre la violence, le harcèlement moral et le harcèlement sexuel au travail.

Les acteurs de terrain

Jusqu'il y a peu, la politique de sécurité et de santé dans le milieu du travail reposait sur deux piliers : l'ingénieur ou le technicien de sécurité et le médecin du travail. Ce système est remis en question avec l'émergence des domaines liés au bien-être que sont l'ergonomie et la charge psychosociale sur le lieu de travail auxquels d'autres disciplines peuvent apporter une contribution spécialisée.

En Belgique, *l'inspection du travail* est encore organisée autour des deux piliers de base - l'inspection technique et l'inspection médicale - qui toutes deux contrôlent essentiellement, sinon exclusivement, les aspects techniques et hygiéniques des risques sur les lieux de travail.

Les conseillers en prévention internes ont généralement une formation technique et s'intéressent donc plus aux risques techniques. L'ergonomie, les aspects psychosociaux et, plus encore, le harcèlement moral sur les lieux de travail sont des sujets auxquels ils sont moins familiarisés.

Les services de prévention externes doivent donc à présent posséder, outre une section chargée de la surveillance médicale, une section responsable de la gestion des risques. Cinq disciplines ou spécialités doivent y être représentées, dont un conseiller en prévention spécialisé dans les aspects sociaux. À ce jour, quelque trente services externes sont reconnus. Ils assistent les entreprises dans toutes les missions et tâches de prévention prévues par la loi sur le bien-être.

Interviennent également des *consultants* dans le domaine de l'analyse de la charge psychosociale sur le lieu de travail et de sa remédiation. De nouveaux besoins et demandes de contributions spécialisées génèrent l'apparition d'un marché où se développent des offres émanant du privé.

Les questions qui se posent

Ces dernières années, un grand nombre de congrès, journées d'étude, séminaires, sessions d'informations, ateliers et publications ont été consacrés aux aspects psychosociaux et au stress lié au travail. Si le sujet fait maintenant partie des débats, nombre de questions essentielles restent encore sans réponse :

- Quelle est la nature et l'ampleur du problème ?
- Comment peut-on le mesurer ?
- Que peut-on faire ?

Dans cet article, nous allons aborder les deux premières questions et surtout illustrer le projet que l'Institut National de Recherches sur les Conditions de Travail (INRCT) a mis au point en collaboration avec Quest Europe, une association sans but lucratif qui a pour objectif d'accompagner les entreprises dans l'évaluation et la remédiation du stress au travail.

* Institut National de Recherches sur les Conditions de Travail (INRCT/NOVA) Bruxelles

Institut National de Recherches sur les Conditions de Travail (INRCT)

Rue de la Concorde 60
B - 1050 Bruxelles
Tél. : +32 (0)2/511 81 55
Fax : +32 (0)2/511 24 01
hugo.dhertefelt@nova.inrct.be
www.nova.inrct.be

Quest Europe asbl

Rue de la Concorde 60
B - 1050 Bruxelles
Tél. : +32 (0)2/503 34 46
Fax : +32 (0)2/511 24 01
Portable : +32 (0)478/22 05 28
questeurope@skynet.be



Por experiencia, N° 4, Avril 1999, ISTAS

Nature et ampleur du risque

La nature du risque

La charge psychosociale sur le lieu de travail est un concept global dont nous allons brièvement examiner les différents éléments.

La satisfaction et la motivation au travail (ou leur absence) constituent un premier élément, il s'agit de savoir si les besoins psychosociaux sont ou non satisfaits. Ceux-ci ne sont comblés que si certaines caractéristiques sont présentes dans le travail. On peut distinguer deux sortes de besoins. Les premiers consistent à éviter les facteurs déplaisants tels que des conditions de travail défavorables, l'insécurité de l'emploi, la rémunération inéquitable, une charge de travail trop élevée, etc. On les appelle également "facteurs extrinsèques à la tâche". Si ces besoins sont comblés, ils mènent à la satisfaction; au contraire, s'ils ne le sont pas, la morosité s'installe. Une certaine dose de satisfaction constitue une condition nécessaire - mais pas suffisante - pour assurer la motivation. Ce sont les facteurs intrinsèques à la tâche qui déterminent la motivation au travail. Ces facteurs englobent, entre autres, les possibilités d'apprendre, de prendre des initiatives ou de pouvoir traiter soi-même certains aspects du travail. Si ces éléments sont présents, il y a une bonne base pour la motivation; leur absence peut, par contre, être une source de démotivation. Bien que l'on sache que le manque de satisfaction et de motivation a également une influence sur la santé psychique et le bien-être, la recherche traditionnelle n'a pas suffisamment accordé d'attention aux risques qu'ils peuvent avoir pour la santé.

Les effets du **stress lié au travail** sur la santé ont fait l'objet de plus d'études. Il constitue le deuxième élément de la charge psychosociale sur le lieu de travail. La définition du stress lié au travail, reprise dans la convention collective belge relative à la

politique en matière de stress dans les entreprises, s'inspire de la définition de l'Organisation Mondiale de la Santé. Elle fait explicitement référence à "un état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs, qui s'accompagne de plaintes ou dysfonctionnements au niveau physique et/ou social...". Cette partie de la définition reflète ce qui se passe du côté du travailleur. La fin de la définition considère le stress comme un (dés)équilibre entre les exigences et les attentes : "(état) qui est la conséquence du fait que les travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail". Ces exigences et attentes ont été précisées par plusieurs recherches en sciences sociales. Des exigences élevées et une marge de décision réduite sont les principales causes des effets négatifs sur la santé, surtout quand elles sont associées à un manque de soutien social. C'est souvent le cas auprès des personnes bénéficiant d'un niveau de formation insuffisant ou occupant une position subordonnée. Celles-ci ont moins de "prise" sur leur activité et conditions de travail et tirent généralement de leur travail moins de stimulants positifs tels que l'estime, le prestige ou la reconnaissance. Cependant, trop d'autonomie peut aussi susciter des problèmes, ce qui peut être le cas dans certaines fonctions occupées par des personnes disposant d'une éducation supérieure et/ou certains postes de gestion. Jouir d'une grande autonomie au travail peut devenir une charge supplémentaire.

La charge mentale et la charge émotionnelle constituent les deux autres domaines de risque. Ils présentent des types de problèmes plus spécifiques.

La charge mentale fait référence au processus de perception et de traitement des informations lors de l'exécution de l'activité. Elle est déterminée par les exigences inhérentes à la tâche et (les limitations de) la capacité de traitement de la personne chargée de l'exécuter. On retrouve clairement ici des points communs avec l'ergonomie cognitive. Le traitement de l'information est primordial dans de nombreuses professions et fonctions liées aux technologies de l'information et de la communication. Par contre, il est sous-estimé dans le travail manuel répétitif où l'action senso-motrice demande de traiter des informations (parfois nombreuses) en très peu de temps, alors que ces activités exigent, elles aussi, une activité mentale considérable.

La charge émotionnelle concerne les réactions émotionnelles subies quand on travaille dans des circonstances et conditions non idéales ou perçues comme inadaptées. Elle fait également partie du

travail "relationnel", où la perception des émotions des autres et la maîtrise des siennes sont essentielles pour mener à bien le travail (avec le client, l'élève, le patient, etc.). Ce travail est appelé "travail émotionnel". Il est inhérent à de nombreuses professions dans l'enseignement, les soins de santé, l'assistance sociale, le secteur commercial et les fonctions dirigeantes. Le milieu de travail a, en effet, connu de profonds bouleversements : on assiste à un glissement d'une production industrielle vers la prestation de services. La nature du travail et les risques qui y sont liés ont de fait été modifiés.

L'ampleur du risque

On ne dispose pas encore de beaucoup d'informations dans ce domaine. En 1994, l'INRCT et les Mutualités chrétiennes ont mené une enquête sur la part occupée par le stress dans **l'absentéisme de longue durée (>1 mois)**. Quelque 10% des personnes concernées semblaient souffrir de stress "pur". Il s'agit de cas graves d'incapacité de fonctionner comme il se doit sans qu'il soit question de maladies physiques bien identifiées. Il y avait proportionnellement davantage de travailleurs de faible niveau de formation dans ce groupe que dans un groupe témoin de personnes en bonne santé. En règle générale, on admet que le stress joue également un rôle dans bien d'autres affections telles que les maladies cardiovasculaires, les infections, les maladies gastriques, les lombalgies, etc. On peut donc dire que, s'il n'en est pas la cause principale, le stress est coresponsable d'environ un tiers de l'absentéisme de longue durée.

Cette constatation est corroborée par les données relatives à **l'incapacité de travail ou l'invalidité**. Il s'agit de travailleurs malades depuis plus d'un an. En Belgique, on en compte 175.000, à savoir 5% de la population active totale dans le secteur privé. Environ un tiers de ce groupe, soit 50.000 personnes sont incapables de travailler suite à des affections psychiques. C'est la catégorie la plus importante, devant les troubles de l'appareil moteur, comportant 44.000 personnes. Les affections psychiques visées ici ne sont pas des cas psychiatriques graves, mais des travailleurs qui ne se sentent pas en état de fonctionner correctement et qui ont été jugés comme tels par les instances de contrôle.

D'expérience, nous aurions envie de formuler la **règle générale** suivante. Environ 10% des travailleurs connaissent des difficultés majeures. Ils éprouvent des problèmes aigus liés au stress au travail et tombent régulièrement en dépression parce qu'ils ne s'en sortent plus et qu'ils ne peuvent plus répondre aux exigences du travail et *a fortiori* de

la vie. Quelque 30% des travailleurs sont fragiles mais s'en sortent encore. En l'absence de mesures de prévention, le danger existe qu'ils rejoignent tôt ou tard la classe de risque grave. Pour le groupe de stress aigu, la prévention doit tout d'abord consister en des mesures permettant de limiter les dommages déjà causés (prévention tertiaire), par exemple l'accompagnement et l'accueil individuels. Pour le second groupe de risque, cette démarche n'est pas suffisante. Il faut des mesures visant à prévenir le risque (prévention primaire) et/ou les dommages (prévention secondaire). Il est évident que de telles mesures ne peuvent être uniquement axées sur l'individu mais qu'elles doivent aussi s'intéresser aux facteurs de stress liés au travail.

Comment mesurer le stress ?

Il existe diverses possibilités d'analyse selon que l'on prend la personne ou le milieu comme sujet et selon que l'on utilise des paramètres objectifs ou subjectifs. Il y a une controverse sur la valeur des méthodes "objectives" d'une part et des méthodes "subjectives" fondées sur le jugement du travailleur d'autre part.

Les méthodes objectives fiables pour l'analyse de la charge psychosociale du travail ne sont pas légion. Mesurer des réactions physiologiques et biochimiques des individus coûte cher et prend du temps. Les résultats sont difficiles à interpréter et, surtout, le lien avec le stress n'est pas toujours univoque. Avant tout, une telle approche n'est pas applicable à grande échelle dans le milieu de travail. Les méthodes d'expertise et d'évaluation, même si elles apportent une aide évidente en mettant à jour une liste de points à problèmes, doivent être considérées avec prudence du fait de différences d'interprétation qui peuvent exister entre les observateurs.

La collecte d'avis individuels au niveau du groupe assure une certaine objectivité. Les questionnaires se prêtent parfaitement à une telle opération. Plusieurs questionnaires standardisés ont été développés pour mesurer la charge psychosociale sur le lieu de travail et le stress au travail. En Belgique, outre certains modèles belges, on utilise également des questionnaires néerlandais et américains.

Des méthodes participatives pour analyser le risque sont souvent utilisées, entre autres, pour évaluer et améliorer la qualité de production. Un groupe de travailleurs dresse la liste, évalue les points problématiques et cherche des solutions. Cette méthode est également adaptée pour déterminer et juger les risques de la charge psychosociale du travail.

C'est souvent un mélange des méthodes qui donne le meilleur résultat. Ainsi, un questionnaire permet d'évaluer uniformément et relativement vite l'expérience d'un grand nombre de travailleurs, mais ce n'est qu'un instrument de diagnostic qui n'apporte pas directement de solutions. Avec la discussion de groupe, par exemple par division ou fonction, les résultats d'une enquête peuvent être concrétisés et transformés en priorités et mesures à adopter. Il ne s'agit donc pas seulement de chercher la meilleure façon de collecter les données, mais aussi d'accorder de l'attention à la manière dont celles-ci sont transposées en mesures concrètes.

Le projet Quest Europe-INRCT

En 1998, l'association Quest Europe et l'organisme public INRCT ont décidé de mener conjointement une enquête sur la charge psychosociale du travail au moyen d'un questionnaire. Quest Europe disposait de la licence d'exploitation pour la Belgique du questionnaire sur le Vécu du Travail (VT)¹. L'INRCT, de son côté, a pris en charge le traitement des questionnaires ainsi que la création et la gestion d'une banque de données.

Le VT avait été développé quelques années auparavant par Marc van Veldhoven dans le cadre d'un projet commun entre un service de prévention externe, deux universités et l'ancien Institut néerlandais des conditions de travail (maintenant TNO/Arbeid). Marc van Veldhoven a passé en revue 50 instruments néerlandais et internationaux dans le domaine de la charge psychosociale du travail et du stress lié au travail. Il a mis en évidence une sorte de "plus grand commun dénominateur" des facettes étudiées et des items utilisés dans ces 50 check-lists et questionnaires. Ensuite, lors d'une phase de développement, il a mené des enquêtes pour tester la fiabilité et le caractère uni-dimensionnel des échelles créées. Cela a débouché sur un questionnaire qui, sur le plan psychométrique, offre une valeur ajoutée substantielle par rapport aux instruments développés auparavant. Il s'est également penché sur la validité des échelles entre elles et vis-à-vis de critères externes tel que l'absentéisme. En outre, l'instrument a été soumis à un test pratique étendu dans des entreprises et services de prévention aux Pays-Bas.

Pour l'INRCT, c'étaient autant de raisons pour travailler à l'aide de cet instrument. Il est suffisamment étayé du point de vue scientifique et a prouvé sa valeur et son utilité sur le terrain. En effet, aux Pays-Bas, plus de 100.000 travailleurs de plus de 1.000 organisations y ont déjà répondu.

Le questionnaire utilisé : le VT

Il existe deux versions du VT : une version condensée de 108 questions divisées en 14 échelles et une version étendue de 232 questions réparties en 27 échelles et 42 questions supplémentaires. Une échelle est constituée d'une série de questions mesurant une dimension déterminée de la charge psychosociale du travail et du stress au travail. Ci-après suit un aperçu de la structure sous-jacente et des échelles de la version étendue. Les chiffres entre parenthèses indiquent le nombre d'items dans l'échelle concernée. Les échelles sont mentionnées en italique.

- Caractéristiques du travail : *rythme et quantité de travail (11), charge émotionnelle (7), charge mentale (7), charge physique (7)*
- Variation : *diversité dans le travail (6), possibilités d'apprentissage (4)*
- Autonomie : *autonomie dans le travail (11), participation (8)*
- Relations et communication : *relations avec les collègues (9), relations avec le chef direct (9), possibilités de contact (4), communication (4)*
- Problèmes liés au travail : *manque de précision dans le travail (5), changements dans les tâches (5), information (7), problèmes avec le travail (6)*
- Conditions de travail : *rémunération (5), possibilités de carrière (4), incertitude quant à l'avenir (4)*
- Satisfaction : *plaisir au travail (9), implication dans l'organisation (8), possibilité de changer d'emploi (4)*
- Contrainte : *besoin de récupération (11), inquiétude (4), qualité du sommeil (14), réactions émotionnelles au travail (12), fatigue au travail (16)*

Toutes les échelles en relation avec les caractéristiques du travail, la variation, l'autonomie, les relations et la communication, les problèmes liés au travail et les conditions de travail peuvent être considérées comme des facteurs liés au travail. Ce sont les causes potentielles de stress au travail. Les échelles en relation avec la satisfaction et la tension sont les facteurs liés à la personne. Ce sont les réactions possibles au stress. Puisque l'accent est mis sur le travail, toute une série d'aspects liés au stress n'ont pas été repris comme les caractéristiques psychologiques de la personnalité, la capacité de gérer son travail, les plaintes concernant la santé, la vie privée.

Le temps de réponse au questionnaire est relativement court : environ 15 minutes pour la version condensée et 30 minutes pour la version étendue. Pour certains, cela peut encore sembler (trop) long, mais il faut aussi penser à la quantité d'information reçue. Toutes les questions sur les facteurs liés au travail peuvent avoir comme réponse *toujours* -



Por experiencia, N° 4, Avril 1999, ISTAS

¹ En néerlandais VBBA – Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid.

souvent - parfois - jamais. La plupart des questions sur les facteurs liés à la personne ont pour réponse *oui - non*.

L'approche

Un certain nombre de *sessions d'information, de formations et de congrès* ont été organisés entre 1998 et 2000 afin de familiariser les conseillers en prévention internes et externes avec le sujet et avec le VT en tant qu'instrument de mesure.

Depuis début 1998, le *soutien logistique* est étendu. Les questionnaires sont mis au point à la demande du client : version étendue ou condensée ou un composé des deux, données spécifiques à l'entreprise (par exemple département, fonction), questions supplémentaires éventuelles, nombre d'exemplaires souhaités, etc. Les questionnaires sont conçus afin de pouvoir être déchiffrés et traités par lecture optique. L'analyse se fait à l'aide d'un programme statistique pour la recherche en sciences sociales (SPSS). Il en ressort un rapport chiffré dans lequel les scores moyens sont indiqués pour les diverses échelles. Les scores moyens de l'organisation dans son ensemble sont comparés avec ceux du fichier de référence. Les sous-groupes de l'organisation (divisions, fonctions, etc.) sont comparés à la moyenne générale.

L'*accompagnement* tout au long du processus s'est rapidement révélé indispensable. A l'origine, il était essentiellement orienté sur la démarche préalable, à savoir sur la manière de commencer. A un stade suivant, l'attention s'est déplacée vers la clarté et l'accessibilité du rapport statistique. Plus tard encore, elle s'est orientée vers le suivi, c'est-à-dire comment restituer les résultats et surtout qu'en faire. Des mesures ont été prises sur tous ces points pour améliorer la qualité de l'accompagnement. Par exemple, un groupe de travail nommé "InterVisie" a été créé pour les spécialistes en matière de charge psychosociale issus des divers services de prévention externes. Ce groupe échange des idées tout au long du processus : introduction d'une enquête, analyse et restitution des résultats, suivi et remédiation.

La banque de données

Actuellement, le fichier de référence belge contient quelque 18.000 observations (questionnaires remplis) collectées dans 200 organisations environ. Ces organisations appartiennent à différents secteurs. Les observations dans les secteurs industriels représentent la majorité du fichier (environ un tiers). Les secteurs des services (marchands) et des soins comptent chacun pour environ un quart des observations. Les autres observations proviennent

du secteur public et du bâtiment. Plus de la moitié des observations proviennent d'organisations de 100 à 500 travailleurs. Les autres observations proviennent de manière égale d'organisations de plus de 500 travailleurs et d'organisations de moins de 100 travailleurs.

On peut trier le fichier selon la fonction. La majorité des observations concernent des employés et ouvriers selon une répartition assez équitable. Déjà plus de 1.000 cadres et un peu moins de 2.000 personnes occupant des fonctions de la santé ont répondu au VT.

D'autres critères d'analyse sont l'âge, le niveau de formation, le type de service (de jour, par pauses, de nuit, irrégulier), le type de contrat (permanent, temporaire) et le sexe.

Le benchmarking

La restitution des résultats aux entreprises et organisations fait partie des prestations de service à fournir dans le cadre des obligations légales en matière d'analyse des risques. L'analyse des risques doit en principe se faire à trois niveaux : au niveau de l'organisation dans son ensemble, au niveau d'un groupe de postes ou de fonctions et au niveau de l'individu. L'enquête avec le questionnaire VT répond parfaitement à cette exigence. Les résultats de chaque organisation, pris séparément sur les différentes échelles du VT, peuvent être comparés à des valeurs de référence du fichier complet ou d'une partie importante de celui-ci. Les écarts peuvent ainsi être identifiés, qu'ils soient positifs ou négatifs. Les positions des divers sous-groupes peuvent être comparées entre elles en fonction de la moyenne de l'organisation. On peut ainsi identifier quelles fonctions, divisions, catégories d'âge, etc. sont aux prises avec certains aspects de la charge psychosociale du travail. Enfin, il est également possible de restituer les résultats au niveau individuel. Cela se pratique exclusivement à la demande de l'individu et se réalise par une personne de confiance, en général le médecin du travail. L'anonymat et le traitement confidentiel ne sont donc aucunement menacés.

L'enquête scientifique

En plus de la possibilité offerte aux organisations de se comparer à d'autres, un fichier de références étendu offre des possibilités de recherche scientifique.

Au départ, une grande attention fut accordée à la qualité de l'instrument de mesure et des possibilités d'analyse. Une enquête de validité fut menée sur la base des versions francophone et néerlandophone du questionnaire afin de vérifier si les concepts

Références

- Bryunooghe, R., & Opdebeeck, S., "Travail émotionnel, charge émotionnelle et vécu du travail des femmes", in Moors, S., (Ed.), *Stress et travail : origines et approches*, Bruxelles, INRCT, 1994.
- D'Hertefelt, H., "La mesure de la charge mentale", in *Bulletin de l'IACT*, no. 4, pp. 1-5, 1984.
- D'Hertefelt, H., "La mesure du stress au travail : un long cheminement", in Moors, S., (Ed.), *op. cit.*
- D'Hertefelt, H., *Psychosociale arbeidsbelasting. Wet- en regelgeving, begrippen, analysemogelijkheden*, Bruxelles, INRCT (texte de cours pour conseillers en prévention).
- D'Hertefelt, H., du Bus, A., Hoedemakers, C., Moors, S., Notelaers, G., & Vervisch, T., *Le vécu du travail du personnel de l'entreprise Alpha. Rapport statistique*, Bruxelles, INRCT-Quest Europe (document interne), 2001.
- Karnas, G., *Nouvelles formes d'organisation du travail et adaptation du travail à l'homme*, Bruxelles, BES (exposé à la journée d'étude de la Belgian Ergonomics Society), 26 mars 2002.
- Notelaers, G., & van Veldhoven, M.J.P., *Validering van de Kern-VBBA in Vlaanderen*, Bruxelles-Amsterdam, INRCT-SKB (document interne), 1999.
- Notelaers, G., & van Veldhoven, M.J.P., *Bruikbaarheid en psychometrische kwaliteit van de Vécu du Travail als vertaling van de Kern-VBBA*, Bruxelles, INRCT (rapport d'enquête), 2001.
- Notelaers, G., & van Veldhoven, M.J.P., *Interroger le "vécu du travail" : présentation d'un outil spécifique d'analyse de la charge psychosociale du travail*, 2002.
- Notelaers, G., van Veldhoven, M.J.P., & Vermunt, J., *Towards a methodology for counteracting stress at work. Risk analysis with a standardised questionnaire and the implications for benchmarking*, XVIe Congrès mondial sur la sécurité et la santé sur le lieu de travail, 2002.
- Swinnen, L., Moors, S., & Govaert, C., "Stress : cause d'absentéisme", in Moors, S., (Ed.), *op. cit.*
- van Veldhoven, M.J.P., & Meijman,

T., *Het meten van de psychosociale arbeidsbelasting met een vragenlijst : de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA)*, Amsterdam, NIA, 1994.

■ van Veldhoven, M.J.P., *Psychosociale arbeidsbelasting en werkstress*, Lisse, Swets & Zeitlinger (thèse de doctorat soutenue à RU Groningen), 1996.

■ van Veldhoven, M.J.P., & Broersen, J., *Psychosociale arbeidsbelasting en werkstress in Nederland. Een verkenning gebaseerd op gegevens verzameld door Arbodiensten met de Vragenlijst Beleving en Beoordeling van de Arbeid (VBBA) in de periode 1995 t/m 1998*, Amsterdam, SKB, 1999.

sous-jacents étaient bien évalués. Les résultats de cette enquête de validité indiquent que c'est le cas pour les deux versions. Quand des observations suffisantes auront été collectées pour les versions anglaise et allemande, une telle étude sera également effectuée.

L'affinement des possibilités d'analyse a, lui aussi, fait l'objet de recherches. Sans entrer trop dans les détails, on peut dire que le résultat de cette démarche permet la répartition des individus dans différents groupes selon une gradation du risque : risque aigu, risque indicateur, risque réduit et risque nul. L'accueil personnel et l'aide aux travailleurs peuvent être améliorés et des signaux envoyés à l'organisation dans son ensemble quant à l'ampleur et la gravité des risques.

Avec un fichier d'une telle taille, il existe d'autres possibilités de travailler sur les données. Il ne s'agit pas seulement de mettre à l'épreuve des modèles plus ou moins anciens portant sur la charge psychosociale sur le lieu de travail en général, le stress au travail et le burnout (l'épuisement) en particulier, mais aussi d'enquêter sur certains groupes à risques, comme par exemple les travailleurs plus âgés. On pourrait s'attacher aussi à des thématiques telles que la qualité de la communication et des relations sur le lieu de travail et leurs formes extrêmement négatives que sont la violence ou le harcèlement moral.

Conclusion

La charge psychosociale du travail constitue un nouveau type de problèmes à traiter par la politique en matière de bien-être dans les entreprises belges. Si une attention significative est accordée aux effets sur la santé des facteurs psychosociaux sur les travailleurs, elle reste encore insuffisante pour arriver à une véritable politique de prévention dans ce domaine. Plusieurs étapes ont déjà été franchies. La charge psychosociale sur le lieu de travail est un des aspects du bien-être et la récente modification de la loi demande d'accorder une plus grande attention à la prévention et à la protection contre les formes extrêmes de comportements indésirables (tracasseries, violence, etc.). Les nouveaux services de prévention externes agréés ont engagé ou nommé des spécialistes de la charge psychosociale sur le lieu de travail. Une nouvelle approche spécialisée, celle du psychologue, se fera une place dans le milieu de la prévention. Les organisations patronales et syndicales ont conclu une convention collective concernant la gestion de la prévention du stress dans les entreprises. Les chercheurs et

consultants offrent des services afin d'analyser le phénomène de la charge psychosociale sur le lieu de travail et d'y remédier. Le projet commun Quest Europe-INRCT cadre bien dans ce contexte. Il fournit une aide pour l'analyse des risques dans le domaine de la charge psychosociale sur le lieu de travail aux services de préventions internes et externes, aux services des ressources humaines, aux directions et aux syndicats. La base de données, qui a été créée et ensuite étendue, permet en outre d'approfondir les connaissances de cette problématique. Ces connaissances peuvent contribuer et contribueront à la compréhension et à la résolution des nombreux problèmes en matière de charge psychosociale sur le lieu de travail en général et du stress au travail en particulier. ■