



Série Protection de la
santé des travailleurs, n° 6

Sensibilisation au stress professionnel dans les pays en développement :

**Un risque actuel
dans un environnement
de travail traditionnel**

**Informations à l'intention des
employeurs et des
représentants des travailleurs**



World Health
Organization

Sensibilisation au stress professionnel dans les pays en développement :

Un risque actuel dans
un environnement de travail traditionnel

Informations à l'intention des employeurs
et des représentants des travailleurs



**World Health
Organization**

Catalogage à la source : Bibliothèque de l'OMS

Houtman, Irene.

Sensibilisation au stress professionnel dans les pays en développement : un risque actuel dans un environnement de travail traditionnel : informations à l'intention des employeurs et des représentants des travailleurs / Irene Houtman, Karin Jettinghoff, Leonor Cedillo.

(Série Protection de la santé des travailleurs ; n° 6)

1.Stress - prévention et maîtrise. 2.Poste de travail. 3.Pays en développement.

I.Jettinghof, Karin. II.Cedillo, Leonor. III.Titre. IV.Titre: Sensibilisation au stress professionnel dans les pays en développement : informations à l'intention des employeurs et des représentants des travailleurs. V.Série.

ISBN 978 92 4 259165 1

(NLM classification: WA 250)

ISSN 1729-3502

© Organisation mondiale de la Santé 2008

Tous droits réservés. Il est possible de se procurer les publications de l'Organisation mondiale de la Santé auprès de l'unité Editions, Organisation mondiale de la Santé, 20 avenue Appia, 1211 Genève 27, Suisse (tél. : +41 22 791 3264; fax : +41 22 791 4857; e-mail : bookorders@who.int). Les demandes d'autorisation de reproduction ou de traduction des publications de l'OMS – que ce soit pour la vente ou pour une diffusion non commerciale – doivent être adressées à l'unité Editions, à l'adresse ci-dessus (fax : +41 22 791 4806; e-mail : permissions@who.int).

Les appellations employées dans la présente publication et la présentation des données qui y figurent n'impliquent de la part de l'Organisation mondiale de la Santé aucune prise de position quant au statut juridique des pays, territoires, villes ou zones, ou de leurs autorités, ni quant au tracé de leurs frontières ou limites. Les lignes en pointillé sur les cartes représentent des frontières approximatives dont le tracé peut ne pas avoir fait l'objet d'un accord définitif.

La mention de firmes et de produits commerciaux n'implique pas que ces firmes et ces produits commerciaux sont agréés ou recommandés par l'Organisation mondiale de la Santé, de préférence à d'autres de nature analogue. Sauf erreur ou omission, une majuscule initiale indique qu'il s'agit d'un nom déposé.

Malgré les précautions prises par l'Organisation mondiale de la Santé pour vérifier les informations contenues dans la présente publication, celle-ci est diffusée sans garantie d'aucune sorte, explicite ou implicite. La responsabilité de l'interprétation et de l'utilisation de ces données est laissée au lecteur. L'Organisation mondiale de la Santé ne saurait être tenue responsable d'aucun préjudice lié à leur utilisation.

Les opinions exprimées dans la présente publication n'engagent que les auteurs cités nommément.

Imprimé en France

Série Protection de la santé des travailleurs, n° 6

Auteurs

Irene Houtman
Karin Jettinghoff
TNO Work & Employment
Polarisavenue 151
2130 AS Hoofddorp, Pays-Bas

Leonor Cedillo
Chercheur en santé au travail
Caballocalco 35 – 7
Coyoacan, 04000, D.F.,
Mexique

Rédacteurs et collaborateurs techniques

Evelyn Kortum, Médecine du travail, Santé publique et environnement, Organisation mondiale de la santé, Genève, Suisse

Stavroula Leka, Institute of Work, Health & Organisations, University of Nottingham, UK

Jane Bowring, Corporate Health and Work Life, Genève, Suisse

Maquette de couverture

Tuula Solasaari-Pekki, Finnish Institute of Occupational Health

Conception et graphisme

Linda Puiatti, www.lindapuiatti.com

Série protection de la santé des travailleurs

No. 1: Prévention des risques pour la santé liés à l'utilisation des pesticides dans l'agriculture

No. 2: Pourquoi et comment procéder à des évaluations économiques au niveau de l'entreprise?

No. 3: Organisation du travail et stress

No. 4: Qu'est-ce que le harcèlement moral sur le lieu de travail

No. 5: La prévention des troubles musculo-squelettiques sur le lieu de travail

No. 7: (seulement en anglais) A practical guide for the use of research information to improve the quality of occupational health practice

www.who.int/occupational_health

PRÉFACE

La présente brochure sur le stress professionnel dans les pays en développement, publiée par l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) dans la série « Protection de la santé des travailleurs », a été réalisée avec le concours de l'équipe de Médecine du travail. Nous remercions le TNO Work & Employment (Pays-Bas), Centre Collaborateur OMS pour la médecine du travail, pour sa contribution en tant qu'auteur de cette brochure dans le cadre du Plan de travail des Centres Collaborateurs OMS en Santé au travail.

Cette publication a pour objet de sensibiliser les employeurs et les représentants des travailleurs des pays en développement à la question du stress professionnel, qui constitue une préoccupation croissante du fait des mutations liées notamment à la mondialisation et à l'évolution de la nature du travail. Une sensibilisation précoce paraît d'autant plus importante que le problème du stress professionnel se pose aussi dans les pays développés et industrialisés, où il est loin d'être résolu.

Cette brochure s'adresse avant tout aux pays en développement ; cependant, le stress professionnel touche aussi les pays en transition (comme la Russie), en proie à des mutations économiques et sociales rapides et radicales qui imposent aux travailleurs de constants efforts d'adaptation, avec une remise en cause des valeurs traditionnelles, une réorientation des systèmes de santé au travail et, généralement, de mauvaises conditions de travail. Les mesures classiques de prévention des risques professionnels visent les expositions aux agents chimiques, biologiques ou physiques ; les facteurs de risques psychosociaux en milieu de travail sont souvent négligés et leurs causes et conséquences sont encore insuffisamment prises en compte dans le contexte des pays en développement. Du fait de la distinction habituelle entre conditions de travail et environnement (physique) de travail, il est difficile, pour bon nombre de spécialistes en Santé et Sécurité au Travail, d'identifier la présence de facteurs de risques psychosociaux en milieu de travail.

Nous remercions les experts qui ont apporté une contribution substantielle à cette brochure :

Akhat B. Bakirov, Institut de recherché en santé au travail et écologie humaine d'Oufa, Bashkortostan, Fédération de Russie

Dudan Bohdan, Institut Nofer de médecine du travail, Lodz, Pologne

Michael Ertel, Institut fédéral de sécurité et de santé au travail, Berlin, Allemagne

Alexandra Fleischmann, Maladies non transmissibles et santé mentale, Organisation Mondiale de la Santé, Genève, Suisse

David Gimeno, Centre de santé au travail et de santé environnementale du Sud-Ouest, Ecole de santé publique de l'Université du Texas, Etats-Unis

Margaret Grigg, Maladies non transmissibles et santé mentale, Organisation Mondiale de la Santé, Genève, Suisse

Emilia Ivanovich, Centre national d'hygiène, d'écologie médicale et de nutrition, Sofia, Bulgarie

R. Srinivasa Murthy, STP-Mental Health and Rehabilitation of psychiatric Services, Bureau régional de l'OMS pour la Méditerranée orientale. Naser City, Egypte

Stephen Palmer, Centre pour la gestion du stress, Londres, Angleterre

Julietta Rodriguez-Guzmán, Université El Bosque, Bogotá, Colombie

Johannes Siegrist, Université de Düsseldorf, Département de sociologie médicale, Allemagne

SOMMAIRE

CHAPITRE 1	
Introduction au problème	1
CHAPITRE 2	
Effets de la mondialisation et de l'évolution de la nature du travail	4
CHAPITRE 3	
Une définition du stress professionnel	10
CHAPITRE 4	
Le stress professionnel représenté par un modèle	12
CHAPITRE 5	
Gestion du stress professionnel :une approche par étapes	20
CHAPITRE 6	
Pensée globale – actions locales	32
CHAPITRE 7	
Rôle de l'employeur et/ou du représentant des travailleurs	34
CHAPTER 8	
Remarques conclusives	36

Chapitre 1

INTRODUCTION AU PROBLÈME

Le tableau du stress professionnel comporte des réactions physiologiques, émotionnelles, cognitives et comportementales à des aspects particulièrement pénibles du contenu du travail, de l'organisation du travail et de l'environnement de travail. Les personnes souffrant de stress professionnel sont souvent tendues, anxieuses, et ont le sentiment de ne pas pouvoir faire face à leurs obligations. Avec la mondialisation et l'évolution de la nature du travail, les populations des pays en développement sont de plus en plus exposées à ce risque. Dans les pays industrialisés, on sait mieux, aujourd'hui, ce qu'est le stress professionnel et comment le gérer (voir notamment OMS, 2005 ; OMS, 2003). Ce n'est pas toujours le cas dans les pays en développement et, bien que certaines études aient été conduites en Amérique Latine notamment, on manque encore d'études approfondies permettant une analyse complète des spécificités culturelles et des différences de comportement d'un pays à l'autre. Aux difficultés liées à la maîtrise des risques professionnels dans leur ensemble, y compris lorsque ces risques sont bien identifiés, s'ajoutent dans le cas du stress professionnel l'absence de sensibilisation au problème et le manque de ressources pour y faire face.

Les aspects culturels méritent sans doute quelque attention lorsque l'on s'intéresse au stress professionnel dans les pays en développement. La spiritualité, la religion, les rituels collectifs, sont souvent plus importants que l'acquisition de biens matériels ou d'argent. Pour les travailleuses, les ressources sociales nécessaires à la prise en charge de leur famille proviennent généralement du secteur formel de l'économie. Dans les pays en développement cependant, les moyens consacrés à la logistique du quotidien ne bénéficient pas des avancées technologiques appliquées dans la plupart des pays développés à la gestion des services publics ou privés, comme le paiement par mail, téléphone ou Internet. Et même lorsque ce type de service existe, la majorité des travailleurs n'y a pas accès et les tâches de la vie quotidienne exigent beaucoup de temps et d'énergie.

Dans la plupart des pays en développement, on observe d'énormes différences entre les zones urbaines et rurales pour ce qui est de l'accès aux ressources, aux revenus et à l'emploi. La mondialisation, les accords commerciaux avec les pays développés et les règles de la Banque Mondiale se sont traduits par un recul de l'investissement dans les activités agricoles. Par voie de conséquence, avec l'accroissement de la population, l'offre d'emploi a considérablement augmenté dans les zones urbaines et suburbaines, où se sont

implantés les industries et les services. Cependant, l'exigence de déréglementation qui a accompagné le processus de mondialisation s'est traduite par une moindre protection des droits des travailleurs, en particulier en matière de prestations de santé et de retraite, et par une moindre sécurité de l'emploi. De ce fait, chômage et sous-emploi augmentent, et les individus acceptent de moins bonnes conditions de travail.



Qui plus est, le partage du pouvoir est souvent inégal, dans les institutions et les entreprises. A cela s'ajoute que dans les pays en développement, le contexte a souvent une influence déterminante sur la perception des situations, l'appréciation des facteurs en cause et les comportements ; causes et effets sont bien souvent attribués à des circonstances extérieures. Ces aspects culturels influent sur ce qui est perçu comme de bonnes conditions de travail. Lorsqu'il n'y a pas d'autre choix que de se soumettre à l'autorité ou de perdre son emploi, les travailleurs tendent à accepter de mauvaises conditions de travail, car ils savent que le marché est régi par les employeurs.

Dans les pays en développement, la majeure partie de la main-d'œuvre est son propre employeur, dans le cadre de petites entreprises ou de structures de travail à domicile relevant du « secteur informel » de l'économie. Ces entreprises ou ces individus manquent souvent de moyens et d'infrastructures pour protéger leurs salariés ou se protéger eux-mêmes du

stress professionnel, et ces populations de travailleurs sont difficiles à toucher par des actions d'information ou d'assistance. De plus, en l'absence de politique de prévention des facteurs de risques psychosociaux et du stress professionnel, il est difficile pour les entreprises, quelle que soit leur taille, de mettre en place des stratégies efficaces de maîtrise de ces problèmes. La situation est encore aggravée par l'absence de services de santé au travail. L'OMS estime qu'à l'échelle mondiale, seuls 5 à 10 % des travailleurs des pays en développement et 20 à 25 % des travailleurs des pays industrialisés (à quelques exceptions près) ont accès à des services de santé au travail appropriés (OMS, 2003). Et même lorsque ces services existent, il est rare qu'ils prennent en compte les aspects psychosociaux de l'environnement de travail.

Le stress professionnel est souvent aggravé, dans les pays en développement, par un large spectre de facteurs extérieurs au milieu de travail : inégalités hommes – femmes, absence de démarches participatives, mauvaise gestion de la pollution industrielle, ou encore analphabétisme, maladies parasitaires et infectieuses, mauvaises conditions d'hygiène, malnutrition, mauvaises conditions de vie, systèmes de transport déficients et contexte général de pauvreté. Les principaux problèmes liés à la mondialisation sont le chômage, le sous-emploi et l'auto-emploi, la précarité des conditions de travail due aux nouvelles modalités d'organisation du travail et à la libéralisation des relations du travail. La mondialisation a conduit à une aggravation des inégalités et à un déclassement par priorités des aspects sociaux dans de nombreuses parties du monde.

L'objet de cette brochure est, on l'a vu, de sensibiliser les employeurs et les représentants des travailleurs des pays en développement à la question du stress professionnel, qui se pose avec de plus en plus d'acuité du fait des mutations actuelles liées notamment à la mondialisation et à l'évolution de la nature du travail.

On traitera successivement des points suivants :

- effets des processus de mondialisation et de l'évolution de la nature du travail,
- définition du stress professionnel et représentation par un modèle,
- gestion du stress professionnel, et
- moyens d'action dont disposent les employeurs et les salariés.

Chapitre 2

EFFETS DE LA MONDIALISATION ET DE L'ÉVOLUTION DE LA NATURE DU TRAVAIL

La mondialisation est définie comme « une augmentation générale de l'activité économique mondiale résultant de la libéralisation des échanges et de la suppression des barrières au transfert transfrontières de capitaux, de biens et de services » (Rantanen, 2000).

Les effets de la mondialisation se manifestent au niveau international et national :

Au niveau international :

- multiplication des transactions économiques,
- augmentation des investissements étrangers et
- développement du commerce mondial : de gigantesques multinationales, dans les secteurs de la banque et des assurances, des industries manufacturières ou encore de la production de pétrole et de matières premières, jouent un rôle clé dans le processus de mondialisation.

Au niveau national:

- fragmentation des entreprises, unités de petite taille, décentralisées et indépendantes
- délocalisation vers des unités de petite taille
- flexibilité accrue dans l'organisation du travail
- flexibilité des relations du travail (contrats de travail, en particulier).

« La mondialisation a conduit à des inégalités croissantes et à un déclasserment par priorités des dimensions sociales dans de nombreuses parties du monde » (Rantanen, 2000). En d'autres termes, mondialisation et déréglementation ont creusé l'écart entre riches et pauvres et entraîné l'exclusion et la marginalisation des travailleurs les moins qualifiés, en particulier dans les pays en développement.

En théorie, la mondialisation doit créer des emplois pour les travailleurs à faible niveau de revenu des pays en développement et contribuer ainsi au revenu national de ces pays, donc au financement de la santé et des services sociaux, de la formation et de l'éducation,

de la recherche, de la culture, etc. Cependant, les pays en développement sont confrontés aux problèmes posés par l'évolution de la nature du travail : fragmentation du marché du travail, généralisation de la flexibilité et aggravation de l'insécurité de l'emploi, cadences élevées, allongement de la durée du travail, irrégularité des horaires, faible maîtrise des contenus et des processus de travail et faibles niveaux de rémunération, en particulier, ces phénomènes allant de pair avec l'apparition de nouveaux risques professionnels, tant dans les secteurs traditionnels que dans les nouveaux secteurs d'activité.

La vie au travail est en constante mutation, au rythme des avancées scientifiques et techniques. Les systèmes de production subissent donc des changements rapides, auxquels les travailleurs doivent s'adapter :

- acquisition de compétences nouvelles
- adoption de nouvelles méthodes de travail
- augmentation de la productivité
- amélioration de la qualité du travail
- contraintes de temps et cadences extrêmes
- compétition pour l'emploi
- insécurité de l'emploi et diminution des prestations sociales
- manque de temps pour les échanges avec les collègues et les relations sociales.
-

Quelques-unes des conséquences de ces exigences accrues, du manque de maîtrise de la situation de travail et du faible soutien entre collègues sont illustrées ci-dessous :

Encadré 1 :

Risques de stress professionnel et risques pour la santé : quel peut être le degré de risque ?

Quelques exemples de conclusions de recherches :

- Des exigences professionnelles élevées peuvent se traduire par un risque 7 fois plus élevé d'épuisement psychologique (Houtman et al., 1998)
- Le manque de soutien des collègues peut se traduire par un risque 2 fois plus élevé de problèmes lombaires et cervicaux (Ariens et al., 2001 ; Hoogendoorn et al., 2000)
- Une absence de maîtrise sur son travail peut se traduire par un risque 2 fois plus élevé de mortalité cardio-vasculaire (Kivimäki et al., 2002)
- Une tension élevée peut se traduire par un risque 3 fois plus élevé de morbidité hypertensive (Belkic et al., 2004)

(Exigences élevées – manque de maîtrise) Karasek et Theorell, 1990

Du fait de ces changements à l'échelle mondiale ou locale, de plus en plus de travailleurs sont confrontés à des exigences accrues. Lorsqu'ils ne parviennent pas à y faire face, cela peut engendrer du stress. Un stress permanent ou répétitif peut avoir une série d'effets négatifs sur les travailleurs et sur les entreprises qui les emploient.

- **Effets sur les travailleurs :** le stress professionnel peut se traduire par divers troubles d'ordre physiologique ou psychologique, ainsi que par des effets sur la cognition et les comportements. Il ne faudrait pas croire que les facteurs de risques psychosociaux ou organisationnels n'affectent que la santé psychologique (Cox, 1993). Les conséquences peuvent aller de l'absentéisme maladie lié à des problèmes de santé mentale, des troubles musculosquelettiques ou des pathologies cardiovasculaires, jusqu'à l'incapacité de travail ou la mort.
- **Effets sur les entreprises :** le stress professionnel peut entraîner une diminution des performances de l'entreprise liée à divers facteurs : absentéisme et rotation du personnel, baisse de productivité, augmentation des pratiques à risque et des taux d'accidents, insatisfaction croissante des clients, nécessité de remplacer les travailleurs absents, de former des remplaçants, etc.

Si l'on dispose aujourd'hui d'une impressionnante série d'études sur l'étendue des causes et des conséquences du stress professionnel dans les pays développés et industrialisés, le problème du stress professionnel est encore loin d'être résolu. Il existe en revanche très peu de données sur les pays en développement. Il a cependant été démontré que dans un « pays en transition » comme la Russie, les changements survenus dans le domaine des risques « classiques » (risques chimiques, biologiques et physiques) se traduisent par une augmentation du stress professionnel (Kuzmina et al, 2001). L'exposition aux solvants organiques peut avoir des conséquences psychologiques liées aux effets de ces produits sur l'encéphale, à leur odeur désagréable ou à la crainte des effets nocifs pouvant résulter de l'exposition (Levi, 1981). Tous les facteurs de risques, y compris les facteurs psychosociaux, peuvent affecter la santé à travers des mécanismes tant psychophysiologiques que psychochimiques (Levi, 1984).

On a vu que l'on manque souvent de données spécifiques sur le stress professionnel dans les pays en développement ou les pays « en transition », en raison de l'insuffisance des mécanismes de signalement et de la non-reconnaissance de ce type d'effets dans la plupart des pays. Les données brutes mondiales de l'encadré 2 ci-dessous montrent l'importance des enjeux en la matière :

Encadré 2 : Statistiques

Travail et santé dans les pays en développement et les pays industrialisés.

- Près de 75 % de la population active mondiale (qui représente 2,4 milliards de personnes) vit et travaille dans les pays en développement.
- 20-50 % des travailleurs des pays industrialisés peuvent être soumis à des expositions dangereuses au travail et l'on s'attend à ce que ce taux augmente dans les pays en développement et les pays nouvellement industrialisés.
- 50 % des travailleurs des pays industrialisés jugent leur travail « mentalement exigeant ».
- Chaque année, on compte près de 120 millions d'accidents du travail, dont 200 000 mortels et 68-157 millions de cas de maladies professionnelles au niveau mondial.
- Plus de 80 % de la population active travaille dans des petites et moyennes entreprises. Dans les pays en développement, on estime que la majorité de la population active travaille pour le secteur informel. Les petites et moyennes entreprises, en particulier, ainsi que le secteur informel, n'ont que peu d'accès aux services de médecine et de sécurité du travail et à d'autres formes d'appui extérieur. Elles manquent souvent de connaissances sur l'hygiène du travail en général.
- Une mauvaise santé au travail et une capacité de travail réduite peuvent entraîner des pertes économiques allant jusqu'à 10 à 20 % du produit national brut d'un pays. Au niveau mondial, les décès et maladies professionnels représentent, selon les estimations, une perte de 4 % du produit intérieur brut.

Source: http://www.who.int/occupational_health/en/oehstrategy.pdf

La plupart des pays en développement, confrontés à de nombreux problèmes, investissent très peu dans la recherche, d'où leur difficulté à produire des données validées et à évaluer l'impact des changements en milieu de travail. Quelques études transversales ont cependant été conduites sur des points spécifiques ; elles montrent l'importance des problèmes d'hypertension et des troubles cardiovasculaires dans la population de pays comme le Mexique, le Brésil ou la Colombie, et la distribution différentielle de ces troubles entre groupes de travailleurs exposés ou non à des facteurs de risques psychosociaux tels que les contraintes liées au travail, un engagement excessif ou l'insécurité de l'emploi. Certaines études mettent l'accent sur des secteurs en expansion comme les services ou l'économie informelle (Conférence CIST sur les maladies cardiovasculaires, 2005).

On dispose de données sur la prévalence de l'hypertension dans la plupart des pays d'Amérique Latine. L'hypertension et les autres causes de morbidité et de mortalité cardiovasculaires ont une prévalence élevée dans la population adulte de la plupart de ces pays. Seules des enquêtes et des études de cohortes peuvent permettre de relier ces chiffres

à des conditions de travail stressantes. Bien que l'on ne dispose pas à ce jour d'études longitudinales dans les pays en développement, une étude faisant appel au questionnaire sur le contenu du travail (Job Content Questionnaire), conduite à Hermosillo, au Mexique (Cedillo et Grijalva, 2005), fait état d'un taux de prévalence des emplois à fort niveau d'astreinte (niveau d'exigence élevé – faible maîtrise) atteignant 26 % sur un ensemble de secteurs d'activité. Les résultats de diverses études conduites dans d'autres pays indiquent que le risque d'hypertension pourrait être multiplié par 2 ou 3 dans ce type de situation de travail. A partir de ces données, on a estimé qu'en Amérique Latine, de 21 à 32 % des cas d'hypertension (risque attribuable à la population) étaient imputables à un niveau d'exigence élevé associé à une faible maîtrise des situations de travail.

Dans les pays industrialisés, on sait de mieux en mieux ce qu'est le stress professionnel et comment le gérer ; pourtant, le problème persiste, et semble même s'aggraver dans l'Union Européenne (Iavicoli, S. et al, 2004). Dans certains pays en développement, l'information sur le stress professionnel reste insuffisante et l'on n'a pas toujours conscience de la nécessité de s'en préoccuper.

En Amérique Latine, le stress professionnel est désormais reconnu comme l'un des grands maux de notre époque. Pourtant, de nombreux spécialistes de Santé et Sécurité au Travail de cette région considèrent qu'un bon environnement psychosocial et de bonnes conditions ergonomiques relèvent de la notion de « confort », et échappent aux démarches de « maîtrise des risques » applicables en cas d'exposition à des agents chimiques, physiques ou biologiques. Dans cette logique, on continue à mettre l'accent sur l'établissement de valeurs limites d'exposition au bruit ou aux produits chimiques et sur le respect de ces valeurs, ou sur l'utilisation de protecteurs et la maîtrise des situations dangereuses pouvant être à l'origine d'accidents. Les pays d'Amérique Latine ne s'intéressent malheureusement pas pour l'instant à l'établissement de règles ou à l'élaboration de guides de bonne pratique relatifs à l'ergonomie ou à des facteurs de risques psychosociaux comme les cadences et les horaires de travail ou l'insécurité de l'emploi. Les dispositions relatives à la sécurité et à la santé des travailleurs portent généralement sur l'adoption de valeurs limites d'exposition aux risques « classiques » (produits chimiques, bruit, vibrations, rayonnements, chaleur, froid, etc.), ou encore sur les bâtiments ou infrastructures pouvant être à l'origine d'accidents.

Chapitre 3

UNE DÉFINITION DU STRESS PROFESSIONNEL

Le tableau du stress professionnel comporte une série de réactions survenant lorsque les travailleurs sont confrontés à une inadéquation entre les exigences de leur tâche et leurs connaissances, savoirs et aptitudes. Lorsqu'un déséquilibre est perçu entre ces exigences et les ressources de l'individu ou de l'environnement, divers types de réactions sont possibles :

- réponses physiologiques (élévation de la fréquence cardiaque, de la tension, hyperventilation, par exemple, ou sécrétion d'hormones « du stress » comme l'adrénaline ou le cortisol),
- réponses émotionnelles (nervosité, irritation, par exemple),
- réponses cognitives (réduction ou restriction de l'attention et de la perception, oublis fréquents, par exemple) et
- réactions comportementales (agressivité, comportement impulsif, erreurs fréquentes, par exemple).

Le stress s'accompagne souvent d'une sensation de tension, d'inquiétude, d'une baisse de vigilance et d'efficacité dans l'accomplissement des tâches (voir le chapitre 4 pour plus de précisions).

Le stress peut survenir dans diverses circonstances, mais il est particulièrement intense lorsque la capacité de l'individu à faire face aux exigences de son travail est menacée. La crainte de l'échec et de ses conséquences négatives suscite de puissants affects négatifs faits d'anxiété, de crainte et d'irritation. Le stress est ressenti de façon encore plus intense en l'absence de soutien de la part des collègues ou de l'encadrement. L'isolement social et l'absence de coopération accroissent le risque de stress prolongé en milieu de travail, ainsi que les effets sur la santé et les risques d'accident liés au stress.

A l'inverse, lorsque le travail offre un haut degré d'autonomie, sollicite des compétences variées et s'exerce dans un contexte relationnel stimulant, il peut contribuer au bien-être et à la santé des travailleurs. Dans les cas où les exigences de la tâche excèdent les capacités et les connaissances de l'individu, le fait que l'intéressé ou son supérieur hiérarchique en prenne conscience peut être l'occasion d'évoluer vers un état d'équilibre et une situation

stimulante et motivante d'apprentissage et de développement, à la faveur d'entretiens et de mesures initiées par l'employeur et/ou par le travailleur ou ses représentants.

De même que « *la santé n'est pas seulement l'absence de maladie ou d'infirmité, mais un état de complet bien-être physique, mental et social* » (OMS, 1986), un environnement de travail sain se caractérise non seulement par l'absence de facteurs de risques, mais aussi par la présence de facteurs de promotion de la santé.



Chapitre 4

LE STRESS PROFESSIONNEL REPRÉSENTÉ PAR UN MODÈLE

Le processus du stress peut être illustré par un modèle incluant les causes du stress, les réactions de stress, les conséquences du stress à long terme, les caractéristiques des individus et les interactions entre ces éléments.

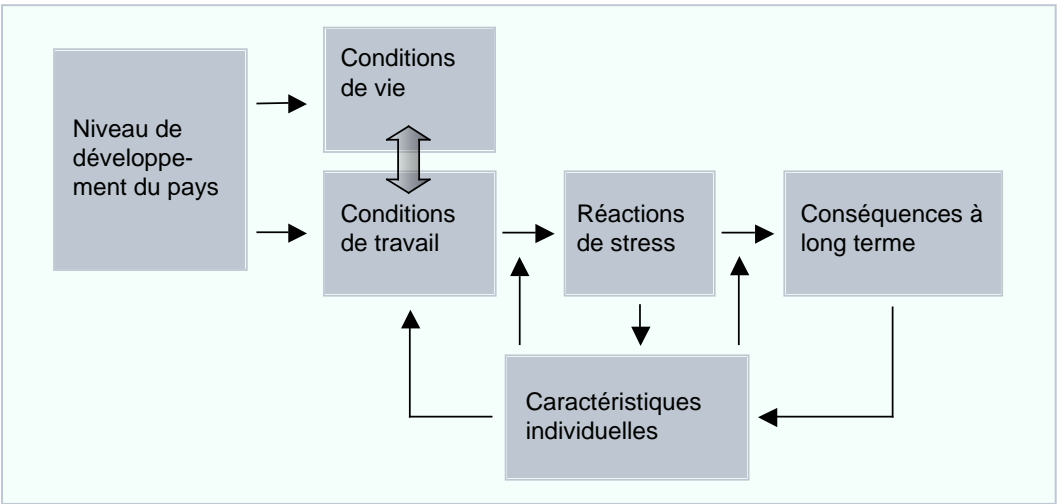


Figure 1: Modèle contextualisé représentant les causes et les conséquences du stress professionnel

Les réactions de stress peuvent résulter de l'exposition à des facteurs de risques professionnels. Elles peuvent être d'ordre émotionnel, comportemental, cognitif et/ou physiologique. Lorsque les réactions de stress persistent pendant une longue période de temps, elles peuvent se traduire par des effets permanents et irréversibles sur la santé, comme la fatigue chronique, les troubles musculosquelettiques ou les maladies cardiovasculaires.

Les caractéristiques des individus – personnalité, valeurs, buts, âge, sexe, niveau d'éducation et situation familiale, notamment – influent sur leur capacité à faire face aux exigences auxquelles ils sont confrontés. Ces caractéristiques peuvent interagir avec les facteurs de risques professionnels et en aggraver ou en atténuer les effets. Des caractéristiques physiques ou psychologiques comme la forme physique ou le degré d'optimisme peuvent

avoir un effet précurseur ou atténuateur dans le développement de réactions de stress et de problèmes de santé mentale. Si les individus parviennent à gérer de mauvaises conditions de travail, ils acquièrent de l'expérience, de l'assurance et sont mieux armés pour l'avenir. Mais s'ils développent des réactions de stress – fatigue, problèmes de santé chroniques – celles-ci auront souvent pour effet de réduire leur aptitude à s'acquitter convenablement de leur tâche, et d'aggraver encore le stress. Les conséquences à terme sont un état de fatigue extrême et de dépression, ou un syndrome d'épuisement professionnel.

Conditions de vie et de travail

En situation réelle, les travailleurs doivent gérer leur vie familiale (et sociale) et interagir avec ce contexte. Les ressources dont ils disposent pour assumer leurs responsabilités familiales et sociales et bénéficier d'un temps de récupération de qualité dépendent de facteurs liés au niveau de développement de leur pays (niveau d'alphabétisation et de revenus, infrastructures sociales), ainsi que des aménagements et des dispositions prévus par l'employeur pour gérer les problèmes familiaux. La qualité de l'emploi est déterminée elle aussi par le niveau de développement du pays. Lorsqu'un pays en développement recherche des investisseurs pour améliorer l'offre d'emploi, les pays développés tendent à transférer des processus industriels obsolètes et, dans bien des cas, des équipements dangereux, soit en investissant eux-mêmes dans les pays en développement, soit en vendant à des investisseurs locaux des machines d'occasion, moins chères que les neuves. Divers facteurs liés au contexte ont donc une influence déterminante sur la qualité des conditions de vie et de travail.

La situation régionale et/ou nationale détermine des normes et valeurs dont les effets se font sentir tant au travail qu'à la maison, et qui ne relèvent pas exclusivement de valeurs culturelles mais englobent aussi des aspects tels que l'évolution démographique ou la situation économique, reflétée par la situation de l'emploi, le développement technique et l'état de la législation. Bien que l'individu puisse influencer sur l'organisation, et l'organisation sur le niveau sectoriel ou national, le niveau « supérieur » a souvent plus de poids que le niveau « inférieur ». Dans cette hiérarchie, le niveau inférieur est celui de l'individu.

Les causes du stress professionnel

Bien que les caractéristiques des individus et des organisations jouent un rôle dans l'apparition du stress professionnel, il est généralement admis que celui-ci résulte de l'interaction entre le travailleur et les conditions de travail. Les points de vue diffèrent néanmoins sur le rôle respectif des caractéristiques des **travailleurs** et des **conditions de travail** comme cause primaire du stress. Ces divergences sont importantes, car elles induisent des façons différentes de prévenir à la source le stress professionnel.

Selon certains, les **spécificités individuelles** (personnalité, âge, éducation, expérience, façon de gérer les situations) sont déterminantes pour prédire si certaines situations de travail peuvent occasionner du stress. Ces spécificités individuelles appellent des stratégies de prévention complémentaires, axées sur l'individu et visant à développer chez lui les moyens de faire face aux exigences liées au travail.

Cependant, le point de vue qui prévaut à l'heure actuelle, sur la base de données validées, est que certaines **conditions de travail** sont stressantes pour la majorité des individus. Les conditions de travail stressantes sont liées à une série de facteurs de risques psychosociaux – niveau d'exigence de la tâche (trop élevé ou trop faible), rythme trop rapide ou contraintes de temps, absence de maîtrise de la charge et des processus de travail, manque de soutien social des collègues et/ou de l'encadrement, discrimination, isolement, harcèlement psychosocial, absence de participation à la prise de décision, manque de communication et d'information, insécurité de l'emploi, manque de possibilités d'évolution, absence d'avancement ou de promotion, irrégularité des horaires de travail (travail posté, en particulier) – ainsi qu'à l'exposition à des conditions physiquement gênantes ou dangereuses sans possibilité d'action sur ces conditions. Les stratégies de prévention correspondantes sont axées sur l'amélioration des conditions de travail ou le réaménagement de l'activité.

Il apparaît que les conditions de travail sont pires chez les travailleurs des petites entreprises, les petits artisans, les travailleurs non qualifiés et ceux du secteur informel. Leur exposition au risque est généralement chronique, prolongée, et comporte des effets négatifs sur la santé. De plus, le manque de ressources et une charge de travail élevée peuvent aggraver l'exposition à des conditions de travail stressantes et affecter la vie familiale.

Le stress professionnel peut également résulter d'un déséquilibre au niveau de l'interface domicile - travail, avec des conséquences encore plus graves lorsque convergent la pauvreté, le risque de chômage et de mauvaises conditions de vie. Cela touche particulièrement les

femmes, dans les pays où les disparités hommes - femmes sont fortes et où l'accès des femmes à la vie professionnelle est récente. Les responsabilités professionnelles peuvent entrer en conflit avec les responsabilités familiales (soins à un enfant malade ou à un parent âgé, par exemple) ou avec les engagements vis-à-vis de la famille et des amis. On a pu montrer que les interférences entre responsabilités familiales et responsabilités professionnelles constituaient l'un des meilleurs prédicteurs d'astreinte psychologique chez les travailleuses, quel que soit le niveau hiérarchique ou le secteur d'activité (Cedillo et Scarone, 2005).

Ces problèmes requièrent des stratégies de prévention favorisant un meilleur équilibre et apportant aux travailleurs le soutien nécessaire pour qu'ils puissent concilier leurs responsabilités professionnelles et familiales, sans préjudice d'autres droits. Parmi les autres facteurs pouvant influencer indirectement sur le degré de stress professionnel, on citera l'accès à un médecin généraliste, à un médecin du travail ou à d'autres prestataires qualifiés, ou encore la situation économique du pays, la réglementation et les dispositions et règles de l'art en vigueur dans le pays ou le secteur d'activité considéré.

Les femmes au travail sont généralement plus sujettes au stress que les hommes et expriment plus souvent ce type de problèmes (Kauppinen et al, 2003, Giuffrida et al, 2001, par exemple). Dans les pays industrialisés comme dans les pays en développement, les causes suivantes de stress professionnel sont particulièrement fréquentes chez les femmes :

1. difficulté à concilier leur rôle à la maison et au travail,
2. place traditionnellement dévolue aux femmes dans la société, et contradiction entre besoin d'indépendance et nécessité de se conformer aux attentes sociales,
3. harcèlement sexuel, dont les femmes sont les premières victimes au travail et
4. discrimination hommes - femmes, avec des salaires plus bas et un niveau d'exigence accru pour les femmes.

A ces aspects négatifs de la vie au travail s'ajoutent souvent pour les femmes les problèmes de violence domestique. La prévalence de la violence domestique dans les pays d'Amérique Latine est de 30 % en moyenne (Pallito, 2002), et bien que les répercussions sur les performances au travail puissent être interprétées comme un conflit domicile \diamond travail, la violence domestique est parfois prise en charge comme un problème professionnel, avec des exemples d'interventions au niveau de l'entreprise (U.S. Department of Labor, 1996 ; OPS, 2003).

Selon l'Organisation mondiale de la Santé, dans un rapport sur la violence et la santé (Krug, 2002), le pourcentage de femmes agressées par un partenaire dans les douze mois

précédant l'enquête variait de 3 % ou moins en Australie, au Canada et aux Etats-Unis à 27 % des femmes ayant déjà eu des partenaires (c'est-à-dire ayant déjà vécu en couple) en Sierra Leone ou au Nicaragua, 38 % des femmes mariées en République de Corée et 52 % des Palestiniennes mariées en Cisjordanie et dans la bande de Gaza. Pour beaucoup de ces femmes, la violence physique n'était pas un événement isolé, mais s'inscrivait dans un schéma de comportement violent. Selon une étude réalisée à Monterrey, au Mexique, 52 % des femmes ayant subi des violences physiques auraient également subi des violences sexuelles de la part de leurs partenaires. Le rapport de l'Organisation mondiale de la Santé précise en outre que les femmes et les jeunes filles pauvres sont plus exposées au risque de viol dans le cadre de leurs activités quotidiennes, notamment lorsqu'elles rentrent seules de leur travail tard le soir, qu'elles travaillent dans les champs ou qu'elles vont seules ramasser du bois pour le feu.

Comme l'indiquent les auteurs, le coût humain, en chagrin et en souffrance, ne peut naturellement pas être chiffré. En fait, il demeure invisible pour une large part. Alors que grâce au satellite, certaines formes de violence sont présentées chaque jour à la télévision (terrorisme, guerres, émeutes, guerres civiles), des violences bien plus nombreuses s'exercent à huis clos, à la maison, au travail, et jusque dans des institutions à vocation médicale ou sociale. Les victimes, souvent jeunes, faibles ou malades, ne sont pas en mesure de se protéger. Pour d'autres encore, ce sont les convenances ou la pression sociales qui les obligent à taire ce qu'elles vivent. (Krug, 2002 ; OMS, 2003).

Comme l'indique le Rapport mondial sur la violence et la santé, « entre 1996 et 1997, la Banque interaméricaine de développement a commandé des études sur l'ampleur et l'incidence économique de la violence dans six pays d'Amérique Latine (Buvinic et Morrison, 1999). Toutes se sont penchées sur les dépenses des services de santé, des services de police et des services judiciaires imputables à la violence, ainsi que sur les pertes immatérielles et les pertes résultant du transfert de biens. En 1997, en pourcentage du produit intérieur brut (PIB), les dépenses de santé découlant de la violence représentaient 1,9 % du PIB brésilien, 5,0 % du PIB colombien, 4,3 % du PIB salvadorien, 1,3 % du PIB mexicain, 1,5 % du PIB péruvien et 0,3 % du PIB vénézuélien (Krug, 2002) ».



Encadré 3 : **Causes de stress professionnel : récapitulatif**

Lieu de travail

- Rythme de travail élevé, cadences
- Manque de maîtrise (rythme du travail, mais également lié à des risques physiques)
- Faible participation
- Manque de soutien des collègues et du supérieur hiérarchique
- Manque de possibilités de carrière
- Insécurité de l'emploi
- Longues heures de travail
- Faible revenu
- Harcèlement sexuel et/ou psychologique

Interface travail-famille

- Conflit de responsabilités et de rôles, en particulier pour les femmes
- La maison est le lieu de travail
- La famille est exposée à des risques professionnels
- Violence domestique, violence physique, viol
- Difficultés dans l'organisation de la vie quotidienne

Personne

- Esprit de compétitivité, hostilité
- Engagement excessif
- Manque de confiance en soi

Conséquences du stress professionnel

Conséquences pour les travailleurs : le stress professionnel peut engendrer une série de réactions physiologiques, émotionnelles, cognitives et comportementales :

Encadré 4:

Exemples de réactions PHYSIOLOGIQUES au stress :

- élévation de la fréquence cardiaque
- élévation de la pression sanguine
- élévation de la tension musculaire
- transpiration
- production et sécrétion accrue d'adrénaline et
- respiration superficielle à des fréquences élevées.

Exemples de réactions EMOTIONNELLES :

- peur
- irritation
- humeur dépressive
- anxiété
- colère et
- baisse de motivation.

Exemples de réactions COGNITIVES :

- baisse d'attention
- restriction de la perception sensorielle
- oublis fréquents
- difficultés à avoir une pensée efficace
- difficultés à résoudre les problèmes et
- capacité d'apprentissage réduite

Exemples de réactions COMPORTEMENTALES :

- baisse de productivité
- tabagisme accru
- augmentation de la consommation de drogues et/ou d'alcool
- erreurs fréquentes et
- absentéisme maladie

En cas d'exposition prolongée à un niveau de stress élevé, les travailleurs n'ont pas le temps de récupérer. Le stress peut alors être à l'origine de troubles mentaux et physiques et avoir des effets sur le système immunitaire, entraînant maladie, absentéisme et incapacité de travail.

A terme, les risques pour la santé des travailleurs peuvent se traduire par les effets suivants :

- hypertension
- angine de poitrine
- syndrome d'épuisement professionnel et troubles affectifs
- dépression¹
- troubles du métabolisme (risque de diabète de type II)
- alcoolodépendance et
- troubles musculosquelettiques.

Encadré 5 : Conséquences négatives pour les employeurs et les entreprises :

La persistance de conditions de travail stressantes est associée aux effets suivants :

- augmentation de l'absentéisme
- manque de ponctualité
- rotation du personnel
- baisse de performances et de productivité
- baisse des taux de croissance et des profits
- baisse de qualité du travail et de la production
- augmentation des pratiques à risque et des taux d'accidents
- plaintes des clients
- comportements violents plus fréquents
- maladies professionnelles en progression et
- augmentation des coûts liés à tous les effets ci-dessus.

1 La dépression a été associée au stress professionnel (Tennant, 2001, Roos & Sluiter, 2004) et 8 % des cas de dépression ont été imputés à des facteurs environnementaux, notamment au stress professionnel (Prüss-Üstun, Corvalan, 2006).

Chapitre 5

GESTION DU STRESS PROFESSIONNEL : UNE APPROCHE PAR ÉTAPES

La prévention du stress professionnel ne peut pas se résumer en quelques consignes, mais il est possible de proposer des lignes directrices à l'intention des organisations.

Pour que les enjeux liés au travail soient promoteurs de santé, il est primordial que les travailleurs soient motivés et qu'ils aient un sentiment de sécurité et de maîtrise de leur situation de travail. La prévention du stress professionnel est une démarche importante, pour laquelle nous proposons de procéder par étapes (voir aussi OMS, 2004)² :

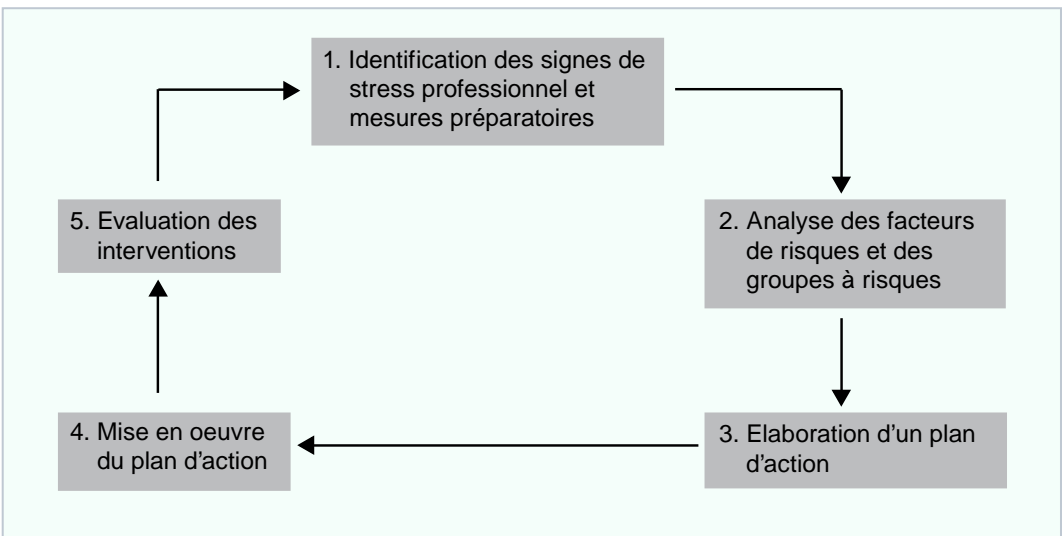


Figure 2 : Démarche de prévention du stress

² Pour de plus amples informations sur cette question, nous renverrons à la brochure « Organisation du travail et du stress », rédigée par Stavroula Leka, Amanda Griffiths, Tom Cox, Institute of Work, Health and Organizations, Nottingham, Royaume-Uni, Centre collaborateur OMS pour la santé au travail, et publiée par l'Organisation mondiale de la Santé dans la série Protection de la santé des travailleurs (N° 3). (www.who.int/occupational_health/publications/stress/en/)

1^{re} étape : Mesures préparatoires et identification des signes de stress professionnel

La première étape de la démarche de gestion du stress est une phase préparatoire au cours de laquelle les mesures suivantes sont prises :

- S'assurer de l'engagement du management et du soutien de toute l'entreprise pour que le stress professionnel soit traité au niveau de l'ensemble de l'organisation et des postes de travail. Ce point est primordial pour la réussite de la démarche.
- Sensibiliser au stress professionnel : il est important que travailleurs et employeurs comprennent bien ce qu'est le stress professionnel (causes, conséquences, coûts, solutions). On peut recourir à des campagnes de sensibilisation utilisant la communication écrite ou orale.
- Le soutien de l'entourage et des proches étant primordial, notamment dans les pays en développement, ils devraient être associés à la démarche de gestion du stress, en particulier au niveau de l'interface domicile - travail.
- Faire l'inventaire des symptômes de stress professionnel dans l'entreprise. L'utilisation de démarches identiques ou standardisées permettra de comparer différents groupes de travailleurs.
- Associer les membres du comité d'hygiène et de sécurité lorsqu'il existe. Ces comités sont obligatoires dans la plupart des pays d'Amérique Latine et sont mentionnés dans la Convention 155 du BIT, dont plusieurs pays d'Amérique Latine sont signataires. Bien que ces comités n'aient pas toujours les pouvoirs ni les compétences que l'on pourrait souhaiter, ils connaissent généralement la réglementation nationale en santé et sécurité. Cependant, ils ignorent tout ou presque des facteurs de risques psychosociaux en milieu de travail. Il serait utile de rendre l'information accessible à ces groupes, afin que les travailleurs et leurs représentants prennent conscience de ces facteurs.
- L'apport et la participation des travailleurs sont essentiels à toutes les phases de la démarche de gestion du stress. Ce sont eux qui connaissent le mieux leur travail.
- Fixer des objectifs et des délais pour un ou plusieurs des items de l'encadré 5 ci-dessus.

2^e étape : Analyse des facteurs de risques et des groupes à risque

Cette phase donne lieu à une analyse plus précise de la situation, afin de mieux cerner les conditions de travail et les caractéristiques individuelles des travailleurs, et d'identifier ainsi les facteurs de stress professionnel et les personnes exposées. Différentes méthodes sont applicables pour le recueil d'information (questionnaires, check listes, interviews, analyse des chiffres de l'absentéisme, par exemple). Un questionnaire du type de celui de l'encadré 6 permet d'identifier les conditions de travail pouvant induire un stress professionnel. Il peut être complété par des questions spécifiques selon l'activité, le poste de travail ou l'environnement de travail.

Encadré 6 : Questionnaire destiné aux travailleurs sur les causes du stress professionnel

Exigences de la tâche et conditions de travail :		
Avez-vous suffisamment de temps pour faire votre travail correctement ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Travaillez-vous dans des conditions matérielles défavorables (environnement défavorable, bruit, rayonnements, substances chimiques, objets coupants, tranchants ou en mouvement, surfaces glissantes, tâches répétitives, lourdes charges ou travaux pénibles) ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Participation et maîtrise de la situation de travail :		
Pouvez-vous choisir vos méthodes, votre rythme de travail, et/ou l'ordre d'exécution des tâches ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Êtes-vous libre de décider quand faire une pause ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Etes-vous associé à la prise de décision ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Y a-t-il régulièrement des réunions pour parler du travail ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Pouvez-vous influencer sur certains facteurs de charge physique dans votre travail ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Relations interindividuelles :		
Etes-vous soutenu par vos supérieurs et/ou vos collègues ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Etes-vous isolé des autres durant le travail ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Etes-vous traité différemment en raison de votre race, sexe, origine ethnique ou handicap ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Subissez-vous la violence de clients, usagers, patients ou personnes du public ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours

Encadré 6 : Questionnaire destiné aux travailleurs sur les causes du stress professionnel

Evolution de carrière et sécurité de l'emploi		
Avez-vous de bonnes perspectives de carrière ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Avez-vous l'occasion de développer vos aptitudes et votre intellect dans votre travail ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Bénéficiez-vous de la sécurité de l'emploi ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Est-il probable que dans les deux prochaines années, vous exerciez la même activité chez le même employeur ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Temps de travail :		
Travaillez-vous un grand nombre d'heures ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Travaillez-vous le soir, la nuit et/ou les week-ends (travail posté) ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Avez-vous des horaires irréguliers ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Rôle dans l'entreprise et information :		
En général, êtes-vous clairement informé de vos tâches ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Avez-vous des problèmes de conflits entre tâches/rôles ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Recevez-vous les informations nécessaires pour faire correctement votre travail ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Recevez-vous des informations en retour sur vos prestations ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Revenu :		
Votre revenu est-il suffisant pour vos besoins et ceux de votre famille ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Interface domicile - travail :		
Votre travail interfère-t-il avec vos responsabilités familiales ou vos activités de loisir ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Votre domicile est-il aussi votre lieu de travail ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Si oui :		
Les membres de votre famille sont-ils protégés des conditions nocives (voir question 2) ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours
Considérez-vous que votre domicile est un lieu approprié pour l'exercice de votre activité professionnelle ?	<input type="checkbox"/> Oui, en général	<input type="checkbox"/> Non ou pas toujours

Une fois identifiés les sources de stress professionnel et les groupes à risques, les objectifs fixés à la première étape peuvent être précisés.

3^e étape : Elaboration d'un plan d'action

- a. Décider des actions à entreprendre pour réduire le stress professionnel, en établissant un inventaire des solutions possibles pour chacune des causes de stress professionnel identifiées à la 2^e étape. Pour ce faire, on pourra se référer aux exemples de mesures de prévention du stress professionnel proposées dans l'encadré 7 ci-après.
- b. Il convient ensuite d'établir des priorités, de désigner les responsables des différentes mesures et de fixer des délais (3-6 mois, par exemple), et d'actualiser les objectifs identifiés à la première étape.



Encadré 7 : Exemples de mesures de prévention du stress professionnel

Problèmes :	Mesures possibles :
Forte charge de travail	<ul style="list-style-type: none">• Redistribution des tâches entre collègues• Classement par priorités des activités/tâches• Formation (sur le stress ou la gestion du temps, p. ex.)
Travail monotone ou routinier	<ul style="list-style-type: none">• Mesures permettant de maîtriser le rythme de travail là où c'est possible• Aménagement de pauses en nombre suffisant• Rotation des postes (possibilité d'effectuer plusieurs tâches différentes, en général selon un planning de rotation)• Diversification des tâches (tâches de même difficulté)• Enrichissement des tâches (tâches plus difficiles)• Formations si nécessaire

Encadré 7 : Exemples de mesures de prévention du stress professionnel

Situations dangereuses au poste de travail	<ul style="list-style-type: none">• Remplacement des machines ou dispositifs dangereux par d'autres moins dangereux• Encoffrement de la source de risque (bruit ou autre)• Information des salariés sur les effets de l'exposition aux risques• Fourniture d'équipements de protection individuelle (protecteurs de l'ouïe, dispositifs de maintien à distance en cas de risques liés à des surfaces chaudes, etc.)
Conflits de tâches ou de rôles, imprécision	<ul style="list-style-type: none">• Description claire du poste et formulation d'exigences précises et adaptées
Expérience insuffisante pour le poste	<ul style="list-style-type: none">• Proposition de formation adaptée si nécessaire• Désignation d'un tuteur individuel• Apport de l'aide nécessaire et incitation à l'entraide• Attribution des tâches difficiles à des collègues plus expérimentés
Manque de soutien social de la direction et/ou des collègues	<ul style="list-style-type: none">• Formation des managers à la gestion du personnel• Organisation d'activités favorisant l'esprit d'équipe (dîners, excursions ou autres activités sociales)• Déjeuners et pauses café entre collègues• Incitation au travail d'équipe• Organisation de réunions régulières permettant de débattre des problèmes et de les résoudre ensemble
Interface domicile - travail	<ul style="list-style-type: none">• Aide ou mise en place de solutions pour la garde des enfants• Flexibilité des horaires (travail temporaire et/ou à temps partiel, notamment)• Télétravail/travail à domicile• Prise en compte des besoins de la famille et des enfants, en complément des mesures en faveur des travailleurs• Mise en place de solutions de transport si nécessaire

Les mesures et solutions adoptées devraient viser en priorité à faire évoluer la culture de l'entreprise et l'**organisation du travail**, et notamment à :

- améliorer la répartition du travail entre collègues,
- introduire la rotation des tâches (possibilité d'effectuer plusieurs tâches différentes, généralement selon un planning de rotation),
- diversifier les tâches (adjonction de tâches nouvelles de même niveau de difficulté),
- enrichir les tâches (adjonction de tâches plus difficiles),
- améliorer les compétences managériales (par des formations spécifiques, par exemple),
- améliorer l'ergonomie des postes de travail³,
- améliorer les plannings de travail et l'alternance des temps de travail et de repos (en cas de travail posté, par exemple, la rotation des postes selon l'écoulement normal du temps a moins d'inconvénients pour la santé que la rotation en sens inverse),
- instaurer la consultation directe des salariés,
- améliorer la communication entre groupes de salariés, ou entre clients et salarié(s), et entre salariés et encadrement,
- fournir une description claire des postes ou des tâches et
- indiquer clairement les règles et les modalités de promotion.

Nota : cette démarche offre l'avantage de traiter directement les causes du stress en milieu de travail, et peut avoir des effets bénéfiques sur l'ensemble des salariés de l'entreprise.

Les mesures de prévention ou de réduction du stress professionnel peuvent également viser à améliorer les aptitudes, les compétences techniques et les capacités d'adaptation **individuelles des salariés** par des formations dans les domaines suivants :

- gestion du temps,
- comportement face à des clients agressifs,

3 Pour plus d'informations sur ce point, le lecteur est invité à se reporter à la brochure « Prévention des troubles musculosquelettiques sur le lieu de travail », de Alwin Luttman, Matthias Jäger et Barbara Griefahn, de l'Institut de physiologie du travail de l'Université de Dortmund (Centre Collaborateur OMS en Santé au travail), publiée par l'Organisation mondiale de la Santé dans la série « Protection de la santé des travailleurs (n° 5) (www.who.int/occupational_health/publications/muscdisorders/)

- manutentions manuelles,
- choix de machines et équipements appropriés,
- gestion du stress et stages d'assertivité,
- recherche de soutien dans la famille, la communauté, ou la religion et la spiritualité.

Nota : ce type de démarche axée sur l'individu présente deux inconvénients en cas de problèmes majeurs au travail :

1. Les effets bénéfiques sur les symptômes de stress sont souvent de courte durée ;
2. D'importantes causes de stress liées à l'environnement de travail ne sont pas traitées et resteront une source de stress professionnel.

En règle générale, il est préférable de privilégier les stratégies de prévention du stress professionnel applicables au niveau de l'entreprise. Cependant, même les efforts les plus sérieux pour améliorer les conditions de travail ne sauraient éliminer totalement le stress pour tous les salariés. La méthode la plus efficace pour prévenir le stress professionnel est donc souvent d'associer les démarches visant l'entreprise et les individus, tout en privilégiant les mesures touchant à l'entreprise et à l'organisation du travail. Lorsqu'il est possible de faire appel à des services de santé au travail, des psychologues ou d'autres professionnels ayant l'expérience de ce domaine, ces spécialistes peuvent conseiller l'employeur sur les mesures de prévention ou les interventions les plus indiquées compte tenu des risques identifiés.

4^e étape : Mise en œuvre du plan d'action

Avant de passer à la phase de mise en œuvre, il convient de réfléchir à la meilleure façon d'appliquer le plan d'action et d'y associer les différents partenaires et les salariés en interne, ainsi que d'éventuels partenaires extérieurs.

Il est primordial d'informer les travailleurs et de les associer aux changements prévus. Ils ont besoin de savoir qui doit être impliqué dans le processus de changement. La participation des salariés est cruciale, car ce sont eux qui connaissent le mieux leur travail, et ils ont souvent des propositions à faire pour l'améliorer. La participation est le seul moyen de réduire une éventuelle résistance au changement dans les organisations. L'intervention de personnes extérieures à l'organisation facilite parfois le processus de changement.

Encadré 7a : Etude de cas

Réduction du stress professionnel dans les organisations : les solutions apportées dans deux villes vietnamiennes

(Source : WHO/WPRO, 1999)

Avec l'aide de l'OMS, un programme de santé au travail a été initié au Vietnam en 1998-1999. Ce programme, mis en place dans le cadre de l'initiative Villes – Santé, visait les petites et moyennes entreprises de deux villes vietnamiennes.

Un comité d'organisation local a d'abord été créé, réunissant les représentants locaux des pouvoirs publics (santé, affaires sociales, commerce et industrie), ainsi que les syndicats et une association de femmes, en particulier. Le groupe de pilotage du projet a bénéficié d'une initiation à la santé au travail dans le cadre d'un atelier de trois jours, et deux stages de formation ont été organisés pour les représentants des institutions et le personnel, afin de les préparer à gérer le projet. Le premier stage, destiné aux équipes de management multidisciplinaires au niveau de l'administration locale, avait pour objet de les initier à la réglementation en santé et sécurité au travail et à l'évaluation des risques au poste de travail. Le second, qui s'adressait aux représentants du personnel et aux maîtres d'ouvrage, portait sur la démarche d'amélioration des conditions de travail.

Une enquête a ensuite été menée pour évaluer les besoins des travailleurs en matière de protection et de promotion de la santé. Elle a montré qu'en dépit des divers problèmes de santé et de sécurité signalés, le nombre d'interventions dans le domaine de la santé restait limité.

A partir des résultats de l'enquête, un programme d'action pour la santé au travail a été élaboré et mis en œuvre dans les organisations participantes ; il comportait des changements apportés aux conditions de travail, des examens de santé et des actions de promotion de la santé. A titre incitatif, un système de compétition avec remise de prix a été mis en place sur la base de 100 critères pratiques.

Bien que les managers de petites entreprises aient d'abord réagi de façon négative à ce programme, ils lui ont apporté leur soutien après en avoir observé les effets bénéfiques. Le programme s'est traduit par des changements dans la culture des organisations participantes, en particulier par une ambiance de travail plus détendue. Les salariés ont également bénéficié d'améliorations touchant à l'environnement physique de travail et à l'information sur les questions de santé. Une analyse coûts - bénéfices a montré que tout investissement engagé par le management dans le domaine de la santé et de la sécurité avait une incidence financière positive liée à une augmentation de la productivité.

Encadré 8 : Etude de cas

Programme de formation des formateurs au Mexique

Une collaboration de trois ans entre le BIT (Programme Work Safe) et le CTM, l'un des principaux syndicats du Mexique, a permis la mise en place d'un programme de formation de formateurs. Un chapitre sur le stress professionnel, intégré à ce programme, a été repris par l'un des syndicats, qui a réalisé sur ces bases ses propres diapos et brochures. Ces supports seront utilisés pour sensibiliser les salariés au problème.

5^e étape : Evaluation des interventions

L'évaluation est une étape capitale des programmes de prévention du stress professionnel car elle permet de déterminer s'ils ont eu les effets souhaités. Les questions à se poser sont les suivantes :

a. Les objectifs ont-ils été atteints ?

Il s'agit de réitérer l'évaluation et l'analyse des situations de stress professionnel persistant, afin de déterminer dans quelle mesure les objectifs fixés (étapes 1 et 2) ont été atteints, par exemple si les problèmes de santé ou le taux d'absentéisme ont diminué.

b. Le programme d'action a-t-il des effets non souhaités ?

Il peut arriver que le programme ait des effets indésirables ; en réduisant la charge de travail d'un groupe, par exemple, on peut provoquer une augmentation de la charge de travail d'un autre groupe.

c. Quels sont les coûts et les bénéfices financiers du programme ?

Les solutions visant à réduire le stress professionnel peuvent engendrer des coûts spécifiques. Les mesures prises ont cependant des effets bénéfiques à long terme pour les salariés et l'entreprise (voir encadré 5). Il est donc souhaitable d'évaluer avec soin les coûts à court terme et les bénéfices à long terme des mesures prises.

- d. Les intéressés sont-ils satisfaits des dispositions ou des méthodes de travail nouvellement introduites ?

Interroger les travailleurs directement ou par questionnaire afin d'analyser à nouveau la situation et de comparer les données nouvelles avec les données précédemment obtenues (voir le questionnaire de l'encadré 6, pages 22 et 23).

Cette évaluation permet de déterminer s'il convient de modifier certaines solutions ou de prendre des mesures complémentaires de gestion du stress professionnel. Cela peut conduire à une révision du plan d'action.

Il est conseillé de conduire l'évaluation en deux phases :

1. Une première évaluation peut être réalisée peu de temps (trois mois environ) après la mise en œuvre du plan d'action, afin de déterminer si le plan a été appliqué avec succès et s'il a des effets à court terme.
2. On déterminera ensuite, après une période plus longue (de 1 à 2 ans), si les objectifs ont été atteints, les coûts réduits et les bénéfices pour l'organisation majorés par la mise en œuvre du programme.

Attention : La prévention du stress professionnel ne s'arrête pas à la phase d'évaluation, mais doit être considérée comme un processus continu dans lequel les résultats de l'évaluation sont utilisés pour affiner ou réorienter la stratégie d'intervention.

Encadré 9 : Etude de cas

Une gestion économiquement avantageuse du stress professionnel dans la police

Aux Pays-Bas, le Ministère des affaires sociales et de l'emploi a soutenu activement et financé une approche par branche de la gestion des risques, en particulier du stress professionnel. Cette décision était notamment motivée par le coût élevé de l'absentéisme et des incapacités de longue durée dus au stress professionnel aux Pays-Bas, estimé à quatre milliards d'euros par an, soit 1,5 % du PIB.

L'objectif global était de réduire de près de 10 % l'exposition à des facteurs de risques psychosociaux spécifiques, sur une période de trois ans environ, afin de faire reculer l'absentéisme et les incapacités liés au stress professionnel.

Dans le cadre de cette approche par branche, des Conventions ont été conclues entre employeurs et représentants des salariés, qui ont défini d'un commun accord, en présence et sur les conseils de représentants du Ministère, les risques à traiter en priorité, la démarche et les mesures à mettre en œuvre et les buts à atteindre.

Résumé en anglais : www.eurofound.eu.int/ewco/2005/12/NL0512NU01.htm

Dans la police, les facteurs de risques psychosociaux ont diminué de 10 % ou plus en quatre ans. Les formations préparant à affronter la violence et les agressions ont été considérées comme la mesure la plus efficace, malgré des différences d'appréciation sur la façon dont ces formations ont été gérées et sur leur efficacité. La démarche retenue différait selon les départements, mais comportait à la fois un volet consacré à l'organisation et un volet individuel. Au cours de la période couverte par la convention, une baisse de plus de 3 % de l'absentéisme a représenté à elle seule une diminution des coûts de 40 millions d'euros. Les bénéfices ont largement dépassé les coûts liés à la conception et à la mise en œuvre des projets, qui ne dépassaient pas 3 millions d'euros.

Cet exemple, s'il ne concerne pas un pays en développement, illustre néanmoins les bénéfices d'une démarche collaborative, au sein d'un groupe d'organisations ayant des profils de risques psychosociaux similaires, qui a permis d'améliorer la gestion des risques tout en réduisant les coûts.

Chapitre 6

PENSÉE GLOBALE – ACTIONS LOCALES

Bien que la plupart des solutions présentées concernent les grandes entreprises et les relations de travail du secteur formel de l'économie, bon nombre de ces mesures sont transposables aux petites et moyennes entreprises. La mondialisation se traduit par une augmentation du nombre de petites et moyennes entreprises, qui sont souvent les sous-traitants des grandes entreprises. A cela s'ajoutent, dans les pays en développement, un très grand nombre de travailleurs du secteur informel. Ces derniers sont toutefois difficiles à toucher et représentent un enjeu considérable pour les experts en Santé et Sécurité au Travail dans le monde.

Les démarches de médecine du travail en général et de gestion du stress professionnel en particulier doivent être guidées par des principes à visée globale, participative et responsabilisante, incitant à la coopération multisectorielle et multidisciplinaire, et favorisant la justice sociale et le développement durable (d'après WHO, 1999). Dans les pays en développement, l'accent devrait être mis sur les travailleurs les moins favorisés, ainsi que sur les petites et moyennes entreprises et le secteur informel. La création de réseaux et le soutien des institutions locales sont des éléments clés pour faire progresser la santé au travail dans les pays en développement (Compte-rendu de réunion OMS/BIT, 2000). L'objectif est de promouvoir la responsabilité sociale des entreprises au niveau local et international, en les incitant à étendre leurs programmes de Santé et Sécurité au Travail à leurs fournisseurs, ou à exiger de ces derniers qu'ils se dotent de tels programmes.

Les pays sont invités à mettre en place des réseaux nationaux et régionaux de santé au travail, afin de faire connaître les bonnes pratiques, de favoriser le partage des connaissances sur les démarches de réduction structurelle du stress professionnel et des autres risques pour la santé au travail, et de créer des structures d'assistance mutuelle permettant d'améliorer la santé au travail et la motivation des travailleurs. Ces réseaux peuvent réunir divers facilitateurs d'initiatives en matière de santé au travail : chefs d'entreprises publiques ou privées, représentants des syndicats, des pouvoirs publics, des services de santé, ou encore spécialistes de fitness ou de nutrition. La figure 3 ci-dessous représente la structure d'un réseau d'assistance aux petites et moyennes entreprises.

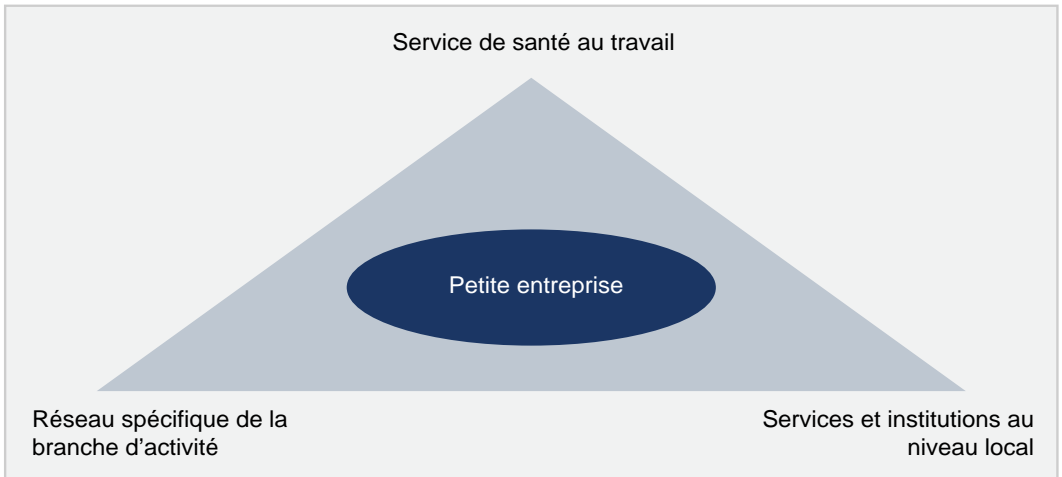


Figure 3 Réseau d'assistance aux petites et moyennes entreprises (OMS, 1999)

La mise en place de réseaux comporte de nombreux avantages potentiels, et notamment :

- partage des sources d'information, des savoirs et de l'expérience ;
- soutien aux actions nationales et régionales de réduction du stress professionnel ;
- renforcement du concept de promotion de la santé sur le lieu de travail, avec un mécanisme de suivi des progrès en matière de gestion du stress au travail, pour une main-d'œuvre motivée et en bonne santé, capable de « grandir » et d'évoluer sur le lieu de travail.

Chapitre 7

RÔLE DE L'EMPLOYEUR ET/OU DU REPRÉSENTANT DES TRAVAILLEURS

Selon l'OMS, tous les travailleurs ont droit à des conditions de travail saines et sûres et à un environnement de travail leur permettant de mener une vie socialement et économiquement productive (*d'après Global Strategy on Occupational Health for All : The way to health at work*. Genève, Organisation mondiale de la Santé (OMS), 1994). La législation nationale peut comporter l'obligation pour les employeurs de prendre des mesures de protection de la santé et de la sécurité des travailleurs. En tout état de cause, le fait de s'assurer que des mesures suffisantes sont prises à cet égard a des conséquences bénéfiques pour les travailleurs comme pour l'entreprise. La continuité des mesures de prévention et la préservation de la santé de la main-d'œuvre conditionnent le maintien de la production, la rentabilité des investissements, et consacrent le fait que les ressources humaines sont un investissement important pour l'entreprise. Il est de l'intérêt des travailleurs et de leurs représentants de gagner leur vie et de rester en bonne santé jusqu'à un âge avancé. Ces intérêts et ceux de l'entreprise ne sont pas contradictoires mais convergents. L'encadré 9 ci-après fournit un exemple des bénéfices pouvant résulter d'une intervention sectorielle de prévention du stress professionnel, et les cinq étapes proposées dans cette brochure décrivent les modalités d'application pratique d'une telle démarche.

Employeurs et représentants des travailleurs doivent être sensibilisés et préparés à prévenir ou, du moins, à identifier les signes de stress professionnel chez les travailleurs. Employeurs et salariés sont les mieux à même de gérer le stress professionnel, en agissant sur les causes structurelles du stress dans l'entreprise ou le réseau. Le rôle des travailleurs et de leurs représentants devrait être d'alerter la direction de l'entreprise lorsque le stress professionnel devient un problème ou, mieux encore, avant qu'il n'en devienne un.

Encadré 10 : Les 10 conditions du succès de la prévention

- reconnaître l'existence d'un problème de santé ou d'un problème lié au travail
- traiter le stress professionnel comme n'importe quel autre problème
- agir sur le problème
- associer les travailleurs à l'intervention, car ce sont eux qui connaissent le mieux la situation
- reconnaître les travailleurs comme « experts »
- comprendre que le management doit mettre en œuvre des changements dans la structure organisationnelle
- recourir à une démarche par étapes
- définir clairement les tâches et les attributions, établir un calendrier
- appliquer divers types de solutions, pour garantir la réussite à court et à long terme
- suivi : veiller au bon accompagnement de l'entreprise et des travailleurs pendant le processus, mais aussi après le premier round...

Modifié d'après Kompier et al, 1998.



Chapter 8

REMARQUES CONCLUSIVES

Le stress professionnel est un problème de plus en plus préoccupant dans les pays en développement, qui aura inévitablement des répercussions sur la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs, ainsi que sur la productivité et la rentabilité des entreprises. Avec la mondialisation et le transfert d'équipements dangereux et de modes de production présentant des risques pour la santé, ce problème constitue sans nul doute un enjeu majeur, exigeant des employeurs et des représentants des travailleurs qu'ils mettent en œuvre tous les moyens nécessaires pour la protection de la main-d'œuvre. L'encadré ci-dessus énumère un certain nombre de facteurs essentiels pour la réussite de ces efforts.

L'hypertension et les maladies cardiovasculaires comptent parmi les principales affections chroniques dans les pays en développement, où elles grèvent le budget de la santé. Les activités professionnelles comportant un niveau d'astreinte élevé pourraient contribuer pour 21 à 32 % à la prévalence de l'hypertension. L'aménagement des conditions de travail serait donc une mesure rentable, permettant de prévenir une très large part de ces affections, en complément des efforts mis en œuvre pour maîtriser les facteurs de risques classiques (protection contre les facteurs chimiques, biologiques et physiques, mais aussi mesures de promotion de la santé axées sur la surcharge pondérale et la nutrition, notamment).

Les programmes d'éducation et de formation continue destinés aux spécialistes de Santé et de Sécurité au Travail, aux décideurs, aux employeurs, aux managers, aux travailleurs et à leurs représentants devraient adopter une approche globale prenant en compte non seulement les risques classiques, mais aussi les facteurs de risques psychosociaux, afin de favoriser les démarches intégrées d'amélioration des conditions de travail et de prévention du stress professionnel, avec le concours de réseaux faisant appel à d'autres organisations et institutions régionales. Les organisations et les lieux de travail évoluant constamment pour s'adapter aux évolutions de la mondialisation, les causes de stress professionnel sont également susceptibles de modifications. C'est pourquoi il est nécessaire d'assurer un suivi continu et systématique des organisations et des lieux de travail, et d'identifier les sources de stress professionnel au même titre que les autres facteurs de risques pour la santé. Des enquêtes et d'autres actions permettant le recueil de données sont nécessaires, on l'a vu, pour accomplir cette tâche. Une attention particulière doit être accordée aux

éléments contextuels qui influent sur la nature du travail et la vie quotidienne dans les pays en développement.

Si les employeurs, les salariés, leurs représentants et les institutions régionales font tout ce qui est en leur pouvoir pour réduire le stress professionnel et coopèrent pour améliorer la « qualité de la vie au travail », cela n'aura pas pour seul effet d'améliorer la santé et la productivité de la main-d'œuvre, mais aussi d'assurer des avantages économiques durables à l'entreprise et à la nation toute entière. Il est primordial, pour les employeurs et les représentants des travailleurs, de promouvoir la recherche et le recueil de données, par des enquêtes nationales et régionales. Elles permettront de disposer de données actuelles sur la prévalence de l'exposition professionnelle au stress, fournissant ainsi la matière à des études coûts - bénéfices qui pourront à leur tour servir de base à des actions dans l'entreprise, voire au niveau national.

Merci de donner votre avis sur ce document ainsi que sur les outils qu'il contient en cliquant sur le lien :

https://extranet.who.int/datacol/survey.asp?survey_id=862

AUTRES SOURCES D'INFORMATION

Nous vous invitons, en complément de cette brochure de sensibilisation au stress professionnel, à consulter les institutions et/ou les sites suivants pour plus d'information :

Organisation mondiale de la Santé (OMS)

Division des environnements sains
Département Santé publique et environnement
Avenue Appia 20
CH-1211 Genève, Suisse
Tél. : +41 22 791 35 31
ochmail@who.int

Internet: www.who.int/occupational_health

Bureau international du Travail (BIT)

4, route des Morillons
CH-1211 Genève 22
Suisse
Tél. : +44 22 799 61 11
Internet : www.ilo.org

Health and Safety Executive (HSE)

Room 518, Daniel House, Trinity Road
Bootle, Merseyside L207HE
Royaume-Uni
Tel.+ 151 951 3864
Internet: www.hse.gov.uk

Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail

Wyattville Road, Loughlinstown, Co
Dublin,
Ireland
Tel: +353 1 2043100
Fax: +353 1 2826456/2824209
Internet:

www.eurofound.ie/themes/health/index.html

National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)

4676 Columbia Parkway
Cincinnati, OH 45226-1998
Tel: +1-800-533-6847
Internet:

www.cdc.gov/niosh/homepage.html

Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail

Gran Via 33
E-48009 Bilbao, Spain
Tel: + 34 944-794-360
Fax: + 34 944-794-383
Internet: agency.osha.eu.int

BIBLIOGRAPHIE

- Ariëns, G.A.M., Bongers, P.M., Hoogendoorn, W.E., Houtman, I.L.D., Wal, G. van der & Mechelen, W. van (2001). High quantitative job demands and low co-worker support are risk factors for neck pain: results of a prospective cohort study. *Spine*, 26(17), 1896-1903.
- Belkic, K, P.A. Landsbergis, P.L. Schnall & D. Baker. Is job strain a major source of cardiovascular risk? *Scand J Work Environ Health* 2004, 30(2):85-128.
- Buvinic M, Morrison A. Violence as an obstacle to development. Washington, DC, Inter-American Development Bank, 1999:1-8 (Technical Note 4: Economic and social consequences of violence).
- Cedillo B.L. and Scarone M. Psychosocial Risk Factors for Women Workers and Psychological strain. Oral presentation. Abstract F4-1. Book of Abstracts. 2nd ICOH International Conference on Psychosocial Factors at Work. Okayama, Japan. Aug 2005.
- Cedillo B.L. and Grijalva M. G. Trends in the Employment Market in Hermosillo - Sonora, Mexico and Analysis of Psychosocial Risk Factors. Oral presentation. 4th ICOH Conference on Work Environment and Cardiovascular Disease. Abstract 093. Newport Beach, California. Mar 2005.
- Cox, T. (1993). *Stress Research and stress management: Putting theory to work*. Sudbury: HSE Books.
- Farashahi, M. (1999). *Management Systems in Developing Countries*. Quebec: Department of Management Concordia University.
- Giuffrida A., Iunes R.F. and Savedoff W.D. Economic and Health Effects of Occupational Hazards in Latin America and the Caribbean. Inter-American Development Bank, Washington, D. C. 2001. Sustainable Development Department. Technical Papers Series.
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and Organizations, Software of the Mind*. London: McGraw-Hill.
- Hoogendoorn, W.E., Poppel, M.N.M. van, Koes, B.W. & Bouter, L.M. (2000). Systematic review of psychosocial factors at work and private life as risk factors for back pain. *Spine*, 25, 2114-2125.
- Houtman, I.L.D., Zuidhof, A.J. & Heuvel, S.G. van den. (1998). Working conditions' policy: Work pace and repetitive strain injuries are the most important problems (in Dutch). The Hague, VUGA Publishers.
- Iavicoli S., Deitinger P., Grandi C., Lupoli M., Pera A., Rondinone B. (2004). Fact-finding survey on the perception of work-related stress in EU candidate countries – In: Iavicoli S., Deitinger P., Grandi C., Lupoli M., Pera A., Petyx M., (Eds.) “Stress at Work in enlarging Europe”. Monografia ISPESL – Centro di Collaborazione dell’Organizzazione Mondiale della Sanità, Mediapubblicografica – Roma.
- 4th ICOH Conference on Work Environment and Cardiovascular Disease. Abstracts 038, 072. Newport Beach, California. March 2005.
- ICPC ABSTRACTS. *Prevention and Control* (2005) 1, 31-138. Elsevier. Abstracts 67(503), 274 (748). 356 (798), 258 (727)., 231 (710), 238 (715).
- Kauppinen, K, Kumpulainen, R., Houtman, I. & Copsey, S. (2003). Gender issues in safety and health at work: A review. European Agency for Safety and Health at Work: Luxembourg.
- Kivimäki, M., Leino-Arjas P., Luukkonen, R., Riihimäki, H., Vahtera, J. & Kirjonen, J. (2002). Work stress and risk of coronary mortality: prospective cohort study of industrial employees. *British Medical Journal*, 325, 857-863.
- Kompier, M.A.J. & Marcelissen, F.H.G. (1995). *Handbook on Work-related Stress: Systematic approach for companies*. (in Dutch). Amsterdam: Nederlands Instituut voor Arbeidsomstandigheden (NIA).

Kompier, M.A.J., Geurts, S.A.E., Gründemann, R.W.M., Vink, P. & Smulders, P.G.W. (1998). Cases in stress prevention: The success of a participative and stepwise approach. *Stress Medicine*, 14, 155-168.

Krug EG et al., eds. World report on violence and health. Geneva, World Health Organization, 2002.

Kuzmina, L.P., Tarasove, N.V. & Kovtunov, A.I. (2001). Clinico-biochemical changes caused by occupational stress factors impact in miners. *Occupational Health and Industrial Ecology*, 8, 42.

Levi, L. (2000). Guidance on World Related Stress Spice of Life or Kiss of Death? Luxembourg: CEC.

Levi, L. (1981). *Preventing Work Stress*. Reading, Mass: Addison-Wesley.

Levi, L. (1984). *Stress dans l'industrie : causes, effets et prévention*. Série Santé et sécurité au travail – N° 51. Genève. Organisation internationale du travail.

Ministerio de Salud de Chile. <http://epi.minsal.cl/epi/html/invest/ENS/ENS.htm>

Murray, C. & Lopez A. (1996). *The Global Burden of Disease*. Boston: Harvard University Press.

NIOSH (1999). *Stress at Work*. Cincinnati: National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH).

OPS. Hoja informativa. Componentes claves para leyes y políticas contra la violencia domestica contra las mujeres. OPS, Washington, D.C. 2003,

Prüss-Üstün A, Corvalán C. Preventing disease through healthy environments - towards an estimate of the environmental burden of disease. World Health Organization, Geneva, 2006.

Queensland Government: Workplace Health and Safety (1997). *Stress at Work: Information for employers*.

Rantanen, J. (2000). Impact of Globalisation on Occupational Health. Keynote Address at ICOH 2000, Singapore.

Roos, L. de & Sluiter, J.K. Depressie als beroepsziekte: identificatie van werkgerelateerde psychosociale risicofactoren uit de landelijke registratie en een systematisch literatuuronderzoek(in Dutch). TBV, 2004; 12 (12): 365-71.

Secretaría de Salud. Principales Causas de Mortalidad General, 2000.

<http://www.ssa.gob.mx/apps/htdocs/estadisticas/estadisticas/mortalidad/datos/m4.htm>

Tennant, C. Work-related stress and depressive disorders. *Journal of Psychosomatic research*, 2001, 51 (5): 697-704.

U.S. Department of Labor. Women's Bureau. Domestic Violence: A workplace issue. Facts on Working Women. N 96-3. October, 1996. Women's Bureau of the U.S. Department of Labor

Villarreal – Ríos E., et al . The medical care costs of hypertension and their impact on health care resources in Mexico. *Salud Publica Mex* 2002;44:7-13.

Organisation mondiale de la Santé (1994). *Global Strategy on Occupational Health for All: The way to health at work*. Geneva: World Health Organization (WHO).

Organisation mondiale de la Santé - Bureau régional du Pacifique occidental - (OMS/BRPO) (1999). *Regional guidelines for the development of healthy workplaces*.

Organisation mondiale de la Santé - Bureau international du Travail (OMS-BIT) (2000). *WHO-ILO Joint Effort on Occupational Health and Safety in Africa*.

Organisation mondiale de la Santé (2003). Authored by: Cassitto, M.G., Fattorini, E., Gilioni, R., Rengo, C. & Gonik, V. 'Raising Awareness of Psychological Harassment at Work'. Geneva: WHO, 2003 (Protecting Workers' Health series No. 4). Geneva: WHO.

Organisation mondiale de la Santé (2003). Aide-mémoire N° 84. Santé au travail. Une question d'éthique et de rentabilité économique.

Organisation mondiale de la Santé (2003). Authored by: Luttman A, Jäger M and Griefahn B. 'Preventing Musculoskeletal Disorders in the workplace' (Protecting Workers' Health series No. 5). Geneva: WHO

Organisation mondiale de la Santé (2004). Authored by: Leka, S., Griffiths, A. & Cox, T. Work Organization and Stress: Systematic problem approaches for employers, managers and trade unions representatives. Geneva: WHO (Protecting Workers' Health series 3). Geneva: World Health Organization (WHO).

Zimmet, P., Alberti, K.G.M.M. & Shaw, J. (2001). Global and societal implications of the diabetes epidemic. *Nature*, 114, 782-787.

