

Formation des salariés à la prévention des risques psycho-sociaux orientée par l'approche ergologique

Formação de trabalhadores para a prevenção de riscos psicossociais orientados pela abordagem ergológica

A training of employees to the prevention of psychosocial risks oriented by ergological approach

Formación de empleados en la prevención de riesgos psicossociales orientada por el enfoque ergológico

Rémy Jean¹

RESUMO

RESUME

L'article présente la démarche de prévention des risques psycho-sociaux développée par l'Institut d'Ergologie d'Aix Marseille Université dans un dispositif innovant de formation des salariés. Il prétend montrer l'intérêt d'appréhender ces risques à travers une vision ergologique du travail comme activité humaine socialisée, organisée et située. La démarche de prévention proposée par la formation est structurée par une méthodologie participative visant à construire à chaque étape des espaces de débat et d'action collective sur tous les éléments constitutifs des situations de travail. Au-delà de leur utilité pour identifier les facteurs de risque et élaborer des propositions d'amélioration, ces espaces de débat et d'action collective sont en eux-mêmes producteurs de santé pour les travailleurs.

Mots-clé: ergologie; activité; collectif; tension; dialogue des savoirs et des expériences.

¹ Sociologue, professeur associé à l'Institut d'Ergologie d'Aix Marseille Université, France.

O artigo apresenta o caminho de prevenção dos riscos psicossociais desenvolvidos pelo Instituto de Ergologia da Universidade Aix-Marseille, em seu dispositivo inovador de formação dos trabalhadores. Ele pretende mostrar o interesse em controlar esses riscos através de uma visão ergológica do trabalho como atividade humana socializada, organizada e localizada. O caminho de prevenção proposto pela formação é estruturado por uma metodologia participativa, visando construir, a cada etapa, espaços de debate e de ação coletiva abrangendo todos os elementos constitutivos das situações de trabalho. Além de sua utilidade para a identificação dos fatores de risco e da elaboração das propostas de melhoria, estes espaços de debate e de ação coletiva são, pro eles mesmos, produtores de saúde para os trabalhadores.

Palavras-chaves: ergologia; atividade; coletivo; tensão; diálogo dos saberes e das experiências.

ABSTRACT

The paper presents the approach to prevention of psychosocial risks developed by the Institute of Ergology of Aix Marseille University in an innovative training for employees. It pretends to show the interest to understand these risks through a ergological vision of work as human activity, socialized, organized and located. The prevention approach proposed by the training is structured by a participatory methodology which aims to build at each stage of areas of debate and collective action on all elements of work situations. Beyond their usefulness in identifying risk factors and develop proposals for improvement, these areas of debate and collective action are themselves producers of health for workers.

Keywords: ergology; activity; collective; tension; dialogue of knowledges and experiences.

RESUMEN

El artículo presenta el enfoque de prevención de riesgos psicosociales desarrollado por el Instituto de Ergología de la Universidad Aix Marseille en una innovadora formación de empleados. Se pretende mostrar el interés de comprender estos riesgos a través de una visión ergológica del trabajo como actividad humana, socializada, organizada e localizada. El enfoque de prevención propuesto por la formación esta estructurado por una metodología participativa para construir en cada etapa áreas de debate y de acción colectiva sobre todos los elementos de situaciones de trabajo. Mas alla de su utilidad para identificar los factores de riesgos y desarrollar propuestas de mejora, áreas de debate y de acción colectiva son en sí mismos

productores de salud para los trabajadores.

Palabras-clave: ergología; actividad, colectivo; tensión; dialogo de saberes y experiencias

INTRODUCTION

L'objet de cet article est de présenter un dispositif de formation à la prévention des risques psycho-sociaux développé, depuis 2004, par l'Institut d'Ergologie d'Aix Marseille Université. Conçue et organisée en partenariat avec un réseau d'acteurs de la prévention (experts de la santé/sécurité au travail, entreprises, syndicats, chercheurs universitaires) mis en place en région Provence Côte d'Azur par le Ministère du Travail, il y a une dizaine d'années, cette formation accueille chaque année 25 stagiaires pour une durée totale de 12 jours à raison de 6 sessions de 2 jours consécutifs de janvier à juin.

La première originalité de cette formation est d'être ouverte à tous les professionnels concernés par ces risques à un titre ou à un autre: médecins du travail, infirmier(e)s d'entreprise, responsables Ressources Humaines, cadres dirigeants, représentants des salariés, syndicalistes, inspecteurs et contrôleurs du travail, préventeurs santé/sécurité, travailleurs sociaux, agents d'accueil... ou tout salarié souhaitant se former sur cette question dès lors qu'il s'y intéresse, quelle que soit sa fonction et son secteur d'activité. Cette diversité permet de croiser des points de vue procédant de logiques professionnelles et sociales différentes et, ce faisant, de les décloisonner, de les élargir et d'enrichir leur vision de ces risques et de leurs liens avec tout ce qui se joue dans le travail.

UNE INTÉGRATION DE LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS UNE APPROCHE GLOBALE DE LA SANTÉ AU TRAVAIL

Pluri-professionnelle et pluri-sectorielle, la deuxième originalité de cette formation est d'être pluridisciplinaire par ses intervenants et par son contenu qui fait appel à la multiplicité des connaissances nécessaires à la compréhension de l'ensemble des facteurs susceptibles d'engendrer ces risques. Y sont ainsi mobilisées les ressources de la psychologie, de la médecine et de l'ergonomie, mais aussi celles de l'économie, de la sociologie et du droit. Dans une complémentarité sous-tendue par un questionnement philosophique partagé sur la fonction, le sens et le devenir du travail humain qui, pour être trop souvent synonyme de souffrance, d'aliénation ou d'exploitation, ne cesse jamais de contenir des potentialités émancipatrices à reconnaître et à faire valoir.

C'est dans la confrontation organisée entre ces ressources conceptuelles et l'expérience personnelle des participants que se construit la dynamique particulière de cette formation, qui se veut à l'image des dispositifs de dialogue et d'échange/partage des savoirs dont l'ergologie préconise la mise en place dans les milieux de travail.

Cette formation comporte deux grands volets articulés :

- Repérage et décryptage des principaux facteurs de risques susceptibles de porter atteinte à la santé psychique et mentale des salariés,
- Initiation aux démarches et aux outils de diagnostic et d'intervention permettant d'évaluer et de prévenir ces risques.

Les approches dominantes de la prévention des risques psycho-sociaux sont focalisées sur la sphère de la subjectivité et privilégient une vision comportementaliste ou psychologisante des causes et des conséquences repérables sur ce champ. La dimension relationnelle et intersubjective est survalorisée par rapport aux aspects organisationnels, socio-économiques et matériels¹.

L'approche de ces risques dans la formation développée par l'Institut d'Ergologie considère que la santé doit être appréhendée comme un tout. Elle intègre le fait que les atteintes à la santé psychique et mentale des salariés ont des conséquences physiologiques (maladies cardiovasculaires, troubles digestifs, troubles du sommeil, allergies...), que des formes caractéristiques d'atteintes à la santé physique, comme par exemple les troubles musculo-squelettiques dus aux efforts répétitifs, peuvent être amplifiées, voire initiées, par des situations de tension psychique, ou encore que des états de tension psychique peuvent être à l'origine d'accidents physiques au travail par précipitation, manque de concentration, défaut d'attention, mauvaise coopération, etc...

Elle considère, corollairement, que les atteintes à la santé psychique et mentale des travailleurs ne ressortent pas uniquement de facteurs subjectifs, mais qu'elles peuvent être causées ou aggravées par des facteurs matériels tels que, par exemple, le bruit, la chaleur ou le froid, l'aménagement des locaux de travail, l'exposition plus ou moins importantes à des

risques physiques.

La prévention des risques psycho-sociaux ne peut donc être dissociée de la prévention des risques en général, ni au stade du diagnostic, ni au stade de l'intervention et de la mise en œuvre de mesures d'amélioration des situations de travail.

UNE NÉCESSAIRE CLARIFICATION DE LA DIALECTIQUE TRAVAIL/HORS TRAVAIL

S'il est évident que le sujet au travail et le sujet hors travail ne font qu'un et que le sujet au travail ne laisse aucune partie de sa subjectivité en dehors de l'entreprise, il est nécessaire de dissocier la situation du sujet au travail de sa situation hors de celui-ci.

Les approches psychologisantes en vigueur dans les entreprises tendent en effet trop souvent à attribuer principalement les atteintes à la santé psychique et mentale des salariés à des difficultés s'originant dans leur vie privée, voire dans leur petite enfance, que le travail ne ferait que révéler.

Cela peut évidemment être le cas et il arrive même que le travail permette de remédier à ces difficultés, voire de les surmonter, par les possibilités de développement personnel qu'il contient². Mais inversement, les difficultés vécues dans le travail peuvent aboutir à dégrader la vie personnelle des salariés hors du travail, leurs relations conjugales, familiales ou amicales, leurs relations au monde et leur scène intérieure et il arrive aussi, souvent, que la vie personnelle hors travail permette de supporter les difficultés rencontrées au travail, voire de les dépasser.

Les données empiriques dont nous disposons font nettement pencher la balance des atteintes à la santé psychique et mentale des salariés du côté du travail. A l'exemple de cette enquête nationale de l'ANACT de 2009^[2] selon laquelle 41% des salariés français se déclarent « stressés » : 60% des salariés « stressés » déclarent que cet état de stress est dû à leur vie professionnelle, 2% seulement déclarent qu'il est dû à leur vie personnelle, 38% déclarent qu'il est dû aux deux. Il s'agit d'un ressenti qu'on ne saurait assimiler à un diagnostic médical, mais qui témoigne cependant d'un vécu où le travail apparaît comme le facteur de stress largement dominant dans la vie des sujets. Ce ressenti montre de surcroît que la conciliation entre la vie professionnelle et la vie personnelle est un des problèmes majeurs que rencontrent aujourd'hui les salariés français. On sait qu'il existe de ce point de vue dans certaines circonstances des interactions et des fragilisations réciproques absolument dramatiques entre les problèmes vécus dans ces deux sphères de l'existence³.

La question n'est pas cependant celle de la primauté d'une de ces sphères, ni même celle de leur importance respective, mais celle d'identifier la contribution spécifique de la sphère professionnelle aux atteintes à la santé psychique et mentale des salariés, sachant que la prévention de ces atteintes pourra avoir également des effets bénéfiques qui ne sont pas à négliger sur leur vie hors travail.

Une démarche de prévention des risques psycho-sociaux bien comprise s'intéressera donc uniquement aux facteurs de risques internes à la sphère professionnelle et s'efforcera

² ANACT, *Le stress au travail*. Rapport d'analyse, mars 2009.

d'appréhender leurs effets préjudiciables sur la santé psychique et mentale des salariés, indépendamment de leur vécu hors travail et quel que soit le rôle joué par celui-ci dans le vécu au travail.

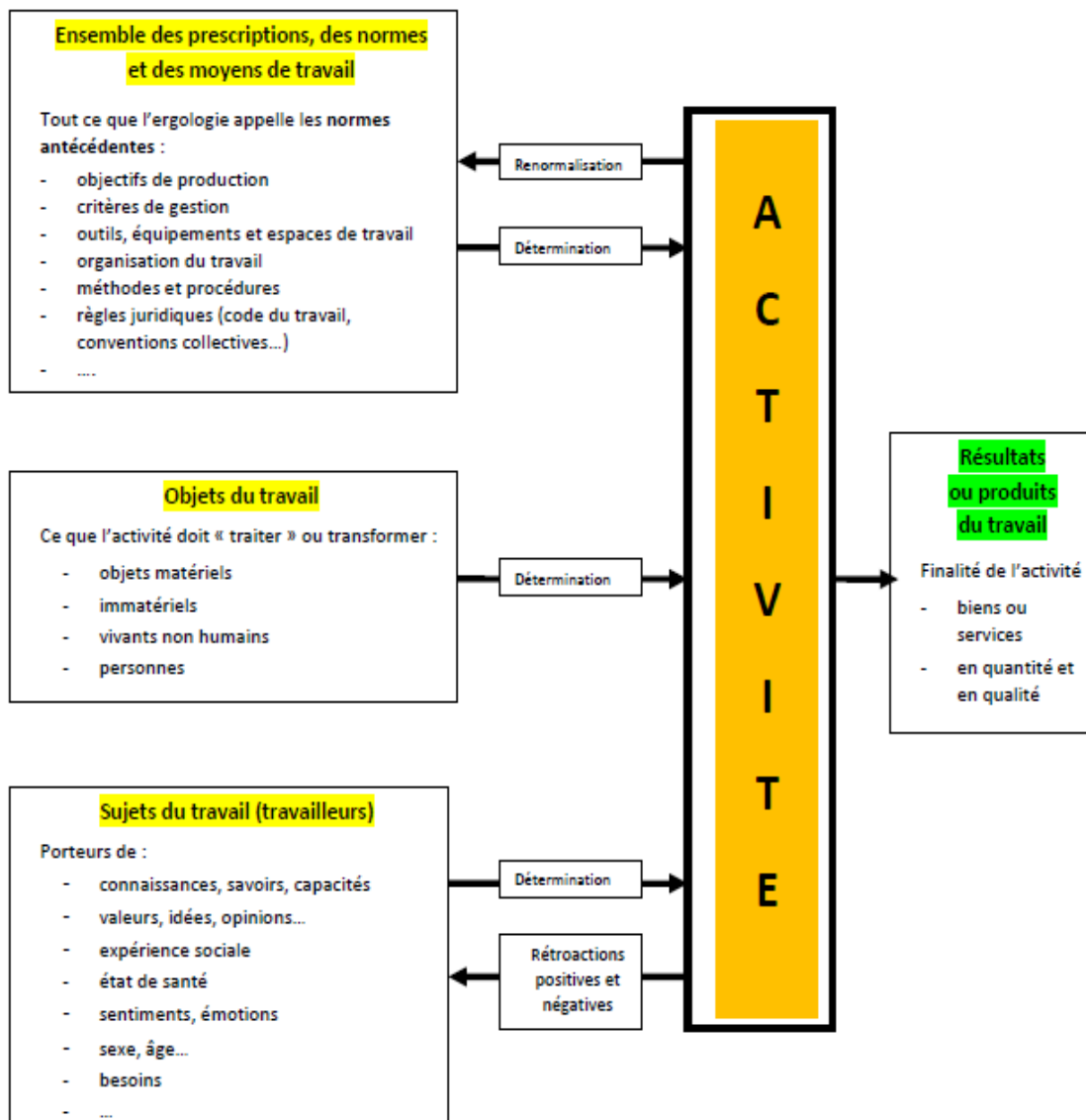
La difficulté – partiellement insurmontable, mais impossible à contourner – étant ici de dissocier le plus rigoureusement possible sphère professionnelle et sphère privée dans l'analyse sans pour autant nier, voire même en constatant in situ, leur interdépendance dans la vie des sujets.

UNE DÉMARCHE ADOSSÉE À LA CONCEPTION ERGOLOGIQUE DU TRAVAIL

L'ergologie considère le travail comme une activité humaine qui procède d'une rencontre, déterminée et déterminante, entre les sujets du travail et l'ensemble des éléments constitutifs d'une situation de travail (objets du travail, finalité et objectifs du travail, moyens de travail, normes, règles, prescriptions diverses, etc...). Il est toujours à la fois « usage de soi par soi » (autodétermination) et « usage de soi par d'autres » (héterodétermination), de manière éminemment variable selon les situations. L'activité de travail est ainsi tributaire de cette double détermination, plus ou moins contradictoire et plus ou moins difficile à vivre selon la nature de cette activité, les rapports sociaux dans lesquels elle s'inscrit et les circonstances historiques concrètes où elle se déploie. Pour l'ergologie, une hétérodétermination totale des activités de travail serait à la fois impossible et invivable⁴. Impossible car l'homme ne peut être programmé comme une machine. Invivable car ce serait la négation même du vivant humain

comme force irréductiblement et continument transformatrice de sa propre existence. Mais « l'usage de soi par d'autres » tire l'activité de travail dans ce sens avec plus ou moins de force et en rencontrant plus ou moins de résistance de la part de ce vivant humain. Et dès lors que l'espace de « l'usage de soi par soi » se rétrécit par trop, les situations de travail tendent vers l'invivable et deviennent pathogènes pour ceux qui les vivent⁵. L'approche ergologique du travail rejoint d'une certaine manière en cela la modélisation de Karasek qui fait de la latitude décisionnelle au travail (degré d'autonomie dans l'action, marges de manœuvres...) un facteur de santé psychique et mentale des salariés. Cette latitude décisionnelle ne saurait cependant de réduire à celle du prisonnier dans sa cellule, aussi grande soit-elle. Pas plus qu'elle ne peut être bornée ou limitée de manière intangible dans quelque situation que ce soit. Travailler en santé exigera un ajustement permanent des normes, des règles et des pratiques du travail aux dynamiques individuelles et collectives des activités, un ajustement permanent entre les logiques de « l'usage de soi par les autres » et celles de « l'usage de soi par soi », et cet ajustement non pathogène ne peut résulter que d'un dialogue professionnel sur le « pourquoi » et le « comment » du travail entre ses différents protagonistes.

Vision ergologique du travail



INVENTAIRE DES FACTEURS DE RISQUES À CONSIDÉRER

Orientée par cette conception du travail, la démarche de prévention des risques psychosociaux proposée dans la formation cherchera à repérer l'ensemble des facteurs de risques existant dans la situation de travail à traiter. Ces facteurs peuvent être multiples et se combiner. Leurs effets seront variables selon les personnes et ne peuvent être appréciés que partiellement et tendanciellement, mais la connaissance accumulée permet de faire l'hypothèse qu'ils

sont généralement préjudiciables à la santé psychique et mentale des salariés.

Nous classons ces facteurs en quatre grandes catégories.

Facteurs organisationnels:

- Charge et intensité du travail, accroissement de la pression temporelle: il s'agit sans aucun doute aujourd'hui d'un des principaux facteurs de tension dans un monde du travail de plus en plus soumis à la logique marchande et

concurrentielle.

- Marges de manœuvres réduites, faible autonomie, prédominance d'une logique d'exécution.

- Changements organisationnels trop fréquents, trop rapides, mal préparés ou mal accompagnés.

- Lourdeur, inadaptation et prolifération parfois inconsiderée des procédures et des normes de travail formelles à respecter dans les activités de travail.

- Utilisation intensive ou abusive des nouvelles technologies de communication et/ou de contrôle : messageries électroniques, téléphonie mobile, vidéo-surveillance.

- Situations de travail isolé.

- Horaires atypiques: en équipes successives, nuit, week-end, dépassements horaires.

- Modèles organisationnels multipolaires (type matriciel) où les organigrammes se croisent à l'intérieur des personnes qui doivent arbitrer en permanence entre les différentes sollicitations qui leur sont adressées.

Facteurs relationnels:

- Manque de reconnaissance

- Manque de soutien de la hiérarchie ou des collègues de travail: déni des difficultés ou des problèmes rencontrés

- Comportements hostiles, brimades,

harcèlement moral ou sexuel, discriminations, placardisation

- Imposition de normes comportementales (le « savoir être » de certaines démarches de gestion des compétences), prise en compte du respect de standards comportementaux dans les évaluations individuelles des salariés

- Charge émotionnelle liée à certaines relations de service aux personnes: confrontation à la souffrance d'autrui

- Agressions externes par clients ou usagers

Facteurs socio-économiques:

- Précarité statutaire ou contractuelle

- Insécurité professionnelle: risque de perte de l'emploi

- Incertitude sur le devenir de l'entreprise: restructuration, démantèlement, changement de propriétaire, risque de fermeture ou de délocalisation

- Possibilités limitées d'évolution de carrière

- Faiblesse de la rémunération

Facteurs matériels :

- Bruit

- Chaleur/froid

- Travail sur écran

- Mauvaise ergonomie des équipements

- Inadaptation des espaces de travail
- Exposition à des produits dangereux (toxiques, radiologiques, explosifs...)

La formation étudie chacune de ces catégories et chacun de ces facteurs (qu'il n'est pas possible de développer dans le cadre de cet article et dont la liste n'est pas exhaustive) à partir de l'expérience des participants. Cette expérience permet d'enrichir, de préciser et de faire évoluer au fil des années cette liste dont la diversité justifie le recours aux différentes disciplines mobilisées dans la formation.

Cet inventaire des facteurs de risques constitue une grille de lecture permettant d'analyser une situation donnée. Il s'agira, à partir de cette grille, de repérer l'existence de tel ou tel de ces facteurs dans la situation à analyser, d'apprécier leur importance, puis d'évaluer leurs effets sur la qualité de vie au travail des salariés.

ASPECTS MÉTHODOLOGIQUES POUR L'INTERVENTION EN ENTREPRISE

La démarche de prévention des risques psycho-sociaux en entreprise, qu'elle intervienne au stade de l'évaluation a priori ou pour remédier à des situations dégradées, nécessite une méthodologie d'intervention particulière. La formation évoquée dans cet article propose une méthodologie participative fondée sur la mise en place de dispositifs de dialogue des expériences et des savoirs entre les protagonistes du travail que l'ergologie appelle « dispositifs dynamique à trois pôles »⁶.

MISE EN PLACE D'UN GROUPE DE

PILOTAGE/ACCOMPAGNEMENT

Cette méthodologie consiste tout d'abord à constituer un groupe de pilotage ou d'accompagnement composé de responsables de l'entreprise, d'experts du domaine sante/sécurité au travail (internes ou externes) et de représentants des salariés, désignés par leurs institutions représentatives (délégués du personnel, comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail) ou directement par leurs collègues de travail. Ce groupe devra se mettre d'accord sur le cahier des charges de l'intervention, son périmètre, ses objectifs et ses moyens, les opérations à mettre en œuvre pour établir un diagnostic de la situation, les méthodes à utiliser (questionnaire, entretiens individuels et collectifs, groupe(s) de travail, observations de situations, étude d'évènements particuliers, etc...), le champ des propositions d'amélioration envisageables. Il devra se réunir régulièrement tout au long de l'intervention pour débattre des éléments de diagnostic et les valider, communiquer sur l'intervention, son avancement et ses résultats auprès des salariés de l'entreprise, statuer sur les propositions d'améliorations et les inscrire dans un plan d'action cohérent comportant un échéancier. Il pourra le cas échéant accompagner la mise en œuvre de ce plan d'action et le faire évoluer si nécessaire en fonction de l'évolution de la situation elle-même.

MÉTHODES D'ENQUÊTE PRÉCO- NISÉES

Le groupe de pilotage/accompagnement doit déterminer les méthodes d'enquête à déployer pour établir un diagnostic. Ces méthodes varieront nécessairement selon la taille et la nature de l'établissement. Dans les

organisations comportant un effectif supérieur à 100 personnes, des enquêtes par questionnaire pourront utilement être mises en œuvre pour établir une cartographie combinée des risques (atteintes effectives) et des facteurs de risques dans l'entreprise. Des questionnaires standards (Karasek, WOCCQ Package, GHQ12...) pourront être utilisés tels quels ou le groupe pourra choisir de construire un questionnaire s'appuyant sur les mêmes fondamentaux³ mais plus adapté à la réalité de l'entreprise. Dans tous les cas, les données issues de ces questionnaires devront être complétées par des entretiens qualitatifs (entretiens d'explicitation) auprès d'un échantillon représentatif de la population interrogée.

Dans les collectivités de travail plus petites, il sera souhaitable de privilégier la mise en place directe de groupes de travail pour réaliser un diagnostic à partir de l'expérience vécue des salariés. Comme pour le groupe de pilotage/accompagnement, il conviendra que les participants s'accordent au préalable sur les objectifs et les méthodes de travail du groupe. Un schéma de travail type sera par exemple :

- Identification et qualification des « situations-problèmes » existantes.
- Analyse de chaque « situation-problème » et de la manière dont les salariés y font face.
- Identification des causes directes et fondamentales des « situations-problèmes ».

3 La batterie d'indicateurs élaborée par le Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psycho-sociaux⁷ mis en place par le Ministère du Travail français nous paraît également très pertinente à cet égard⁸.

- Proposition de solutions ou d'améliorations.

Il pourra être intéressant dans ce cadre d'inviter des salariés d'autres services ayant un lien avec les « situations-problèmes » à participer à certaines séances de travail pour apporter leurs points de vue ou leurs propositions.

Cette méthode de groupe de travail pourra également être utilisée pour approfondir le diagnostic sur des services plus particulièrement concernés par les risques psycho-sociaux dans des entreprises de grande taille.

ELABORATION ET MISE EN ŒUVRE D'UN PLAN D'AMÉLIORATION

Une fois le diagnostic établi, il s'agira pour le comité de pilotage/accompagnement d'élaborer un plan d'amélioration de la (des) situation(s) de travail considérée(s). Ce plan d'amélioration visera à éliminer ou à réduire autant que possible les facteurs de risques identifiés. D'une manière générale, la formation décrite dans cet article préconise que ce plan d'amélioration se fonde sur les lignes directrices suivantes :

- rendre les charges de travail et les contraintes temporelles soutenables,
- améliorer les conditions matérielles du travail,
- permettre à chacun de maîtriser autant que possible son activité,
- faire en sorte que chacun puisse influencer sa situation de travail (objectifs, organisation, méthodes, moyens et environnement de travail...),

- donner à chacun la possibilité d'utiliser et de développer ses capacités,
- promouvoir la coopération et le dialogue professionnel entre les acteurs,
- améliorer les conditions d'emploi (sécurisation, déprécarisation, équilibre contribution/rétribution, évolution des carrières...).

Il conviendra bien entendu que le plan d'amélioration élaboré soit adapté à la situation considérée et que ces lignes directrices soient déclinées dans des dispositions et des mesures concrètes découlant précisément du diagnostic précédemment établi. Il sera lui aussi le fruit d'une construction collective par un groupe de travail pluri-acteurs.

CONCLUSION

Cette démarche de prévention des risques psycho-sociaux est mise chaque année à l'épreuve au cours de la formation que nous évoquons dans cet article. Elle ne se présente pas comme une procédure à appliquer, mais comme un guide pour la réflexion et pour l'action. Notre expérience nous a permis de constater qu'elle n'a de sens que dans une dynamique d'échanges et d'appropriation collective. Il ne s'agit pas de rajouter des prescriptions supplémentaires qui seraient au bout de compte de nouveaux facteurs de tension, mais avant tout d'ouvrir des espaces de débat sur le travail, des espaces de coopération, des espaces de vivre ensemble au travail. Cette démarche est l'occasion d'ouvrir ces espaces et d'y développer ou d'y reconstruire des logiques collectives. La formation que nous organisons est elle-même un de ces espaces. Ces espaces

sont aujourd'hui plus nécessaires que jamais car l'ordre productif néo-libéral tend à isoler et à séparer toujours plus les uns des autres les sujets du travail et ces situations d'isolement ou de repli sur soi face à la pression marchande sont peut-être finalement le principal facteur d'atteinte à la santé psychique et mentale des salariés. Face à la tentation – et parfois à la volonté délibérée – de renvoyer les travailleurs et leurs souffrances à leur « moi » individuel, le « travailler » en santé passe à notre sens d'abord et avant tout par le développement de la dimension collective du travail, par la discussion et la délibération, par la coopération, l'entraide et la solidarité dans le travail. Parfois aussi, pour les mêmes raisons, par les luttes ou les résistances collectives car l'entreprise reste un lieu de conflictualité sociale où les salariés ont besoin de faire valoir leurs droits. En ce sens, la santé au travail ne peut être seulement une affaire d'experts ou une responsabilité managériale, c'est aussi et surtout une affaire de pouvoir des travailleurs sur leur activité et leur vie au travail.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

1. Légeron P. Le stress au travail. Paris : Odile Jacob Poches; 2003.
2. Clot Y. Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psycho-sociaux. Paris: La Découverte; 2010.
3. Molinier P. Les enjeux psychiques du travail. Paris: Petite Bibliothèque Payot; 2006.
4. Schwartz Y. Le paradigme ergologique ou un métier de philosophe. Toulouse: Octarès; 2000.

5. Théry L. Le travail intenable. Paris: La Découverte/Poche; 2010.

6. Trinquet P. Prévenir les dégâts du travail: l'ergoprévention. Paris: Le Travail humain, PUF; 2009.

7. Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psycho-sociaux. Indicateurs provisoires de facteurs de risques psycho-sociaux au travail. Paris: DARES/DRESS; 2009.

8. Coutrot T, Mermilliod C. Les risques psycho-sociaux au travail: les indicateurs disponibles. Paris: Dares, Analyses, n° 081; 2010.

Artigo apresentado em 14/03/2012

Artigo aprovado em 23/03/2012

Artigo publicado no sistema em 17/04/2012