



UNIL | Université de Lausanne

FACULTÉ DES SCIENCES SOCIALES ET POLITIQUES

INSTITUT D'ÉTUDES POLITIQUES, HISTORIQUES ET
INTERNATIONALES

L'intervention des inspecteurs du travail en matière
de prévention des risques psychosociaux

Effets des contrôles en entreprises et
stratégies d'intervention des inspecteurs

THÈSE DE DOCTORAT

présentée à la

Faculté des Sciences sociales et politiques
de l'Université de Lausanne

pour l'obtention du grade de

Docteur en Science politique

par

Rafaël Weissbrodt

Directeur de thèse
Prof. David Giauque

Jury

Prof. Geneviève Baril-Gingras, Université de Laval à Québec

Prof. Daniel Oesch, Université de Lausanne

Prof. Ivan Sainsaulieu, Université de Lille

LAUSANNE
2019



UNIL | Université de Lausanne

FACULTÉ DES SCIENCES SOCIALES ET POLITIQUES
INSTITUT D'ÉTUDES POLITIQUES, HISTORIQUES ET
INTERNATIONALES

L'intervention des inspecteurs du travail en matière
de prévention des risques psychosociaux

Effets des contrôles en entreprises et
stratégies d'intervention des inspecteurs

THÈSE DE DOCTORAT

présentée à la

Faculté des Sciences sociales et politiques
de l'Université de Lausanne

pour l'obtention du grade de

Docteur en Science politique

par

Rafaël Weissbrodt

Directeur de thèse
Prof. David Giauque

Jury

Prof. Geneviève Baril-Gingras, Université de Laval à Québec

Prof. Daniel Oesch, Université de Lausanne

Prof. Ivan Sainsaulieu, Université de Lille

LAUSANNE
2019



UNIL | Université de Lausanne

Faculté des sciences
sociales et politiques

IMPRIMATUR

Le Décanat de la Faculté des sciences sociales et politiques de l'Université de Lausanne, au nom du Conseil et sur proposition d'un jury formé des professeurs

- David GIAUQUE, directeur de thèse, Professeur à l'Université de Lausanne
- Geneviève BARIL-GINGRAS, Professeure à l'Université de Laval
- Daniel OESCH, Professeur à l'Université de Lausanne
- Ivan SAINSAULIEU, Professeur à l'Université de Lille 1

autorise, sans se prononcer sur les opinions du candidat, l'impression de la thèse de Monsieur Rafael WEISSBRODT, intitulée :

« L'intervention des inspecteurs du travail en matière de prévention des risques psychosociaux. Effets des contrôles en entreprises et stratégies d'intervention des inspecteurs. »

Jean-Philippe LERESCHE
Doyen

Lausanne, le 23 janvier 2019

RÉSUMÉ

Introduction : Cette thèse porte sur l'intervention des inspecteurs du travail suisses dans le champ des risques psychosociaux (RPS). L'objectif est de mesurer et d'expliquer les effets des visites d'inspection sur la manière dont les employeurs préviennent ces risques. Le travail de recherche s'ancre dans trois courants théoriques : l'évaluation réaliste des politiques publiques, l'étude des agents publics de première ligne et l'ergonomie de l'activité.

Méthodes : La thèse se fonde sur une revue systématique des publications scientifiques et sur l'évaluation, avec un protocole de recherche mixte, d'une campagne d'inspection centrée sur les RPS. Le volet quantitatif s'est appuyé sur un devis quasi-expérimental, avec un groupe d'intervention (208 entreprises) et un groupe témoin (196 établissements). Un responsable de chaque entreprise a été interrogé deux fois, à un an d'intervalle, au moyen d'un questionnaire téléphonique ou écrit. En complément, une enquête par questionnaire a été réalisée auprès de 70 inspecteurs, afin d'investiguer la manière dont leurs visites se déroulaient. Enfin, des analyses qualitatives ont été menées pour appréhender les représentations des employeurs et les stratégies d'intervention des inspecteurs.

Résultats : Les inspecteurs conduisent leurs contrôles en adoptant un style principalement incitatif et en misant sur la sensibilisation. Leurs visites produisent des effets positifs sur la manière dont la santé et la sécurité sont gérées, sur la volonté des employeurs de prévenir les RPS, sur leurs compétences en la matière, ainsi que sur la mise en place de certaines mesures de gestion des RPS et de soutien aux collaborateurs. En revanche, elles n'ont pas d'impact sur le niveau de participation du personnel, ni sur la mise en place de mesures de prévention touchant à l'organisation et à la conception du travail.

Conclusion : Cette thèse a permis d'élaborer un modèle explicatif des effets des visites d'inspection, mettant l'accent sur les contextes d'intervention et les mécanismes d'action qui en découlent. Les résultats confortent la pertinence, pour les autorités, d'agir en prévention des RPS. Il existe toutefois un écart entre, d'une part, la vision promue par les scientifiques et les pouvoirs publics et, d'autre part, les représentations des employeurs. Ceux-ci tendent à considérer que le travail n'aurait qu'un rôle marginal dans l'émergence des RPS. La thèse se conclut par des pistes d'action visant à faire évoluer cette vision.

SUMMARY

Introduction: This doctoral thesis focuses on the intervention of Swiss labour inspectors in the field of psychosocial risks. The objective is to measure and explain the effects of inspection visits on how employers prevent these risks. The research work is grounded in three theoretical currents: the realistic evaluation of public policies, the study of street-level bureaucracy and the activity-centred ergonomics.

Methods: The dissertation relies on a systematic literature review and a mixed-method evaluation of an inspection campaign on psychosocial risks. Its outcomes were assessed using a quasi-experimental design, with an intervention group (208 companies) and a control group (196 establishments). One manager from each company was interviewed twice, one year apart, by telephone or in writing. In addition, a questionnaire survey among 70 inspectors investigated how they conducted their visits. Finally, qualitative analyses provided an understanding of employers' perceptions and inspectors' intervention strategies.

Results: Inspectors carry out their checks by adopting a mainly incentive style and focusing on awareness building. Their visits have a positive impact on health and safety management, on employers' willingness and ability to prevent psychosocial risks, as well as on the implementation of some psychosocial risk management and employee support measures. However, they do not improve the level of employee participation, nor the implementation of preventive measures relating to work organisation and design.

Conclusion: Based on these results, an explanatory model of inspection outcomes has been developed. It focuses on the contexts of intervention and the resulting generative mechanisms. The data confirm the relevance for authorities to tackle psychosocial risks. However, there is a gap between the vision promoted by scientists and public authorities on the one hand and employer perceptions on the other. Employers tend to consider that work would only have a marginal role in the emergence of psychosocial risks. The dissertation concludes with avenues of action to change this understanding.

« Nous devons savoir que, dans les choses les plus importantes, les concepts ne se définissent jamais par leurs frontières mais à partir de leur noyau (...) Il ne faut jamais chercher à définir par des frontières les choses importantes. Les frontières sont toujours floues, sont toujours interférentes. Il faut donc chercher à définir le cœur (...) »

Edgar Morin (2005)

Introduction à la pensée complexe, Ed. du Seuil, p. 98

« Les risques sont devenus de plus en plus universels (...) Ils passent entre les mailles de la surspécialisation. Ils sont ce qu'il y a entre les spécialisations. Pour venir à bout des risques, il faut une collaboration qui transcende toutes les frontières scrupuleusement établies et entretenues. Les risques échappent (...) à la répartition institutionnelle des secteurs de la politique, de l'opinion publique, de la science et de l'économie. »

Ulrich Beck (1986/2008)

La société du risque : Sur la voie d'une autre modernité,
Flammarion, pp. 127s

REMERCIEMENTS

Cette thèse de doctorat est le fruit d'un long cheminement. Pour débiter une recherche doctorale en cours d'emploi, le défi principal a consisté à réunir les ingrédients indispensables – terrain, problématique de recherche, financement et direction de thèse –, en parallèle à mon activité professionnelle ; ce processus a pris plusieurs années. De nombreuses personnes ont joué un rôle essentiel dans cette phase préliminaire, puis dans le déroulement du projet. Je tiens à leur exprimer ma plus profonde reconnaissance. En présentant d'avance mes excuses aux personnes que je vais certainement oublier de citer, j'aimerais mentionner en particulier :

- Mon directeur de thèse, le Prof. David Giauque, qui m'a donné confiance en ma capacité à mener à bien ce travail ; ses conseils et le temps passé à échanger m'ont permis de progresser rapidement dans la structuration des idées, du matériau empirique et du texte ;
- Les Prof. Geneviève Baril-Gingras, Daniel Oesch et Ivan Sainsaulieu, pour leur lecture attentive et critique, ainsi que pour la qualité de leurs recommandations ;
- Pascal Richoz, responsable du domaine *Conditions de travail* au Secrétariat d'Etat à l'Economie (SECO), et Maggie Graf, ancienne cheffe du secteur *Travail et santé*, qui m'ont offert la possibilité de réaliser ma recherche doctorale dans des conditions exceptionnelles ;
- Marc Arial, Samuel Iff, Stephanie Lauterburg Spori, Fabrice Sauthier, Margot Vanis et mes autres collègues du SECO, pour les nombreux échanges et leur participation précieuse aux différentes étapes de recueil, de traitement et de valorisation des données ;
- Tarek Ben Jemia, Marc Huber et Christine Villaret D'Anna, qui ont contribué de manière essentielle à la récolte des données, et avec qui j'ai eu des discussions enrichissantes sur le déroulement de l'enquête ;
- Les inspecteurs du travail qui ont participé à cette recherche et partagé leurs expériences, en particulier Patrice Fosse, Stéphane Glassey, Sandra Hänggeli, René Matter et Jean Parrat ;
- Les centaines de personnes qui, dans les entreprises sur lesquelles l'étude a porté, ont donné de leur temps pour y participer ;
- Anne-Laure Zufferey Terrettaz, Grégoire Bollman et Alodie Rey-Mermet, pour leurs conseils statistiques déterminants ;
- Aurélien Buffat, pour ses informations sur la *street-level bureaucracy* ;
- Les membres du Laboratoire d'analyse de la gouvernance et de l'action publique en Europe (Université de Lausanne), pour leurs suggestions et leur accueil amical ;
- Daniel Ramaciotti, ancien professeur associé en ergonomie à l'Université de Neuchâtel et fondateur de la société ERGOrama, pour m'avoir transmis son savoir, permis de faire mes premières armes et éveillé mon intérêt pour la recherche scientifique ;
- Nicolas Kramar, directeur du Musée de la nature à Sion, qui m'a incité à concrétiser cet intérêt ;
- La Direction du Service des ressources humaines de l'Etat du Valais, en particulier Carine Knubel et Gilbert Briand, pour m'avoir permis de m'absenter plusieurs mois ;
- Mes parents, Pierrette et Michel, qui m'ont donné l'envie d'apprendre et le goût d'écrire ;
- Mon frère David, qui m'a précédé sur la voie de la recherche scientifique et dont l'exemple fut stimulant ;
- Mes proches parents, oncles, tantes, cousin-e-s, beau-frère et belle-sœur, avec une pensée particulière pour Maguy et Gaston Biollay, dont l'humour m'a aidé à prendre du recul par rapport aux quelques tracas de la thèse ;
- Mes beaux-parents, Danièle et Jean-Marc Gattoni, sans qui l'équilibre entre doctorat, travail et famille aurait été beaucoup plus difficile à trouver ;

- Les amis que j'ai négligés ces dernières années, mais que je me réjouis de retrouver : Sandra et Yannick, Catherine et Alexandre, Véronique et Emmanuel, Céline et Thomas, Martina et Gilles, Vincent et Patricia, Isabelle et Arnaud, Maude, Philippe, Sophie, Pascal, Frédérique et Luis-Miguel, Adriana et Yann, ...
- Et, pour terminer bien que leur place se trouve en réalité au sommet, mon épouse Gabrielle et mes filles Elda et Solveig ; sans leurs encouragements, leur compréhension et leur amour, je n'aurais certainement pas accompli ce parcours. Au travers de cette thèse, j'espère contribuer modestement à ce que, pour la génération de mes enfants, le travail soit avant toutes choses un vecteur de santé et de développement.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	15
INTRODUCTION	17
1. Que sont les risques psychosociaux ?	17
2. Pourquoi évaluer l'intervention des inspecteurs dans le champ des RPS ?	18
2.1 Impact sanitaire des RPS.....	18
2.2 Complexité des RPS.....	19
2.3 Une question peu étudiée	21
3. Fil conducteur et structure de la thèse	23
PARTIE I : VERS UN MODÈLE THÉORIQUE DE L'INTERVENTION DES INSPECTEURS DU TRAVAIL DANS LE CHAMP DES RPS.....	25
4. L'inspection du travail : rôles, activités et contexte actuel	25
4.1 Rôle et fonctions de l'inspection du travail	25
4.2 L'approche de la santé et de la sécurité par les systèmes de gestion	27
4.3 Dilemmes classiques et défis actuels de l'inspection du travail.....	29
5. L'évaluation réaliste.....	32
5.1 Définition, objectifs et approches fondamentales de l'évaluation	32
5.2 L'approche réaliste de l'évaluation	33
5.3 Application à la problématique de recherche	35
6. Le courant de la <i>street-level bureaucracy</i>	40
6.1 Concept-clés	40
6.2 Application à la problématique de recherche	41
7. L'ergonomie de l'activité	43
7.1 Concept-clés	43
7.2 Application à la problématique de recherche	49
8. Synthèse des concepts opératoires et des relations entre les trois courants théoriques.....	53
9. Modèle théorique initial, questions et hypothèses de recherche	55
9.1 Modèle théorique initial	55
9.2 Questions et hypothèses de recherche.....	58
10. Méthodologie	60
10.1 Terrain de recherche.....	61
10.2 Positionnement du chercheur	69
10.3 Vue d'ensemble du devis de recherche	70
10.4 Aspects déontologiques.....	75
PARTIE II : LES PUBLICATIONS.....	77
11. Bilan des connaissances sur l'inspection des RPS (ARTICLE 1).....	77
12. Perceptions et pratiques des employeurs en matière de RPS (ARTICLE 2).....	95
13. Complément à l'ARTICLE 2 : Analyse des commentaires des répondants.....	127
13.1 Introduction.....	127
13.2 Méthodologie	127
13.3 Résultats	129
13.4 Discussion.....	138
14. Effets des visites d'inspection (ARTICLE 3).....	141
15. Analyse de l'activité des inspecteurs du travail en lien avec les RPS (ARTICLE 4).....	151

PARTIE III : DISCUSSION	177
16. Synthèse des résultats et discussion du modèle théorique enrichi.....	179
16.1 Synthèse des résultats.....	179
16.2 Révision du modèle théorique initial.....	180
16.3 Mesures.....	180
16.4 Contexte.....	183
16.5 Mécanismes	193
16.6 Effets	210
17. Forces, faiblesses et perspectives de recherche	216
17.1 Evaluation de la rigueur méthodologique	216
17.2 Perspectives de recherche.....	223
18. Conclusion	226
18.1 Synthèse des apports de l'étude pour la compréhension de la problématique de recherche.....	226
18.2 Synthèse des apports de l'étude au niveau méthodologique et disciplinaire.....	228
18.3 Synthèse des apports de l'étude pour l'orientation de l'intervention publique.....	231
BIBLIOGRAPHIE.....	237
ANNEXE 1 : FEUILLET D'INFORMATION DES RÉPONDANTS.....	249
ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES ENTREPRISES, TEMPS 1 (VERSION FRANÇAISE).....	251
ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES ENTREPRISES, TEMPS 2 (VERSION FRANÇAISE).....	263
ANNEXE 4 : COMPOSITION DES ÉCHELLES UTILISÉES DANS LES ARTICLES 2 ET 3.....	265
ANNEXE 5 : QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES INSPECTEURS (VERSION FRANCAISE).....	267
ANNEXE 6 : GRILLE D'OBSERVATION ERGONOMIQUE	269
ANNEXE 7 : ARTICLE 1, MATÉRIEL SUPPLÉMENTAIRE.....	273

TABLE DES ILLUSTRATIONS

Figures

Figure 1: Niveaux d'intervention dans le système de sécurité au travail (Robson et al., 2001)	36
Figure 2: Modèle de production des effets d'interventions externes en santé et sécurité au travail (SST) (Baril-Gingras et al., 2006a, 2006b).....	38
Figure 3: La régulation à long terme de l'activité (Falzon, 2013b, modifié d'après Leplat, 2000)	46
Figure 4: Strates d'analyse des déterminants des situations de travail (Weill Fassina & Valot, 1998)	47
Figure 5: Complémentarités entre courants théoriques et apports à la problématique de recherche	53
Figure 6: Modèle théorique initial des mécanismes, du contexte et des effets de l'intervention des inspecteurs du travail dans le champ des RPS.....	57
Figure 7: Vue d'ensemble du devis de recherche.....	72
Figure 8: Codage du matériau qualitatif - Fréquence des 14 catégories de codes (en pourcentage des entreprises, N=188).....	129
Figure 9: Modèle théorique révisé	182
Figure 10: Schéma de causalité réaliste complété par l'analyse de l'activité de l'acteur-source	195
Figure 11: Pistes pour le renforcement de la prévention des RPS	232

Tableaux

Tableau 1: Liste des articles composant la PARTIE II.....	24
Tableau 2: Synthèse des concepts opératoires utilisés.....	54
Tableau 3: Plan de recueil et de traitement des données.....	71
Tableau 4: Illustration du processus de codage du matériau qualitatif.....	129
Tableau 5: Codage du matériau qualitatif – Fréquence des 80 codes, listés par catégorie	130
Tableau 6: Evolution de quelques indicateurs du marché du travail en Suisse.....	185
Tableau 7: Correspondance entre les effets observés dans l'étude et les classifications proposées dans trois publications.....	212

PRÉAMBULE

Selon les canons de la rédaction scientifique, il est d'usage que le chercheur se dissimule au regard du lecteur. Point de *je* : l'auteur s'efface au profit des données empiriques. Dans la tradition cartésienne et positiviste, l'expression de l'ego est incompatible avec l'exigence d'objectivité et de non-jugement. L'observateur est « comme un photographe, hors du champ » et ses constats sont « le reflet des choses réelles » (Morin, 1977, p. 88).

Dans l'ensemble, je me suis plié à cette coutume ; le texte est rédigé de manière impersonnelle, à l'exception du recours occasionnel au *nous* de modestie pour alléger l'écriture. Que l'on ne soit toutefois pas dupe : il n'y a pas de recherche sans chercheur, sans contexte socio-culturel, ni sans parcours personnel. Certes, cette thèse comporte une dimension positiviste indéniable, de par son objectif et le contexte institutionnel dans lequel je l'ai réalisée : il s'agissait de mesurer les effets d'une intervention publique de manière rigoureuse, fiable et reproductible, par des méthodes principalement quantitatives, dans une perspective de « politique fondée sur les données probantes » (Pawson, 2006). Cette approche est certainement la plus adéquate pour établir des liens de causalité entre une intervention et des changements constatés auprès de ses bénéficiaires. Il est toutefois difficile d'ignorer les critiques apportées au positivisme classique, notamment en ce qui concerne le caractère socialement et historiquement situé des connaissances scientifiques (p.ex. Berger & Luckmann, 1966/2018 ; Kuhn, 1962/1983). Dans cette optique, le contenu de cette thèse ne reflète pas simplement une réalité objective qui me serait extérieure ; pour une part, il dépend aussi de ma vision du monde, de ma trajectoire individuelle et du contexte dans lequel j'ai travaillé. C'est pourquoi je souhaite souligner deux éléments qui ont joué un rôle essentiel dans ma façon d'aborder cette étude : d'une part, la volonté de proposer un regard transdisciplinaire sur la problématique de recherche et, d'autre part, le désir de contribuer à faire évoluer la réalité que j'investiguais.

Concernant le premier point, il me semble utile d'indiquer que, bien qu'il s'agisse d'une thèse en science politique, j'ai un parcours initial de psychologue du travail et d'ergonome. De par l'objet étudié – l'évaluation d'une intervention étatique de régulation de la santé au travail –, ce travail de recherche s'inscrit bel et bien dans le champ de la science politique. Toutefois, il puise aussi dans la sociologie, la psychosociologie, la psychologie du travail, l'ergonomie de l'activité et les relations industrielles. Cette mixité se retrouve également sur le plan épistémologique ; l'approche n'est ni totalement positiviste, ni strictement constructiviste, ni purement réaliste au sens de Pawson (2006). S'il fallait choisir un terme en « -isme », le plus approprié serait sans doute celui de pragmatisme, que Creswell (2014) définit ainsi : une approche qui se concentre sur la question de recherche et la résolution de problèmes plutôt que sur les méthodes ; qui recourt à tous les moyens d'investigation disponibles, tant quantitatifs que qualitatifs, dans la mesure où ils sont compatibles avec les objectifs du chercheur ; et qui ne vise pas à trancher le débat entre construction sociale et existence d'une réalité indépendante de l'esprit. Autrement dit : une approche qui « ouvre la porte à de multiples méthodes, différentes conceptions du monde, divers présupposés, ainsi que différentes formes de recueil et d'analyse des données » (Creswell, 2014, p. 11, traduction personnelle).

Ce caractère pluriel résulte en partie d'une volonté consciente de relier des champs disciplinaires distincts, mais voisins. Depuis mes années de collège, j'éprouve de l'affection pour la figure du savant humaniste de la Renaissance, à la fois philosophe, architecte, médecin, astronome ou encore botaniste. Tout en étant parfaitement conscient des limites de mes connaissances, j'incline vers une pensée en réseau, plutôt que vers une logique de spécialisation. Je suis reconnaissant à mon directeur de thèse et aux membres du jury d'avoir accepté que je cède à mon penchant naturel... J'ai pu ainsi échapper au sort qui, selon Morin, attend les apprentis chercheurs :

« Tout néophyte entrant dans la Recherche se voit imposer le renoncement majeur à la connaissance. On le convainc que l'époque des Pic de la Mirandole est révolue depuis trois siècles, qu'il est désormais impossible de se constituer une vision et de l'homme et du monde (...) Le

monde est disloqué entre les sciences, émietté entre les disciplines, pulvérisé en informations »
(1997, pp. 12s).

Les hasards de la biographie contribuent aussi à expliquer le panachage de plusieurs approches et disciplines. Au cours de mes études de psychologie du travail, j'ai découvert l'ergonomie de l'activité et, par ce biais, le constructivisme et la systémique. Mon enseignant venait de créer sa société de conseil et cherchait à engager du personnel ; j'ai travaillé avec lui pendant 18 ans. Les expériences acquises durant cette période ont exercé une influence déterminante sur ma conception des rapports entre travail et santé. Après une dizaine d'années dans cette activité, j'ai fait l'expérience des aléas du montage d'un projet de doctorat en cours d'emploi. La difficulté de rassembler les ingrédients nécessaires m'a conduit à explorer des champs dont j'étais moins familier. J'ai eu la chance d'être engagé dans une équipe de chercheurs au sein du Secrétariat d'Etat à l'Economie (SECO), à Berne, afin de conduire le projet d'évaluation sur lequel ma thèse s'est fondée. Le cadre fixé par le SECO reposait sur une approche positiviste de la science ; il consistait, pour l'essentiel, à réaliser une étude quasi-expérimentale auprès d'employeurs de toute la Suisse, en lien avec une campagne d'inspection du travail axée sur les risques psychosociaux. Bien que le paradigme expérimental soit particulièrement approprié pour identifier des liens de causalité, ses limites dans l'évaluation d'un dispositif complexe me préoccupaient. C'est au détour d'une formation, suivie dans les premiers mois de ma thèse, que j'ai entendu parler pour la première fois d'évaluation réaliste. Cette approche m'a séduit, car elle me semblait répondre de manière pertinente à ces défis. Enfin, les échanges avec mon directeur de thèse, sociologue et politologue, m'ont amené à m'intéresser aux travaux sur le rôle des acteurs de première ligne dans la mise en œuvre d'une politique publique. Ces divers apports ont été autant de briques utilisées dans la construction de mon travail de recherche.

Que le lecteur ne s'attende donc pas à une description détaillée de concepts strictement balisés, au sein d'une discipline bien spécifique. Mon objectif est plutôt de proposer un modèle conceptuel cohérent, élaboré à partir de disciplines complémentaires, afin d'éclairer la problématique de recherche sous plusieurs angles. Ce faisant, je me suis efforcé de définir le « cœur » plutôt que les frontières (Morin, 2005) et de faire porter l'effort « non pas sur la totalité des connaissances dans chaque sphère, mais sur les connaissances cruciales, les points stratégiques, les nœuds de communication, les articulations organisationnelles entre les sphères disjointes » (Morin, 1977, p. 19).

Le second point caractéristique de ma posture de chercheur a résidé dans la volonté de développer des connaissances pouvant être transposées dans l'action. Ce positionnement se rapproche plus d'une ergonomie « constructive » ou « développementale » (Falzon, 2013b), qui vise à la transformation des conditions de travail, que de la sociologie critique (p.ex. Bourdieu, 1984) ou de la sociologie de l'émancipation (Boltanski, 2009), qui reposent sur le dévoilement de structures de domination sociale. Ainsi, au fur et à mesure que je produisais des résultats, ceux-ci ont été présentés et discutés avec les parties prenantes (partenaires sociaux, représentants de l'administration, entreprises). De ce fait, l'étude a contribué, dans une certaine mesure, à faire évoluer progressivement l'objet sur lequel elle portait. Dans la même perspective, j'ai eu à cœur de proposer des actions visant à renforcer la prévention des risques professionnels et à optimiser l'intervention de l'Etat dans ce domaine. Le lecteur les découvrira dans les différents articles qui constituent cette thèse, ainsi que dans la conclusion. Bien qu'elles aient fait l'objet de discussions avec des collègues de travail, afin d'en évaluer la pertinence et la faisabilité, je tiens à préciser qu'il ne s'agit que de pistes, dont j'assume seul la responsabilité, et qui nécessitent d'être approfondies et débattues avec un nombre plus important d'acteurs.

Panachage de disciplines et engagement dans l'action : ces deux principes étant posés, je peux à présent me retirer dans les coulisses. Bonne lecture !

INTRODUCTION

Si vous étiez responsable d'une entreprise, accepteriez-vous qu'un inspecteur vous questionne sur votre façon de gérer votre personnel et d'organiser le travail ? Et comme inspecteur du travail, comment vous y prendriez-vous pour aborder, avec un employeur, des questions telles que le harcèlement psychologique, le stress ou le *burnout* ? Ces questions sont au cœur de cette thèse de doctorat, dont les objectifs sont de mesurer et d'expliquer les effets de l'intervention des inspecteurs dans la prévention des risques psychosociaux (RPS).

1. Que sont les risques psychosociaux ?

Les RPS sont des risques pour la santé résultant des facteurs psychosociaux de l'environnement de travail. Vézina et al. (2006) définissent ces « facteurs psychosociaux » comme « l'ensemble des facteurs organisationnels et les relations interindividuelles qui peuvent avoir un impact sur la santé » ; Leka et al. (2017) les décrivent comme « des aspects relatifs à l'organisation, à la conception du travail et au management, incluant entre autres les exigences du travail, le soutien organisationnel, la reconnaissance et les relations interpersonnelles dans l'entreprise » (p. 1, traduction personnelle). Le concept de RPS désigne la possibilité que de tels aspects « occasionnent des dommages à la santé et à la sécurité, ainsi que des répercussions sur l'entreprise telles que des absences maladies, une baisse de productivité ou des erreurs humaines » (p. 1, traduction personnelle). Cette notion composite réunit à la fois des conséquences sur la santé (fatigue, pathologies psychiques et physiques, usure mentale et autres formes de souffrance au travail), des processus pathogènes (stress, surcharge, harcèlement, violence, etc.) et des facteurs de risque, liés par exemple aux modes d'organisation du travail et aux relations interpersonnelles.

Dans une perspective historique et sociologique, le concept de RPS s'inscrit dans une longue succession de termes désignant des formes de mal-être présentant un caractère civilisationnel : fatigue nerveuse ou neurasthénie, fatigue industrielle, charge mentale, usure, surmenage, stress, *burnout*, pénibilité, souffrance, etc. Selon Lorient (2000), ces étiquettes ont en commun de permettre l'expression, sous une forme socialement acceptable et contrôlée, d'un malaise diffus, en lien avec l'augmentation des réseaux d'interdépendances et du poids de la société sur les individus. Dans l'espace francophone, la manière dont les RPS sont appréhendés, aux niveaux institutionnel et scientifique, a été fortement influencée par le rapport du « Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail », présidé par le sociologue Michel Gollac et réalisé à la demande du ministère du travail français. Bodier et Wolff (2018) expliquent que l'enjeu, pour ce Collège, était de choisir un terme qui permette un dialogue entre disciplines scientifiques. Les vocables courants – stress, souffrance, *burnout*, harcèlement moral, etc. – se rattachent à des corpus théoriques distincts, dans lesquels tous les spécialistes ne se reconnaissent pas. La notion de RPS, qui n'est pas issue d'une théorie particulière, ne présente pas cet inconvénient et pouvait ainsi servir de dénominateur commun. Le Collège a distingué six dimensions de « facteurs psychosociaux de risque ». Elles s'inspirent de modèles épidémiologiques très connus, tels que le modèle demande-contrôle-soutien (Karasek & Theorell, 1990 ; Johnson & Hall, 1988) et le modèle du déséquilibre effort-récompense (Siegrist, 1996, 2007), ainsi que de travaux sur la justice organisationnelle (Adams, 1965). L'Encadré 1 (p. 18) détaille ces axes et les réalités qu'ils recouvrent.

Encadré 1: Facteurs psychosociaux de risque au travail

Axe 1 : Intensité du travail et temps de travail

Cadences, complexité des tâches, clarté des objectifs, comptabilité des instructions entre elles, gestion de la polyvalence, interruptions dans le travail, attention et vigilance, durée du travail, prévisibilité des horaires, travail en horaires atypiques, disponibilité en dehors des horaires de travail, conciliation entre vie professionnelle et vie privée, etc.

Axe 2 : Exigences émotionnelles

Tensions avec le public, confrontation à la souffrance d'autrui, nécessité de maîtriser ses émotions et de faire bonne figure en toute circonstance, etc.

Axe 3 : Autonomie au travail

Marge de manœuvre dans la manière de réaliser les tâches, possibilité d'interrompre son travail en cas de besoin, utilisation et développement des compétences personnelles, etc.

Axe 4 : Rapports sociaux au travail

Soutien entre collègues et de la part des responsables hiérarchiques, violence interne, reconnaissance du travail effectué, etc.

Axe 5 : Conflits de valeur

Obstacles à la réalisation d'un travail de qualité, sentiment d'inutilité du travail, conflits éthiques, etc.

Axe 6 : Insécurité de la situation de travail

Incertitudes socio-économiques concernant l'emploi, le salaire ou la carrière, gestion des situations de changement dans l'entreprise, etc.

Source : Bodier & Wolff (2018)

2. Pourquoi évaluer l'intervention des inspecteurs dans le champ des RPS ?

La volonté de mesurer les effets de l'inspection du travail dans le champ des RPS se justifie par trois raisons : premièrement, l'impact sanitaire considérable de ces risques, tant en termes de prévalence que de gravité ; deuxièmement, leur degré élevé de complexité, qui représente un défi majeur pour les autorités ; et troisièmement, le très petit nombre d'études qui ont traité cette question jusqu'ici. Ces motifs sont repris ci-après.

2.1 Impact sanitaire des RPS

Les RPS constituent un enjeu important en matière de santé au travail dans de nombreux pays. Leur prévalence est élevée et semble avoir augmenté au cours des dernières décennies, en lien avec des phénomènes d'intensification du travail, d'individualisation des relations d'emploi, et de précarisation d'une frange de la population active (Askenazy, 2009; Eurofound & EU-OSHA, 2014; Gollac & Volkoff, 2007). Dans le contexte helvétique, les RPS font l'objet de plusieurs enquêtes de monitoring nationales, réalisées sous l'égide du SECO, de l'Office fédéral de la statistique ou encore de la fondation Promotion Santé Suisse. Ces études indiquent que, du côté des salariés comme des employeurs, les RPS sont devenus des sujets de première importance (Krieger et al., 2015, 2017). Selon l'Enquête suisse sur la santé de 2012 (Marquis, 2014), plus de 50% des travailleurs sont confrontés à au moins trois facteurs de RPS dans leur travail. Les plus répandus ont trait à un

niveau élevé d'exigences productives et à la pression temporelle (p.ex. devoir se dépêcher en permanence) ; près des deux tiers de la population active sont exposés fréquemment ou constamment à un facteur de risque relevant de cette catégorie. Environ un tiers des salariés ne disposent que d'une faible autonomie au travail ; la proportion est particulièrement élevée chez les femmes et les travailleurs peu qualifiés. Près d'une personne sur cinq estime manquer de soutien social et de reconnaissance dans son travail. Un quart des salariés font face à une charge émotionnelle élevée, liée par exemple à l'obligation de dissimuler ses sentiments. Un homme sur six et une femme sur cinq ont déjà été confrontés à de la discrimination ou de la violence au travail. Enfin, près de 25% des hommes travaillent plus de 48 heures par semaine, tandis que 18% de la population active pratiquent des horaires atypiques (travail de nuit ou par équipes).

Selon la sixième Enquête européenne sur les conditions de travail, menée en 2015 (Krieger et al., 2017), 24% des salariés suisses disent ressentir du stress « la plupart du temps » ou « toujours », et 35% déclarent se sentir « la plupart du temps » ou « toujours » épuisés à la fin de leur journée de travail. Les problèmes de santé évoqués le plus fréquemment sont les dorsalgies (36% des salariés), les maux de tête et la fatigue visuelle (34%), ainsi que les douleurs musculaires dans les épaules, le cou ou les membres supérieurs (32%). Il s'agit de troubles non spécifiques, pouvant être liés à des facteurs de RPS, mais également à l'environnement physique de travail et aux conditions de vie ; ils attestent de l'importance d'améliorer les environnements professionnels pour contribuer à la santé physique, mentale et sociale de la population. Selon la même enquête, le niveau d'intensité du travail perçue par les travailleurs suisses est toutefois plus bas en 2015 qu'en 2005. En 2005, 73% des personnes interrogées mentionnaient être exposées à des « cadences de travail élevées pendant au moins un quart du temps », et 68.7% à des « délais très stricts ou très courts pendant au moins un quart du temps » ; en 2015, ces proportions ont diminué à 64.6 et 62.8%. En revanche, on assiste à une nette augmentation de certaines contraintes physiques (mouvements répétitifs de la main ou du bras, positions douloureuses ou fatigantes), ainsi que des tâches monotones ou à temps de cycle inférieur à une minute. Les facteurs protecteurs que sont l'autonomie, la possibilité d'influencer son environnement de travail et le développement des compétences, sont quant à eux en recul. En 2005, 80.3% des répondants indiquaient avoir la possibilité de choisir ou de changer leurs méthodes de travail, et 70.3% la cadence et la vitesse de travail ; en 2015, ces proportions n'atteignaient plus que 72.1 et 68%. En 2005, 61.9% des personnes disaient pouvoir, « toujours » ou « la plupart du temps », mettre en pratique des idées personnelles, et 54.1% pouvoir choisir librement le moment de la pause. Dix ans plus tard, ils n'étaient plus que 48.8 et 42.2%. Les chiffres suisses sont désormais comparables à ceux de l'Union Européenne, alors qu'ils étaient nettement meilleurs en 2005.

Des exigences de travail excessives, combinées à une marge de manœuvre insuffisante, représentent un risque accru pour la santé. La recherche épidémiologique a montré un accroissement du risque de pathologies cardio-vasculaires, de problèmes de santé mentale et de troubles musculo-squelettiques pouvant atteindre 50 à 100% en cas d'exposition aux facteurs de RPS au travail (Bodier et Wolff, 2018). Or ces trois catégories d'atteintes représentent des enjeux majeurs en termes de santé publique, en raison de leur fréquence, de leur coût et de leur caractère invalidant. Selon des études synthétisées par les mêmes auteurs, les RPS sont également associés à d'autres problèmes de santé, tels que des troubles du sommeil, des troubles gastriques et des cancers.

2.2 Complexité des RPS

Compte tenu de l'impact sanitaire des RPS, les pouvoirs publics mettent en place, en Suisse comme à l'étranger, des programmes visant à infléchir les évolutions évoquées ci-dessus. Au niveau européen, les partenaires sociaux ont conclu plusieurs accords-cadres, portant par exemple sur le stress, le harcèlement psychologique et la violence au travail. Ces thèmes ont été intégrés, à des degrés divers, dans certaines législations nationales. En 2012, le Comité des hauts responsables de l'inspection du travail a organisé une campagne européenne sur les RPS (SLIC, 2012). La plupart des agences gouvernementales en charge de la santé au travail ont élaboré du matériel d'information, des recommandations et des outils destinés aux entreprises et aux inspecteurs.

Ces démarches sont d'autant plus nécessaires que les RPS représentent un défi pour les agents chargés de vérifier la mise en œuvre de la législation de protection des travailleurs. Les difficultés rencontrées amènent à s'interroger sur les possibilités et les limites, face à ces « nouveaux risques » (Weil, 2008), de l'approche technico-réglementaire qui fonde traditionnellement l'intervention des autorités dans le champ de la prévention des risques professionnels (Bruhn & Frick, 2011; Johnstone et al., 2011; Lippel & Quinlan, 2011; Lippel et al., 2011). Dans l'approche technico-réglementaire, le travail de prévention consiste essentiellement à mettre en évidence des dangers au sein d'une unité de travail (souvent au moyen de listes de contrôle), et à appliquer des mesures correctives (de préférence techniques) prescrites par la législation ou par d'autres normes (instructions de fabricants, réglementation interne à une entreprise, etc.). Cette conception de la prévention attribue une place centrale aux experts (inspecteurs, conseillers ou autres préventeurs). De par leurs compétences spécialisées, ceux-ci doivent pouvoir évaluer les risques avec acuité et indiquer précisément aux responsables d'entreprises et aux opérateurs les mesures qu'il convient de prendre pour les prévenir.

Cette approche historiquement dominante a connu une première inflexion dans les années 1990. Confrontés à la complexité et à l'accélération des changements dans le monde du travail, les Etats ont progressivement imposé aux entreprises des pratiques « d'autorégulation réglementée » en matière de santé et de sécurité. L'objectif était de passer d'une inspection détaillée par les organes d'exécution à une prise en charge autonome par l'entreprise (Fairmann & Yapp, 2005; Genn, 1993; Gunningham, 2011; Hutter, 2011b; Kagan et al., 2011). Dès lors, l'inspection du travail a mis l'accent davantage sur la vérification du « système de prévention » de l'entreprise que sur le contrôle technique des conditions de travail. Cette évolution a eu un impact considérable sur le rôle des inspecteurs. Selon Bruhn (2006, 2009), comme leur formation a longtemps privilégié les connaissances techniques et juridiques, il leur a fallu développer de nouvelles compétences, afin de pouvoir appréhender les dimensions organisationnelles et managériales de la prévention.

L'émergence des RPS comme problème social requérant l'intervention de l'Etat représente une source supplémentaire de complexité dans les pratiques d'inspection (Jespersen et al., 2016). En effet, contrairement à un accident du travail, il est difficile d'en identifier les causes et les effets précis ; par ailleurs, il n'existe pas de consensus clair sur leur définition et sur les solutions qui permettent de les éliminer ou de les atténuer. Ces risques sont multifactoriels, comportent une composante subjective marquée et sont intimement liés aux caractéristiques du travail et aux modes de gestion des entreprises. Leur prévention fait intervenir conjointement de nombreux acteurs (groupes d'employés, cadres de différents niveaux, spécialistes), porteurs d'enjeux potentiellement contradictoires. Agir sur les RPS nécessite des interventions de type sociotechnique, visant à introduire des changements dans la conception des tâches (Harvey et al., 2006). Toutefois, ce type d'interventions semble rester minoritaire ; les entreprises tendraient à favoriser des mesures de prévention secondaire (dépistage et intervention précoce) et tertiaire (réadaptation professionnelle), plutôt que de prévention primaire visant à empêcher l'apparition de problèmes de santé (Jain, 2011). Selon Langenhan et al. (2013), la majorité des entreprises n'intègrent pas suffisamment les RPS dans leurs processus de décision, principalement parce qu'elles ne savent pas comment les gérer efficacement. Par ailleurs, les interventions sociotechniques requièrent des ressources importantes et un accompagnement de l'entreprise sur une longue durée ; elles n'entrent pas dans le cadre des missions de contrôle et d'information dévolues aux inspections du travail.

De par leurs caractéristiques, les RPS présentent de fortes similitudes avec les risques issus de la modernisation de la société industrielle, décrits par Ulrich Beck (1986/2008). Ce sociologue allemand s'est intéressé aux risques environnementaux et sanitaires majeurs (déchets nucléaires, pollution, manipulations génétiques, etc.), produits par les développements technologiques. Il inclut également dans son analyse les risques sociaux – chômage, pauvreté ou formes multiples de sous-emploi flexible – parallèlement induits par l'évolution des modes de production. Bien que ses réflexions ne portent que marginalement sur la santé au travail, et pas du tout sur les RPS, plusieurs de ses constats peuvent être transposés dans ce champ. RPS et « risques de la modernité » (technologiques et sociaux) ont en commun d'être construits socialement et politiquement :

leur définition n'est pas « donnée », mais élaborée par des acteurs porteurs d'enjeux contradictoires (p.ex. employeurs, syndicats, scientifiques, autorités, etc.). Leur gestion sociale tend vers l'individualisation, bien que ces risques soient issus du fonctionnement du système économique et organisationnel. Admettre leur caractère professionnel est hautement sensible, car ceci revient à faire porter la responsabilité sur les entreprises. C'est dans ce contexte qu'il faut comprendre les obstacles scientifico-institutionnels à la reconnaissance des liens de causalité entre les dommages observés et les facteurs inhérents aux modes de production. Par exemple, dans le domaine de la santé au travail, les critères sur lesquels se fonde le système de reconnaissance des maladies professionnelles excluent une indemnisation de nombreuses atteintes à la santé liées au travail, telles que les troubles psychosociaux. Enfin, Beck constate que le système économique récupère les risques qu'il génère, en créant de nouveaux marchés pour des prestations de prise en charge de leurs conséquences. Dans le champ des RPS, on observe ainsi une augmentation des offres de soutien individuel aux employés, au travers de programmes d'assistance, de coaching ou de « personnes de confiance ».

Les modes dominants de gestion sociale des RPS se reflètent également dans la manière dont ces risques sont traités sur le plan légal. Contrairement à la prévention des accidents, réglementée en détail dans les législations nationales, les RPS ne sont souvent couverts que par les clauses générales de protection de la santé. De ce fait, il n'est pas aisé pour un employeur de savoir précisément ce qui est attendu de lui, et pour un inspecteur de déterminer ce qu'il peut exiger ou recommander à une entreprise (Lippel et al., 2011). Certains pays disposent toutefois d'une réglementation spécifique aux RPS ; c'est notamment le cas de l'Allemagne, où l'évaluation de ces risques est obligatoire (Wieland, 2018), et de la Belgique, dont la législation prescrit l'intégration des RPS dans un « système dynamique de gestion des risques », fondé sur une analyse de risque et l'établissement d'un plan de prévention. La législation belge réglemente également les procédures à disposition des travailleurs estimant être exposés à des RPS, ainsi que le statut des conseillers en prévention et des personnes de confiance. Lamberts et Terlinden (2016) relèvent que la réalisation du cycle complet de ce système de gestion peut nécessiter plusieurs années. Selon ces chercheuses, la conduite de l'analyse de risque exige des efforts importants, en particulier dans des entreprises ne disposant pas de l'expertise en interne. Il ne s'agit toutefois pas de l'obstacle majeur : c'est surtout dans la transposition en un plan d'action que des difficultés apparaissent. Enfin, il faut également relever que les facteurs générateurs de RPS, en partie externes à l'entreprise, ne relèvent pas tous de sa sphère d'influence (p. ex. pressions des donneurs d'ordres, conjoncture économique, etc.). La difficulté de délimiter précisément le rôle de l'employeur n'affranchit toutefois pas ce dernier de son obligation primaire de prévention des risques professionnels.

2.3 Une question peu étudiée

Selon les publications scientifiques récentes, les initiatives gouvernementales visant à mieux réguler la prévention des RPS semblent avoir des impacts variables (Jain, 2011; Leka & Cox, 2008; Leka et al., 2010). Cependant, les études dans ce domaine sont encore très peu nombreuses ; il n'existe pas suffisamment de travaux empiriques pour pouvoir se prononcer précisément sur les effets de l'inspection du travail, ni des politiques publiques dans leur ensemble. Or, au cours des deux dernières décennies, plusieurs auteurs ont souligné l'importance d'évaluer les actions en santé et sécurité au travail. Par exemple, selon Shannon et al. (1999), de nombreuses interventions sont conduites sans preuve solide de leur efficacité ; dans certains cas, elles peuvent même être contreproductives. Considérant par ailleurs la qualité limitée des évaluations existantes, les auteurs recommandent d'intensifier les efforts dans ce domaine. Une décennie plus tard, Landry (2008) indique que les démarches d'évaluation d'interventions en santé et sécurité au travail sont en développement, parallèlement à la mise en place de systèmes de gestion des risques professionnels. Selon cette chercheuse, l'engagement de financements publics pour soutenir les démarches de prévention des risques professionnels et de maintien en emploi de salariés présentant des restrictions d'aptitude renforce la nécessité d'évaluer, afin de rendre compte des résultats et de développer une culture de la prévention dans les entreprises.

Lindblom et Hansson (2004) constatent que peu de travaux montrent dans quelle mesure les activités d'inspection ont un impact sur les conditions de travail. Ce champ d'investigation se caractérise par un manque de données empiriques fiables et de fondements théoriques permettant d'interpréter les informations existantes. Les quelques études recensées par ces auteurs suggèrent un effet positif des inspections sur le respect des règlements et la sécurité au travail. Selon ces travaux, le premier contrôle d'une entreprise a plus d'effet que les suivants ; le montant des amendes n'a pas d'influence ; et les impacts sont plus importants dans les entreprises de taille moyenne et les établissements en propriété individuelle. Les effets de l'inspection du travail sur les risques d'accidents du travail et de maladies professionnelles ont fait l'objet d'une revue Cochrane (Mischke et al., 2013). Il en ressort que les inspections ont des effets variables à court terme, mais réduisent le risque d'accidents après quelques années. Certains types d'inspection (première inspection, inspections de suivi, inspection faisant suite à une plainte ou un accident) conduisent à une conformité accrue. Des sanctions pécuniaires peuvent conduire à une diminution des taux d'accidents à court terme uniquement, et pas dans les grandes entreprises. La majorité des études incluses proviennent des USA ; le niveau de preuve est faible et la plupart des études sont anciennes. De par leur caractère peu homogène et relativement décontextualisé, il reste difficile de comprendre précisément quel type d'intervention peut conduire à quels effets, et comment. De plus, les publications incluses dans cette revue traitent uniquement de la prévention des accidents et des maladies professionnelles. L'impact des inspections sur la prévention des RPS n'est pas évoqué. Plus largement, il s'agit d'un thème encore peu développé dans la recherche en santé et sécurité au travail ; la plupart des publications sur ce sujet se fondent sur des études qualitatives ou des avis d'experts (Lippel & Quinlan, 2011).

Selon Lindblom et Hansson (2004), l'évaluation mérite d'être développée pour plusieurs raisons. Tout d'abord, la majorité des publications proviennent des USA ; or le fonctionnement des entreprises et leurs relations avec les autorités sont différents en Europe. Par ailleurs, les résultats d'évaluations permettraient d'adapter les méthodes d'inspection à l'évolution des conditions de travail (par exemple, le télétravail et l'usage de technologies de surveillance des travailleurs). En outre, il serait utile d'évaluer la capacité des activités d'inspection à promouvoir l'autorégulation des entreprises. Enfin, Lindblom et Hansson considèrent que, en raison des pressions économiques qui s'exercent sur les autorités, il est nécessaire de renforcer la qualité des prestations, ce que l'évaluation peut contribuer à faire. Sur le plan méthodologique, ils recommandent d'isoler l'effet des inspections et d'écarter l'influence du contexte sur les conditions de travail, en comparant différentes entreprises faisant l'objet de modalités d'inspection distinctes. Selon eux, les inspectorats du travail sont particulièrement bien placés pour évaluer, de manière systématique, diverses variantes d'intervention, à condition que ceci soit soigneusement intégré dans la planification du travail.

Dans le même ordre, Fassier (2016) regrette le manque d'évaluations des politiques publiques dans le champ de la santé et de la sécurité au travail. Selon lui, ceci s'explique entre autres par une culture limitée de l'évaluation au niveau politique, ainsi que par la rareté des données permettant de procéder à de tels travaux. Or les autorités sont confrontées à des défis considérables, en raison de changements économiques et de l'émergence de nouvelles formes de travail, telles que l'externalisation, le travail temporaire et les chaînes logistiques internationales. Il estime que ces phénomènes sont d'autant plus préoccupants que les discours préconisant de limiter l'intervention étatique dans les affaires économiques et sociales ont le vent en poupe. Dans ce contexte, il est important de pouvoir orienter l'action publique à partir d'une évaluation de ses effets, et de travaux de recherche sur les stratégies les plus adaptées à ces nouvelles configurations.

En résumé, la volonté d'évaluer l'intervention des inspecteurs en matière de RPS s'explique par l'ampleur de ces risques, leur complexité et la rareté des études empiriques sur ce sujet. Cette thèse contribue à combler une lacune dans les connaissances scientifiques, en proposant une analyse à la fois quantitative et qualitative des effets des visites d'inspection. Sur le plan disciplinaire, elle a pour originalité de se fonder sur trois courants théoriques rarement réunis : l'évaluation réaliste des politiques publiques, le courant de la *street-level bureaucracy* et l'ergonomie de l'activité. Enfin, au niveau politique et institutionnel, les résultats produits permettent d'identifier des

facteurs qui facilitent ou qui font obstacle à l'action publique dans le champ des RPS, et ainsi d'optimiser les stratégies d'intervention.

Dans ce contexte, la recherche s'articule autour des quatre questions suivantes, présentées de manière plus détaillée au Chapitre 9.2 :

Q1 : Quelles pratiques d'inspection ont été développées, dans les pays industrialisés, en matière de RPS ? Quels sont leurs effets, dans quels contextes et au travers de quels mécanismes ?

Q2 : Quelles sont les perceptions et les pratiques des employeurs en matière de prévention des RPS ?

Q3 : Quels effets les visites d'inspection ont-elles sur les perceptions et pratiques des employeurs en matière de prévention des RPS ?

Q4 : Comment les inspecteurs du travail intègrent-ils les RPS dans leur activité professionnelle ?

Ces questions ont été abordées à partir d'une étude conduite par l'auteur, en tant que collaborateur scientifique au SECO, l'autorité chargée de la haute surveillance des inspections du travail¹. Les données ont été recueillies dans le cadre d'une campagne de contrôles en entreprises réalisés par les inspections cantonales du travail.

3. Fil conducteur et structure de la thèse

La thèse se compose de trois parties. La PARTIE I décrit l'élaboration d'un modèle théorique initial de l'intervention des inspecteurs du travail dans le champ des RPS. Le Chapitre 4 présente le rôle et les fonctions de l'inspection du travail ; il décrit également l'approche actuellement dominante dans la régulation des risques professionnels, fondée sur les systèmes de gestion de la santé et de la sécurité. Il se termine par une description des dilemmes classiques de l'inspection du travail, ainsi que des nouveaux défis induits par les évolutions du monde du travail. Les trois chapitres suivants introduisent les notions-clés des courants théoriques sur lesquels se fonde cette thèse, ainsi que leur contribution à la construction de la problématique de recherche. Il s'agit de l'évaluation réaliste des politiques publiques (Chapitre 5), de la théorie de la *street-level bureaucracy* (Chapitre 6), et de l'ergonomie de l'activité (Chapitre 7). Le Chapitre 8 souligne les similitudes et les complémentarités de ces approches. Sur cette base, le Chapitre 9 présente le modèle théorique initial, les questions de recherche, ainsi que les hypothèses investiguées. Le Chapitre 10 présente une vue d'ensemble de la méthodologie ; il se conclut par des considérations déontologiques, relatives à l'information des participants et à la confidentialité des données.

La PARTIE II se compose de quatre articles publiés dans des revues scientifiques à comité de lecture. Chaque article correspond à une question de recherche, ainsi que l'indique le Tableau 1 (p. 24). La succession des articles procède du général au particulier. L'ARTICLE 1 (Chapitre 11) présente un bilan des connaissances relatives à l'inspection du travail dans le champ des RPS, à partir d'une revue systématique des publications scientifiques. Fondé sur une approche réaliste, il permet de compléter le modèle théorique initial, à partir des diverses configurations de contextes, de mécanismes et d'effets identifiées dans la littérature. Il propose notamment une comparaison entre deux configurations de niveau « macro », l'une associée à des effets plutôt positifs, et l'autre non. Par ailleurs, cet article met en évidence un manque de connaissances sur les caractéristiques des entreprises pouvant influencer l'impact des interventions des inspecteurs du travail sur les RPS. L'ARTICLE 2 (Chapitre 12) a pour objectif de contribuer à combler cette lacune ; il se fonde sur une enquête par questionnaire auprès d'un panel d'entreprises suisses. Cette enquête porte sur les perceptions de dirigeants concernant l'exposition de leur personnel

¹ Les raisons de ce positionnement et ses implications épistémologiques et pratiques, déjà évoquées en préambule, sont présentées plus en détail au Chapitre 10.2, en lien avec la présentation du terrain de recherche.

aux facteurs de RPS, ainsi que sur les mesures de prévention qu'ils mettent en œuvre. Principalement quantitatif, il tient compte également d'informations qualitatives fournies par les répondants ; mentionnées succinctement dans l'article, ces données sont présentées de manière plus détaillée dans un complément rédigé spécifiquement pour la thèse (Chapitre 13).

L'ARTICLE 3 (Chapitre 14) mesure l'évolution des perceptions et pratiques des dirigeants d'entreprises, suite aux visites de contrôle effectuées par les inspecteurs du travail. Il repose sur un protocole de recherche quasi-expérimental, comparant un groupe d'intervention, formé d'entreprises inspectées, à un groupe témoin, constitué d'entreprises similaires mais non inspectées. Les données proviennent de l'enquête par questionnaire susmentionnée, ainsi que d'une seconde enquête réalisée un an plus tard dans les mêmes établissements. Enfin, à un niveau plus « micro », l'ARTICLE 4 (Chapitre 15) permet de mieux comprendre l'influence, sur les résultats présentés dans l'article précédent, des modes d'intervention des inspecteurs du travail. Il se fonde sur l'analyse ergonomique de l'activité d'un échantillon d'agents, observés lors de contrôles en entreprises, ainsi que sur un questionnaire destiné aux inspecteurs.

Tableau 1: Liste des articles composant la PARTIE II

Questions de recherche	Articles
1. Quelles pratiques d'inspection ont été développées, dans les pays industrialisés, en matière de RPS ? Quels sont leurs effets, dans quels contextes et au travers de quels mécanismes ?	ARTICLE 1 Weissbrodt et Giaque (2017b)
2. Quelles sont les perceptions et les pratiques des employeurs en matière de prévention des RPS ?	ARTICLE 2 Weissbrodt et al. (2018a)
3. Quels effets les visites d'inspection ont-elles sur les perceptions et pratiques des employeurs en matière de prévention des RPS ?	ARTICLE 3 Weissbrodt et al. (2018b)
4. Comment les inspecteurs du travail intègrent-ils les RPS dans leur activité professionnelle ?	ARTICLE 4 Weissbrodt (2018c)

Enfin, les articles sont discutés globalement dans la PARTIE III. Le Chapitre 16 synthétise les résultats et revient sur le modèle théorique initial, en présente une version enrichie et la discute à la lumière des résultats et des connaissances scientifiques. Les forces et faiblesses de l'étude sont abordées dans le Chapitre 17, de même que les perspectives de recherche. Le Chapitre 18 conclut cette thèse en synthétisant ses apports théoriques, méthodologiques et pratiques ; il se termine par des pistes de réflexion et d'action, en vue de renforcer l'efficacité de l'inspection du travail dans le champ des RPS.

PARTIE I : VERS UN MODÈLE THÉORIQUE DE L'INTERVENTION DES INSPECTEURS DU TRAVAIL DANS LE CHAMP DES RPS

Les recherches effectuées par l'auteur n'ont pas permis d'identifier un modèle théorique pré-existant, portant spécifiquement sur les effets de l'intervention des inspecteurs en matière de RPS. C'est pourquoi la première étape de la thèse a consisté à construire un modèle, susceptible d'évoluer par la suite en le confrontant aux données empiriques. Son élaboration s'est fondée sur un bilan des connaissances en matière d'inspection du travail (rôles, fonctions et défis actuels), présenté au Chapitre 4, ainsi que sur les trois courants théoriques choisis. Chacun d'eux fait l'objet d'un chapitre divisé en deux parties : la première décrit les concepts-clés de l'approche, et la seconde leur application à la problématique de recherche. Cette partie se poursuit par une synthèse des relations entre les trois courants et de leurs apports à la thèse. Elle se termine par la présentation du modèle théorique initial, ainsi que des questions et des hypothèses qui en découlent.

4. L'inspection du travail : rôles, activités et contexte actuel

4.1 Rôle et fonctions de l'inspection du travail

Fille de la révolution industrielle, l'inspection du travail s'est développée en Angleterre vers le début du XIX^e siècle, avant d'essaimer vers le continent européen et au-delà. En Suisse, c'est en 1877 que la Loi fédérale sur les fabriques, remplacée en 1964 par la Loi fédérale sur le travail, a institué des « inspecteurs des fabriques ». Selon le « Dictionnaire historique de la Suisse », le développement d'une législation de protection des travailleurs s'explique par les efforts de philanthropes et de réformateurs sociaux, par les revendications du mouvement ouvrier, par des motifs religieux (le dimanche, jour sacré), ainsi que par la popularisation de l'idée selon laquelle l'intervention étatique était nécessaire face aux risques pouvant naître de la liberté contractuelle individuelle (Studer, 2014). Richthofen (2002), auteur d'un ouvrage de synthèse sur l'inspection du travail, relève que les conditions effrayantes qui prévalaient au XIX^e siècle ont conduit l'opinion publique à considérer que l'Etat, de par son obligation constitutionnelle de protéger la population, avait pour devoir d'inspecter les entreprises et de s'assurer du respect de standards minimaux. Les motifs n'étaient toutefois pas qu'humanitaires, mais également militaires et économiques. Ainsi, certains gouvernements craignaient que le travail des enfants ne porte atteinte à la condition physique de leurs futurs soldats. La volonté de parvenir à des conditions économiques plus équitables, dans le cadre des échanges commerciaux sur le continent, justifie aussi le développement des premières normes internationales à la fin du XIX^e siècle. Au début du XX^e, les fondations des systèmes d'inspection modernes avaient été posées dans de nombreux pays européens, avec la nomination d'inspecteurs généralistes et spécialistes (techniciens et médecins). La fin de la première guerre mondiale vit la création de l'Organisation Internationale du Travail (OIT) par le Traité de Versailles. Dans sa Constitution, celle-ci requérait de tous les pays membres qu'ils mettent en place un système d'inspection. Parmi ses premiers instruments figuraient deux Recommandations sur l'inspection du travail (Recommandations No. 5 en 1919 et No. 20 en 1923). Ce processus a culminé au terme de la seconde guerre mondiale, avec la Convention No. 81 sur l'inspection du travail (1947) et les recommandations associées.

Selon un premier principe défini par l'OIT, l'inspection du travail est une fonction publique, garantissant à ses agents l'indépendance nécessaire à l'exercice de leurs missions ; les inspecteurs disposent de pouvoirs importants, tout en étant liés par un ensemble de devoirs, notamment d'impartialité, de confidentialité et de respect du principe de proportionnalité. Ils ont le droit d'entrer dans toute entreprise, de conduire librement leurs investigations et d'interroger des personnes, d'examiner des documents et de prélever des échantillons, d'imposer les mesures qu'ils estiment nécessaires pour remédier aux défauts, et de fournir des informations et des

conseils techniques sur les moyens les plus efficaces d'observer les dispositions légales. Leurs tâches consistent essentiellement à contrôler des entreprises de manière proactive ou réactive, à informer les acteurs du monde du travail (p.ex. par des conférences, des cours, des communications dans les médias ou d'autres formes de contacts et d'échanges), ainsi qu'à réaliser des activités administratives (délivrance de permis, approbation de plans, etc.). L'inspection a aussi pour rôle d'attirer l'attention des autorités sur des lacunes de la législation ; Richthofen considère que cette disposition de la Convention No. 81 reste toutefois souvent ignorée dans la pratique.

Un deuxième principe porte sur la nécessité d'une collaboration étroite des autorités avec les employeurs et les travailleurs, allant de la formulation des textes de loi jusqu'à leur mise en œuvre sur le terrain. L'OIT est fondée sur le tripartisme, et par conséquent les systèmes d'inspection aussi. Le dialogue social repose sur le partage d'informations, la consultation et la négociation ; il permet aux parties de mieux comprendre leurs intérêts communs et leurs points de divergence, ainsi que de trouver plus facilement un équilibre entre les préoccupations économiques, politiques et sociales. Dans le contexte de l'inspection du travail, l'objectif est que le plus grand nombre de problèmes possible soient résolus dans l'entreprise, à partir d'un dialogue entre employeur et travailleurs, et sur la base des conseils fournis par les inspecteurs. L'efficacité de l'inspection dépend de l'intérêt des dirigeants à protéger leurs travailleurs, des ressources qu'ils investissent dans ce but, ainsi que de la présence et de l'action des syndicats et des représentants des travailleurs ; selon Richthofen, l'inspection est d'ailleurs plus difficile dans les petites entreprises, ainsi que dans les pays où le mouvement syndical est faible ou ne joue pas de rôle important dans la protection des travailleurs. C'est également dans cette optique que de nombreux pays ont introduit, dans leur législation, une obligation d'instituer des comités mixtes (employeurs et employés) ou d'élire des délégués du personnel aux questions de santé et de sécurité, dans des établissements d'une certaine taille ; ces acteurs complètent le rôle de l'inspection, en surveillant les conditions de travail en interne et en concourant à prévenir les risques. Ils ont notamment pour tâche d'accompagner les inspecteurs lors de leurs visites, afin d'attirer leur attention sur des dangers qui risqueraient de leur échapper.

Troisièmement, l'inspection du travail est appelée à coopérer avec d'autres organismes, tels que les instituts de recherche, les services de prévention des autorités de sécurité sociale, ou d'autres experts encore. Richthofen (2002) indique que la complexité des problèmes en lien avec le travail est telle que les inspecteurs ont besoin de s'appuyer sur des spécialistes, médecins du travail, ingénieurs et chimistes. Compte tenu de l'évolution des conditions de travail au cours des deux dernières décennies, il conviendrait d'ajouter à cette liste les spécialistes en sciences humaines (psychologues du travail, ergonomes, sociologues, etc.). Quatrièmement, l'OIT souligne le rôle essentiellement préventif que doit avoir l'inspection du travail, en poussant les entreprises à se conformer aux normes légales, afin d'éviter les accidents, les maladies professionnelles et les conflits de travail. Cette orientation préventive a pour objectif ultime le développement d'une culture de prévention, englobant une pluralité de risques techniques, sociaux, sanitaires, psychologiques et économiques. Dans cette optique, les inspections du travail ont adopté, dans la seconde moitié du XX^e siècle, une approche plus holistique et multidisciplinaire. Enfin, le dernier principe présenté par Richthofen se rapporte à la volonté de couvrir la plus grande partie de la population active, quel que soit le secteur d'activité. L'inspection du travail ne devrait pas tolérer que certaines catégories de travailleurs soient protégées, et d'autres non. C'est pourquoi la législation de nombreux pays a progressivement étendu le champ de compétence de l'inspection à des secteurs qui n'étaient précédemment pas couverts, notamment les services publics et les travailleurs indépendants.

Le rôle de l'inspection du travail varie fortement d'un pays à l'autre. Dans certains pays, elle dispose de compétences dans de nombreux domaines de la législation sociale et du travail (modèle généraliste) tandis que, dans d'autres, elle est limitée à quelques champs, tels que la santé et la sécurité, le travail des femmes ou celui des enfants (modèle spécialisé). Richthofen propose de distinguer plus finement les modèles d'inspection, à partir d'une approche fonctionnelle. Il indique que les systèmes d'inspection ont cinq fonctions majeures : la santé et la sécurité, les conditions de travail (incluant parfois les questions salariales), l'emploi (de la lutte contre le travail au noir jusqu'au développement de l'emploi, en passant par la formation professionnelle),

les questions de sécurité sociale (telles que le contrôle du paiement des salaires) et les relations professionnelles, c'est-à-dire « le système dans lequel les employeurs, les travailleurs et leurs représentants, ainsi que le gouvernement par voie directe ou indirecte, échangent leurs points de vue et conjuguent leurs efforts pour fixer les règles de base de la conduite des relations de travail » (Trebilcock, 2000, p. 21.2)².

Certains systèmes d'inspection sont spécialisés dans l'une de ces fonctions ; c'est le cas de l'*Occupational Health and Safety Administration* aux USA, dont le mandat ne couvre que la santé et la sécurité au travail. D'autres systèmes ont deux fonctions, habituellement la santé-sécurité et les relations professionnelles (p. ex. Australie et Nouvelle-Zélande), ou encore la santé-sécurité et les conditions générales de travail (p. ex. Allemagne, Pays-Bas, pays nordiques). Enfin, dans d'autres pays, comme la Suisse, la France, la Belgique, l'Espagne ou les pays d'Amérique latine, l'inspection est multifonctionnelle. Richthofen note que, au cours des années 1990, la tendance dominante dans divers pays (notamment en Europe de l'Est, en Australie et en Nouvelle-Zélande) a été de concentrer plusieurs fonctions au sein d'un même service, dans le but d'en augmenter l'efficacité. L'auteur indique également que, dans les pays fonctionnant sur un modèle fédéral (tels que la Suisse, l'Australie, le Brésil, le Canada, l'Allemagne, les USA, etc.), les inspections ont généralement des responsabilités étendues (à l'exception des USA). Dans ces pays, divers systèmes ont été élaborés pour répartir les tâches entre administration centrale et autorités régionales. Par exemple, dans le cas helvétique, les inspections cantonales du travail sont chargées de contrôler l'application, dans les entreprises, des dispositions légales relatives à la protection des travailleurs selon la Loi sur le travail et la Loi sur l'assurance-accidents (cf. Encadré 2, p. 28). Quant à l'inspection fédérale du travail, rattachée au SECO, elle est responsable de l'exécution de ces deux lois dans l'administration et les entreprises de la Confédération ; elle est également chargée de la haute surveillance des inspections cantonales du travail. La situation est compliquée par la présence d'un troisième acteur important, la Caisse nationale d'assurance en cas d'accident (la Suva, de l'allemand *Schweizerische Unfallversicherungsanstalt*), dont les inspecteurs vérifient l'application des dispositions relatives à la sécurité au travail et à la prévention des maladies professionnelles, selon la Loi sur l'assurance-accidents, dans les entreprises présentant des risques élevés (p. ex. industrie et construction). Richthofen relève que, dans les systèmes fédéraux, la mise en œuvre d'une politique uniforme au niveau national nécessite une bonne coopération entre les différentes structures, coordination qui peut être difficile à réaliser sur le plan institutionnel. La Suisse n'y fait pas exception.

4.2 L'approche de la santé et de la sécurité par les systèmes de gestion

Dans une revue systématique consacrée à la régulation des risques professionnels, MacEachen et al. (2016) expliquent que les politiques actuelles ont été fortement influencées par le « rapport Robens ». Ce document a été rédigé en 1972, pour le compte du gouvernement britannique, par un comité dirigé par Lord Alfred Robens, un industriel et politicien travailliste influent. Fondé sur des approches nordiques remontant déjà aux années 1960, ce rapport critiquait l'approche traditionnelle de la santé et de la sécurité au travail, jugée trop prescriptive. Il a introduit l'idée que la loi devait avoir pour fonction première d'encourager l'autorégulation des entreprises. Les auteurs recommandaient que les inspecteurs adoptent un rôle de conseillers et que les sanctions légales soient réservées aux employeurs persistant à ne pas se conformer à la réglementation. Ils portaient du principe que les patrons et les travailleurs partagent un intérêt commun, rendant possible cette prise en main autonome de la prévention par les entreprises. Selon le rapport Robens, la sensibilisation à large échelle des dirigeants d'entreprises et des travailleurs devait être suffisante pour améliorer la santé et la sécurité.

² L'expression « relations professionnelles » sera employée pour traduire le terme anglais *industrial relations* ; c'est l'appellation actuellement la plus répandue dans la francophonie, selon l'Office québécois de la langue française (https://www.oqlf.gouv.qc.ca/ressources/bibliotheque/dictionnaires/terminologie_relations_professionnelles/reliations_professionnelles.html).

Encadré 2 : Un exemple d'organisation de l'inspection du travail au niveau cantonal

L'exemple du Service de protection des travailleurs et des relations du travail (SPT) du canton du Valais illustre les activités incombant à l'inspection du travail. Ce service définit ses tâches comme suit : « d'une part, maintenir et favoriser la paix du travail en assurant le règlement des conflits individuels et collectifs du travail, encourager le partenariat social et s'assurer du respect des conditions de travail et de salaires ; d'autre part, assurer la protection des travailleurs ainsi que la promotion de la sécurité et de la santé et la prévention des accidents du travail à l'intérieur et à l'extérieur des entreprises ».

Pour accomplir ses missions, le SPT dispose de deux sections d'inspecteurs : l'inspection du travail proprement dite, et l'inspection de l'emploi et de l'aide sociale. La première est en charge de la sécurité et de la protection de la santé. Elle traite de thèmes aussi divers que la protection des femmes enceintes et des jeunes travailleurs, la prévention des accidents industriels majeurs, la sécurité biologique, le stockage des explosifs, la conception des locaux, l'appel aux spécialistes de la sécurité au travail, le transport de matières dangereuses, le harcèlement sexuel, le mobbing, la protection de la personnalité au travail, ou encore le contrôle des règlements d'entreprises. L'inspection du travail contrôle également l'application des dispositions légales relatives à la durée du travail et du repos. Pour certaines de ces thématiques, elle s'appuie sur l'expertise d'un institut universitaire spécialisé en ergonomie, médecine et hygiène du travail. L'inspection cantonale de l'emploi et de l'aide sociale est, quant à elle, chargée des contrôles du travail au noir : travailleurs non déclarés aux assurances sociales obligatoires, indépendance fictive, occupation de travailleurs étrangers en infraction aux dispositions du droit des étrangers ou du droit suisse du travail (travailleurs détachés), exécution non déclarée de travaux par des travailleurs percevant des prestations de l'assurance-chômage, d'une autre assurance sociale ou de l'aide sociale. Les objectifs et priorités de l'inspection cantonale de l'emploi et de l'aide sociale sont fixés par une commission tripartite cantonale.

En parallèle à ces deux corps d'inspection, le SPT dispose d'une section « relations du travail » et d'une section « affaires juridiques ». Leur activité porte notamment sur l'encouragement du partenariat social, par exemple en soutenant la conclusion de conventions collectives de travail, ou en proposant au pouvoir exécutif cantonal l'édiction de contrats-types de travail. Elles traitent également du règlement des conflits individuels et collectifs, en agissant en tant qu'autorité de conciliation en matière de droit du travail, en assurant le greffe et le secrétariat du Tribunal du travail, de la Commission cantonale de conciliation pour les litiges relevant de la loi sur l'égalité, ainsi que de l'Office cantonal de conciliation et du Tribunal arbitral en cas de conflit collectif du travail. Enfin, le SPT est chargé d'établir des « listes permanentes » d'entreprises pré-qualifiées pour l'accès aux marchés publics.

Source : www.vs.ch/web/spt/

Richthofen (2002) indique que, dans les années 1990, nombre de législations nationales et de systèmes d'inspection ont connu un changement majeur, s'inscrivant dans la perspective du rapport Robens. Il s'agissait de passer d'une approche principalement réactive, fondée sur des enquêtes faisant suite à des accidents ou des plaintes, à une intervention proactive et orientée vers la prévention. Cette évolution s'est appuyée sur des normes d'un nouveau type, non-spécifiques, plus flexibles et fondées sur l'atteinte d'objectifs généraux de prévention. Elle se justifie par le constat que les lois spécifiques à certains risques professionnels se périment rapidement, en raison de la rapidité des changements technologiques et sociétaux. Elle a conduit les inspecteurs à moins contrôler le respect de prescriptions rigides et détaillées, mais à mettre plutôt l'accent sur la surveillance des pratiques de gestion et d'évaluation des risques dans les entreprises. Au cours de cette décennie, la Norvège puis la Suède et les Pays-Bas ont introduit des systèmes de contrôle interne (aussi appelés systèmes d'autorégulation). Dans ce cadre, l'employeur doit fixer des objectifs de prévention, mettre en place une structure organisationnelle permettant de les atteindre,

réaliser des analyses de risque, développer des plans d'action et vérifier régulièrement l'efficacité de ces mesures. En Suisse, la « Directive fédérale relative à l'appel à des médecins du travail et autres spécialistes de la sécurité au travail » (directive dite MSST), entrée en vigueur en 1996, s'inscrit dans cette logique. Au niveau européen, la directive-cadre « concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail » (89/391/CEE) de 1989 fixe des obligations similaires aux employeurs, sans toutefois utiliser les termes de système, d'autocontrôle ou d'autorégulation. Enfin, sur le plan international, le Bureau International du Travail a publié en 2001 des « principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail » (BIT, 2001) ; ils concrétisent, dans le domaine de la prévention des risques professionnels, des principes identiques à ceux sur lesquels sont construites les normes ISO relatives, par exemple, à la qualité et à la protection de l'environnement.

Dans ce contexte, le rôle de l'inspecteur est de conduire un « audit système », autrement dit de s'assurer qu'un tel dispositif de gestion a été mis en place et, sinon, de conduire l'employeur à faire le nécessaire. L'inspection se fonde principalement sur la documentation préparée par l'entreprise pour attester de la mise en œuvre du système. Cette évolution a eu des impacts sur les pratiques de recrutement des inspecteurs. MacEachen et al. (2016) relèvent que les normes non-spécifiques peuvent être plus difficiles à appliquer, car elles nécessitent un travail d'interprétation et une réflexion sur le caractère proportionné des mesures à mettre en œuvre ; or la manière d'interpréter le principe de proportionnalité peut différer entre employeurs et inspecteurs. En conséquence, ceux-ci doivent disposer de compétences poussées et d'une capacité à évaluer de nombreuses situations complexes, notamment en matière de RPS ; cependant, tous les inspecteurs ne disposent pas de ces savoir-faire. Pour persuader les dirigeants d'entreprises d'adopter une approche globale de la prévention, il faut être capable d'en expliquer les éléments-clés, de s'assurer de la compréhension du management et de veiller à l'application des processus ; selon Richthofen (2002), ceci ne nécessite plus forcément que les inspecteurs soient des ingénieurs, des chimistes ou des juristes.

4.3 Dilemmes classiques et défis actuels de l'inspection du travail

L'inspection du travail fait face à un dilemme fondamental entre le conseil et le contrôle ; cette question n'est pas nouvelle et a donné lieu à de nombreux débats. Selon Richthofen, l'entrée en vigueur de la Convention 81 de l'OIT a notablement changé la perception de l'inspection, jusque-là considérée surtout comme une police sociale contrôlant la conformité des entreprises à des règles strictes. Elle a établi le principe selon lequel la fonction de conseil aux employeurs et aux travailleurs est aussi importante que le rôle de surveillance. La sensibilisation et la persuasion ont pour avantage de permettre, si elles fonctionnent, d'instaurer une dynamique durable dans l'entreprise, tandis que la menace et la sanction requièrent la présence continue de l'inspecteur. Actuellement, la prévention attribue aux inspecteurs un rôle d'anticipation et de conseil, combiné avec une confiance accrue dans les acteurs de l'entreprise. Richthofen indique que de nombreux inspectorats rencontrent des difficultés à trouver un équilibre adéquat entre contrôle et recommandations. Il estime qu'il ne s'agit pas de choisir entre les deux, chacun étant nécessaire. C'est également le point de vue de Bruhn (2006), selon qui l'avènement de l'autorégulation dans le champ des risques professionnels implique de mettre l'accent sur l'information des entreprises, sans toutefois renoncer à des interventions plus fermes ; l'équilibre est à trouver au cas par cas, selon la situation de l'entreprise. Richthofen juge cependant qu'il ne devrait pas revenir à l'inspecteur de se déterminer seul sur la façon la plus adéquate de procéder, comme c'est pourtant le cas dans de nombreux pays. Ceci ne va pas sans poser problème, car il peut être tentant de se limiter à informer et à conseiller, plutôt que de recourir à des mesures plus coercitives et impopulaires ; de plus, les employeurs peuvent estimer qu'il existe des inégalités de traitement, si les modes d'intervention diffèrent trop d'une entreprise ou d'un inspecteur à l'autre.

Un second dilemme classique réside dans le poids à donner aux deux principaux types d'interventions : d'une part, les enquêtes faisant suite à des plaintes ou des dénonciations et, d'autre part,

les contrôles systématiques et proactifs. Weil (2008) indique que, dans de nombreux pays, les premières représentent une part considérable du travail des inspections. Les plaintes de travailleurs peuvent jouer un rôle important pour attirer l'attention des autorités sur des problèmes critiques. Toutefois, laisser l'activité d'un inspectorat être dictée essentiellement par ces demandes peut avoir des conséquences négatives. Les dénonciations ne parviennent parfois à l'inspection que longtemps après que les problèmes sont apparus. Par ailleurs, rien n'assure que les violations donnant lieu à des plaintes soient plus graves que celles qui, pour une raison ou une autre, ne sont pas signalées ; les plaintes reflètent non seulement la réalité des conditions de travail, mais aussi les facteurs qui affectent la possibilité, pour les travailleurs, d'exprimer des doléances. Selon plusieurs études citées par Weil, il n'y a qu'une faible corrélation entre le taux de plaintes et le taux de conformité effective au sein d'un secteur économique. Enfin, les dénonciations sont souvent motivées par des difficultés particulières, rencontrées par des personnes spécifiques ; elles ne sont pas forcément révélatrices de problèmes systémiques. C'est pourquoi, selon cet auteur, les plaintes ne permettent pas de prioriser correctement les cibles de l'action publique. Ce type d'intervention n'a pas non plus un effet dissuasif clair, car il consiste souvent à résoudre un problème local, plutôt qu'à envoyer un signal à d'autres employeurs. Si Weil se montre critique vis-à-vis des enquêtes sur dénonciation, il relève aussi des lacunes dans le second type d'intervention – les contrôles systématiques programmés et proactifs. Par exemple, l'utilisation du nombre d'employés comme critère de priorisation conduit à inspecter de préférence les grandes entreprises, qui présentent pourtant des performances en santé-sécurité supérieures à la moyenne. Par ailleurs, les effets peuvent être de courte durée, si ces contrôles ne s'intègrent pas dans une stratégie globale.

A ces questions déjà anciennes s'ajoutent à présent de nouvelles difficultés. Selon les études synthétisées par MacEachen et al. (2016), la régulation des risques professionnels est confrontée à trois défis principaux. Tout d'abord, l'émergence des problématiques de santé psychosociale occasionne des difficultés pour les inspecteurs et pour les tribunaux, notamment lorsqu'il s'agit d'établir un lien de causalité entre le travail et des altérations de l'état de santé ; par ailleurs, le sous-effectif des agences de contrôle peut conduire les inspecteurs à se concentrer sur des questions pouvant être traitées de manière simple et rapide, et à éviter les situations complexes touchant par exemple à l'environnement psychosocial. Deuxièmement, les auteurs mentionnent que les restructurations d'entreprises et les réductions d'effectifs ont des impacts négatifs sur la prévention des risques professionnels ; toutefois, elles sont encore peu prises en compte dans les politiques et les pratiques des autorités. Enfin, on assiste à une complexification des dispositifs contractuels entre les employeurs et les travailleurs, ainsi qu'entre les entreprises ; elle peut conduire à une externalisation délibérée des risques, par exemple vers l'étranger ou vers des sous-traitants, et compliquer la détermination des responsabilités en matière de santé et de sécurité au travail.

Le constat d'une complexification du monde du travail se retrouve régulièrement dans les publications portant sur la régulation de la santé et de la sécurité, par exemple dans le guide de Richthofen (2002), dans les écrits de Weil (2008) sur l'inspection du travail et sur l'émergence de « l'entreprise fissurée » (2014), ou encore dans l'étude comparative des régimes d'inspection du travail conduite par Walters et al. (2011). Ces auteurs font le constat d'une fragmentation des relations d'emploi traditionnelles, du fait par exemple de l'augmentation du travail temporaire et de la sous-traitance, du développement des chaînes logistiques au niveau international, de la segmentation d'entreprises en unités plus petites et décentralisées, du recours à des indépendants fictifs en lieu et place de salariés, ou encore de changements dans les modes de gestion (flexibilisation du temps de travail, augmentation de la mobilité des entreprises, apparition d'entreprises virtuelles, compétition accrue, besoin d'adaptation rapide, etc.). Ces changements dans la structuration du monde du travail s'accompagnent d'un développement exponentiel des technologies, des substances et des processus, face auquel le législateur a toujours un temps de retard. Le vieillissement démographique et l'augmentation de la part des femmes dans la population active des pays industrialisés contribuent également à un changement dans la nature des risques (augmentation des troubles musculo-squelettiques, par exemple). Enfin, on assiste à un déclin de l'influence des syndicats dans les entreprises et au niveau politique. Richthofen

(2002) avance plusieurs raisons pour cet affaiblissement : la restructuration de grands groupes de production, qui a conduit à la disparition de collectifs de salariés constituant la base traditionnelle du mouvement ouvrier ; le développement du secteur des services, caractérisé par une proportion accrue de petites sociétés, avec des conditions de travail plus précaires et des employeurs moins ouverts aux syndicats ; la crise de l'emploi et le chômage retenant les salariés de faire valoir leurs droits ; ou encore des facteurs culturels valorisant l'individualisme. Selon Richthofen, le succès du mouvement syndical a, paradoxalement, aussi joué un rôle ; en procurant aux travailleurs un certain degré d'ascension sociale, il a rendu moins manifestes les avantages de l'appartenance à un syndicat. Beck (1986/2008) fait un constat similaire ; selon lui, la réalisation de nombreux objectifs du syndicalisme pendant l'après-guerre (plein emploi, construction d'un Etat social, institutionnalisation de la représentation syndicale, essor de la formation, mobilité sociale, réduction du temps de travail, etc.) a transformé les conditions de son succès et menacé son existence en tant que « mouvement ouvrier ».

La conjonction de ces tendances a conduit à changer la nature des risques que les autorités cherchent à prévenir (stress, agressions, troubles musculo-squelettiques, expositions chimiques multiples, etc.). Elle a également entraîné une vulnérabilité accrue pour certaines catégories de la population, en rendant le travail et l'emploi plus précaires. Enfin, elle complexifie nettement le travail de prévention et l'intervention des autorités. Or celles-ci disposent de ressources chroniquement insuffisantes. L'OIT a fixé un seuil minimum de 1 inspecteur pour 10'000 travailleurs dans les économies de marché avancées, 1 pour 20'000 dans les économies en transition, et 1 pour 40'000 dans les pays moins développés. Dans la plupart des pays, le nombre de travailleurs par inspecteur dépasse ces valeurs (Weil, 2008). De plus, la pression sur les inspections du travail a augmenté. Dans un contexte marqué par des changements importants dans les modes de gestion et de contrôle des services publics, les attentes en matière de transparence, d'efficacité et de reddition de comptes se sont accrues. Les inspections sont appelées à justifier l'utilisation de leurs ressources, mesurer leur efficacité, améliorer leurs stratégies d'intervention ou en développer de nouvelles.

Mesurer l'efficacité de l'inspection s'avère toutefois difficile. Les statistiques reflètent la quantité et non la qualité, en se concentrant sur le nombre d'activités réalisées plutôt que sur les résultats obtenus. Les indicateurs de substitution, tels que le nombre d'inspections, d'enquêtes, de cours ou de publications, disent peu de choses sur la qualité du travail ; par exemple, il peut arriver qu'un appel téléphonique soit plus efficace qu'une visite. De plus, la relative rareté des accidents ne permet guère de rendre visible la pertinence de l'intervention ; ironiquement, plus l'inspection est efficace dans la prévention des problèmes de santé et de sécurité, moins son importance apparaît évidente (Richthofen, 2002). Enfin, l'inspection ne constitue que l'un des nombreux facteurs contribuant à l'évolution des conditions de travail. D'autres institutions exercent une influence sur les pratiques des entreprises en matière de prévention des risques professionnels. C'est ce que montre Askenazy (2006) dans son étude sur la diminution spectaculaire de la fréquence des accidents du travail et des maladies professionnelles aux Etats-Unis, entre 1994 et 2004. Selon lui, cette baisse s'explique, en partie, par une mobilisation de l'*Occupational Safety and Health Administration* qui, depuis le milieu des années 1990, publie sur Internet des listes d'entreprises dangereuses et ses rapports d'inspection. Toutefois, rapportée au nombre total d'établissements actifs, les contrôles sur sites demeurent exceptionnels. Le rôle des assureurs a été au moins aussi important. Confrontés à des pertes de rentabilité en raison de l'augmentation de la sinistralité des entreprises, ceux-ci ont introduit des systèmes de responsabilisation des employeurs, tels que des franchises, une tarification bonus-malus modulant le niveau des primes en fonction de la performance, ou encore une réduction des primes en échange d'un recours à des consultants. Cette action a coïncidé avec une présence plus marquée du thème santé-sécurité chez les managers, inspirés par certains dirigeants avant-gardistes. En parallèle, malgré un taux de syndicalisation inférieur à 10%, une orientation plus combative de la faïtière syndicale américaine (l'AFL-CIO) a probablement aussi contribué à l'amélioration des conditions de santé et de sécurité au travail, du moins dans certains secteurs. Askenazy mentionne que le renforcement de la prévention a eu pour effet paradoxal un effondrement de l'impact des inspections – ce qui illustre bien la difficulté de mesurer la performance. Alors que, dans les années 1980 et au début des années 1990, des études

avaient montré un effet significatif de l'inspection sur la fréquence des accidents, celui-ci disparaît à la fin des années 1990. Selon les auteurs (Gray et Mendeloff, 1987, 2002, cités par Askenazy, 2006), ce résultat paradoxal s'explique par des efforts plus soutenus de la part des entreprises, en partie indépendants de la réglementation ; les risques auraient ainsi été ramenés à un niveau plancher où le respect des normes légales ne permettrait plus d'amélioration statistiquement mesurable. Askenazy note toutefois que, faute de données, les résultats positifs concernant l'évolution des accidents et des maladies professionnelles ne peuvent pas être étendus à la qualité de vie au travail en général.

En résumé, l'intervention des inspecteurs et la mesure de son efficacité sont des processus complexes. Ceci n'est pas spécifique à ce champ de l'action publique ; beaucoup d'autres secteurs d'activité présentent ces caractéristiques. C'est justement pour évaluer ce type d'interventions, de programmes et de politiques, que s'est développé le courant de l'évaluation réaliste, présenté dans le chapitre suivant.

5. L'évaluation réaliste

Cette thèse de doctorat s'inscrit dans une perspective évaluative. En effet, elle vise en premier lieu à fournir des données sur l'efficacité de l'intervention des inspecteurs du travail en matière de RPS. Ce chapitre commence par une définition succincte de l'évaluation, de ses objectifs et de ses fondements épistémologiques. Il évoque les approches de l'évaluation axées sur la théorie, et développe de manière plus détaillée le courant de l'évaluation réaliste. Le chapitre se termine par une présentation des apports de l'approche réaliste à la problématique de recherche.

5.1 Définition, objectifs et approches fondamentales de l'évaluation

Il n'est pas aisé de définir l'évaluation de manière exhaustive, tant les approches sont nombreuses et les points de vue, variés (Landry, 2008). Poth et al. (2014) soulignent la difficulté d'aboutir à une définition faisant l'objet d'un consensus entre professionnels, en raison de la diversité des objectifs, des façons de procéder et des contextes d'usage de l'évaluation. Par commodité, on adoptera ici la définition incluse dans les standards de la Société suisse d'évaluation : « Une évaluation est une analyse et une appréciation systématique et transparente de la conception, de la mise en œuvre et/ou des effets d'un objet d'évaluation. Une politique publique, une norme juridique, une planification, un programme, un projet, une mesure, une prestation, une organisation, un processus, une manifestation, une technologie ou un matériel constituent par exemple des objets d'évaluation communs. Une évaluation peut être réalisée *ex ante*, de manière concomitante ou *ex-post*. Les évaluations peuvent viser à acquérir des connaissances, rendre des comptes, élaborer des décisions, améliorer et piloter l'objet d'évaluation ou encore favoriser un processus d'apprentissage pour les parties prenantes et les groupes concernés. Le terme "évaluation" désigne tant le processus que le produit » (Widmer et al., 2000, p. 2).

Contandriopoulos et al. (1993) synthétisent en quatre catégories les buts affichés d'une démarche d'évaluation. Premièrement, l'évaluation peut avoir une visée stratégique, en aidant à planifier et à élaborer une action. Deuxièmement, le but peut être formatif, en fournissant de l'information pour améliorer une intervention en cours. Troisièmement, l'évaluation est dite sommative quand elle consiste à déterminer les effets d'un programme pour décider s'il faut le maintenir, le transformer ou l'arrêter. Enfin, l'évaluation peut avoir un but fondamental, en contribuant à l'avancement des connaissances théoriques sur l'intervention étudiée. L'évaluation répond aussi à des objectifs officieux, tant au niveau des commanditaires (p. ex. retarder ou légitimer une décision), que chez les évaluateurs (p. ex. promouvoir une idée qui leur est chère), les utilisateurs (p. ex. bénéficiaire de services différents des prestations habituelles) et le personnel en charge de la mise en œuvre (p. ex. court-circuiter des règles hiérarchiques).

Selon Landry (2008), l'évaluation n'échappe pas aux confrontations de paradigmes qui caractérisent les sciences humaines. Cette auteure oppose le paradigme socialement dominant – celui de

la science classique, empirique et positiviste – au paradigme constructiviste de la science de la complexité (ou constructivisme radical), inspiré par la cybernétique et la systémique. Dans le premier, le phénomène à évaluer est divisé en éléments analysés séparément (perspective élémentariste). La réalité est considérée comme existant indépendamment de l'esprit ; elle peut être observée au moyen d'instruments et de techniques. Le chercheur postule l'existence de relations causales et déterministes entre les parties du phénomène étudié ; il cherche à les mettre en évidence en restant extérieur à l'objet de son investigation. En isolant des variables et en contrôlant d'autres, il vise à énoncer des lois permettant d'expliquer les cooccurrences entre causes et effets ; par l'emploi de méthodes statistiques, il tente d'évaluer si les relations observées entre variables sont imputables au hasard ou si elles peuvent être généralisées à d'autres situations. La démarche est fondamentalement hypothético-déductive, c'est-à-dire axée sur la vérification d'hypothèses préétablies.

A contrario, dans le paradigme constructiviste radical, l'objet d'étude est vu comme un ensemble d'éléments organisés, hiérarchisés et solidaires (perspective holistique), caractérisés par des phénomènes d'émergence (le tout est plus que la somme des parties) et des relations dynamiques. Causes et effets ne peuvent pas être distingués clairement, d'autant plus qu'ils entretiennent des relations de causalité circulaire. La réalité ne peut être abordée qu'au travers des outils cognitifs du chercheur ; appréhender un phénomène nécessite d'étudier les représentations, motivations et expériences des acteurs du système, dont le chercheur ou l'évaluateur fait lui-même partie. Celui-ci peut difficilement conserver une posture neutre et extérieure, dans la mesure où le fait même d'étudier un phénomène peut l'influencer. Sur le plan méthodologique, les évaluations relevant de ce paradigme recourent souvent à des méthodes qualitatives telles que l'étude de cas ; la généralisation est fondée sur la mise en perspective de plusieurs cas. Il n'est pas rare que les évaluateurs combinent des démarches qualitatives et quantitatives, car les méthodes ne sont pas prédéterminées ; elles émergent plutôt des hypothèses exploratoires du chercheur. La démarche est essentiellement inductive : le principe est de faire émerger de nouvelles connaissances et de donner du sens aux observations³.

Landry relève que les deux paradigmes ne sont pas nécessairement disjoints, et que les oppositions se situent plutôt sur un continuum. L'évaluateur peut adapter sa démarche au problème spécifique qu'il étudie, tout en étant conscient des valeurs et des modes de production des connaissances découlant de son positionnement épistémologique. À l'appui de cette proposition, l'auteure cite les travaux de Le Moigne, selon qui de nouveaux paradigmes scientifiques devraient être élaborés, à la croisée des visions positiviste et constructiviste. C'est également la perspective adoptée par les évaluateurs réalistes : Pawson et Manzano-Santaella évoquent ainsi « le penchant du réalisme pour se situer au milieu, entre positivisme et constructivisme, entre l'évaluation des processus et des résultats, entre la recherche qualitative et quantitative, et ainsi de suite » (Pawson & Manzano-Santaella, 2012, p. 189, traduction personnelle).

5.2 L'approche réaliste de l'évaluation

L'évaluation réaliste fait partie de la famille des approches de l'évaluation axées sur la théorie, dont l'autre grande figure est le courant de la théorie du changement (Connell et al., 1995). Ces approches ont été développées en réponse aux limites des modèles d'évaluation expérimentaux qui, d'une part, ne sont pas applicables dans de nombreux contextes et, d'autre part, ne permettent pas d'expliquer pourquoi une intervention produit ou non des effets, ni comment (Marchal et al.,

³ On notera que Landry ne fait pas référence au constructivisme social de Berger et Luckmann (1966/2018). Ce courant de la sociologie s'intéresse à la manière dont la réalité est élaborée au cours des processus de socialisation ; en témoigne le fait que des réalités allant de soi pour l'homme de la rue sont, en fait, très différentes d'une société à l'autre. Berger et Luckmann l'illustrent notamment par les schémas explicatifs utilisés, dans des cultures différentes, pour décrire un état psychologique : « [les théories psychologiques distinctes] existent bien du fait de la définition sociale et sont intériorisées en tant que réalités au cours de la socialisation. Les paysans d'Haïti *sont* possédés et les intellectuels new-yorkais *sont* névrosés. La possession et la névrose sont donc des constituants de la réalité à la fois objective et subjective dans ces contextes » (p. 276). Constructivisme social et constructivisme radical tirent leur origine de disciplines différentes et tendent à coexister séparément.

2012). Les évaluations axées sur la théorie ont pour principe d'ouvrir la « boîte noire » de l'intervention. Elles se fondent sur l'explicitation d'une « logique de programme » (ou théorie de programme), afin de formuler des conclusions quant à la contribution d'une intervention aux résultats observés. Ce modèle logique définit une séquence d'événements qui devraient prendre place suite à l'intervention, en commençant par les extrants (*outputs*) et en poursuivant avec les résultats immédiats, intermédiaires et finaux. Il décrit également les mécanismes de changement, formule des hypothèses et définit les éléments de contexte qui pourraient influencer les résultats. Deux notions fondamentales distinguent les approches de l'évaluation axées sur la théorie des approches traditionnelles de l'évaluation : d'une part, la prise en compte de l'influence du contexte sur les résultats des programmes et, d'autre part, l'utilisation d'une approche mécaniste, plutôt que contrefactuelle (c'est-à-dire plutôt que par l'utilisation d'un groupe témoin), pour déterminer le processus de la causalité (Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, 2012)⁴.

L'évaluation réaliste cherche à répondre à la question « qu'est-ce qui fonctionne pour qui, dans quelles circonstances, pourquoi et comment ? », plutôt que simplement « qu'est-ce qui fonctionne ? » ou « ce programme fonctionne-t-il ? ». Pawson et Tilley (2004) présentent quatre postulats fondateurs de cette approche. Premièrement, l'évaluation requiert d'identifier les présupposés des acteurs concernant les origines du problème à résoudre et les moyens d'induire des changements. Deuxièmement, les programmes sont inscrits dans des systèmes sociaux : c'est au travers d'interactions entre les multiples composantes de ces systèmes qu'une intervention génère des modifications au niveau des comportements et des conditions sociales. Dans une évaluation réaliste, il convient d'être attentif aux différentes couches du système dans lequel le programme prend place. Troisièmement, tout programme est « actif » : les déclencheurs du changement se trouvent dans les raisonnements et les ressources des personnes touchées par l'intervention : pour produire ses effets, celle-ci requiert un engagement des individus. C'est pourquoi il est nécessaire de comprendre la manière dont ces derniers se représentent le programme. Quatrièmement, les programmes font partie de systèmes ouverts : ils ne peuvent pas être isolés ou maintenus constants. Ils sont influencés par des événements imprévus, des changements de personnes ou de politiques, des évolutions technologiques, des interactions avec d'autres interventions, et ainsi de suite ; de même, les changements provoqués par le programme peuvent se répercuter en retour sur celui-ci.

Dans une optique réaliste, les programmes sont vus comme des interactions sociales sophistiquées, situées dans une réalité complexe. Pour les analyser, l'évaluation réaliste les décompose en trois composantes-clés : des mécanismes, des contextes et des effets. Les mécanismes sont des processus invisibles qui expliquent comment l'infrastructure et les ressources d'une intervention conduisent les groupes-cibles à prendre des décisions et à adopter des comportements spécifiques, dans un contexte donné. Les effets ne découlent pas directement de l'intervention, mais de l'utilisation, par les groupes-cibles, des ressources que l'intervention leur apporte. Les processus par lesquels les participants interprètent l'intervention et agissent en conséquence sont au cœur de l'évaluation réaliste. Le chercheur commence par énoncer des hypothèses sur les mécanismes potentiellement à l'œuvre, en s'efforçant de reconstruire le raisonnement des acteurs, avant de

⁴ Théorie du changement et évaluation réaliste présentent entre elles de subtiles différences (Blamey & Mackenzie, 2007). La première met davantage l'accent sur la description de rouages de la mise en œuvre du programme (« théorie de mise en œuvre »), tandis que la seconde s'intéresse surtout aux liens de causalité entre les mécanismes de l'intervention et leurs effets (« théorie de programme »), ainsi que sur les phénomènes d'ordre psychologique et motivationnel qui conduisent à un changement de comportement chez les personnes visées par l'intervention. Par ailleurs, dans la théorie du changement, la théorie est développée de manière participative avec de nombreux acteurs, afin de faciliter l'appropriation du programme par la communauté ; l'établissement de liens de causalité entre l'intervention et les changements observés laisse une large place à la construction d'un consensus entre les acteurs. Dans l'évaluation réaliste, la dimension participative est moins marquée, et l'attribution causale passe par la mise en évidence de mécanismes générateurs, activés dans des contextes spécifiques. Enfin, selon Blamey et Mackenzie, l'approche de la théorie du changement s'applique particulièrement à l'évaluation de programmes de grande ampleur ; les modèles développés restent toutefois relativement superficiels et tendent à se limiter au niveau de la mise en œuvre. L'évaluation réaliste fournit des informations plus précises sur les conditions dans lesquelles une intervention est susceptible de produire des effets, et sur les mécanismes qui y conduisent ; toutefois, elle se prête moins à l'évaluation d'interventions très complexes, multi-sites et présentant de nombreuses catégories d'effets.

les tester à partir des données (Wong, Greenhalgh, et al., 2013). Par ailleurs, pour être efficace, une intervention doit être adaptée aux conditions dans lesquelles elle prend place : analyser le contexte permet de découvrir pour qui et dans quelles circonstances elle fonctionne. Compte tenu de la variété des contextes et des mécanismes d'action, une intervention est susceptible de produire des effets variés selon les circonstances. Pour cette raison, Pawson et Tilley considèrent qu'une mesure d'efficacité unique ne suffit pas à juger de la réussite d'un programme ; ils recommandent d'utiliser une gamme d'indicateurs d'effets, et de mesurer leurs variations en fonction du contexte (p. ex. variations dans la mise en œuvre, différences entre sous-groupes de population, évolutions temporelles, variations géographiques, etc.). Enfin, dans l'approche réaliste, la théorie de programme à tester prend la forme de « configurations de contextes, de mécanismes et d'effets » (configurations CME), c'est-à-dire de modèles indiquant quels mécanismes le programme met en œuvre, auprès de quels groupes-cibles, dans quelles conditions et avec quels effets. Le principe fondamental de l'évaluation réaliste consiste à développer, tester et faire évoluer ces configurations.

Dans leurs écrits, Pawson et Tilley se réfèrent à la philosophie réaliste, notamment aux travaux de Bhaskar (1998). La vision réaliste de la science se fonde sur une conception post-positiviste, qui se distingue tant du positivisme que du constructivisme (Robert & Ridde, 2013). Sur le plan ontologique, les post-positivistes considèrent que la réalité existe indépendamment de l'observateur, mais qu'elle ne peut être appréhendée que de manière imparfaite. Au niveau épistémologique, ils considèrent l'objectivité comme un idéal vers lequel il faut tendre tout en le sachant inaccessible. Tout chercheur est influencé par son propre bagage théorique, et toute observation est entachée d'erreurs ; la meilleure façon de s'approcher de la vérité est de trianguler entre plusieurs perspectives. Enfin, en ce qui concerne la méthodologie, dans le courant post-positiviste, la recherche prend place en milieu naturel et sollicite le point de vue des acteurs, tout en visant à falsifier des hypothèses ; c'est pourquoi elle recourt à des méthodes qualitatives et quantitatives. Le raisonnement est dit « réductif », c'est-à-dire qu'il procède de manière itérative, par un va-et-vient entre la théorie et l'observation.

L'approche réaliste s'applique non seulement à l'évaluation de programmes, mais également à la revue documentaire systématique. Selon Pawson (2002), les architectes de programmes disposent d'un nombre réduit de moyens d'induire des changements. De ce fait, les mêmes principes d'action se répètent d'un domaine à l'autre : tolérance zéro, mise au pilori (*namings and shaming*), travail en commun, orientation performance, partenariat public-privé, etc. C'est pourquoi il propose d'étudier de manière transversale les effets d'un mécanisme spécifique, en comparant différents champs de mise en œuvre. L'objectif est d'accumuler des données sur des configurations CME positives et négatives. Rycroft-Malone et al. (2012) indiquent qu'une revue (ou « synthèse ») réaliste suit des étapes similaires à une revue systématique traditionnelle, mais qu'elle en diffère sur plusieurs points. En effet, elle repose sur une participation accrue des parties prenantes, à toutes les étapes. Par ailleurs, la recherche et l'évaluation des données sont ciblées sur l'amélioration d'une théorie initiale formulée par le chercheur, et elles procèdent de manière itérative. De multiples types de données, quantitatives ou qualitatives, issues de publications scientifiques ou de la littérature grise, peuvent être incluses. Enfin, les résultats visent à expliquer pourquoi et comment l'intervention fonctionne, ou non. Les promoteurs de l'approche réaliste considèrent qu'une revue de ce type aboutit à des résultats plus pragmatiques qu'une revue classique ; en permettant de construire du sens, les conclusions peuvent être plus aisément appréhendées par un décideur politique ; elles peuvent donc influencer plus facilement le processus décisionnel (Pawson et al., 2005; Rycroft-Malone et al., 2012).

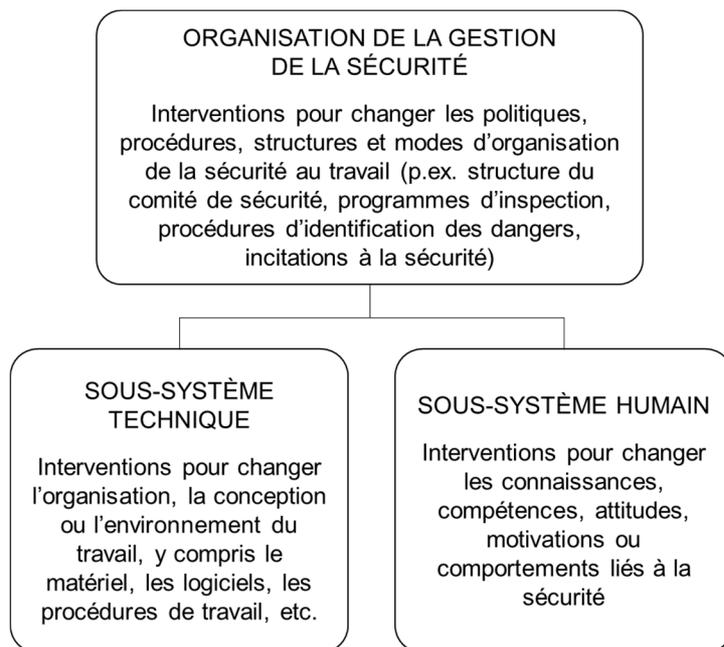
5.3 Application à la problématique de recherche

Les études visant à évaluer les effets d'interventions en santé et sécurité au travail se rattachent principalement à l'approche expérimentale. Les travaux de Shannon et al. (1999) et de Robson et al. (2001) sont souvent utilisés comme références méthodologiques. Shannon et al. ont élaboré, sur mandat de la Commission internationale de santé au travail, une grille de critères pour évaluer les études d'interventions. Ces auteurs indiquent qu'il s'agit d'appliquer, dans le champ de la

prévention des risques professionnels, des principes développés dans la recherche en médecine clinique, en promotion de la santé et en éducation. Ils recommandent de recourir à des protocoles expérimentaux ou, à défaut, quasi-expérimentaux, afin de garantir la validité interne des études. L'emploi de données qualitatives est nécessaire en complément, principalement pour vérifier l'absence de biais limitant la validité interne, mais également en vue de développer des théories relatives à l'intervention, d'identifier des moyens d'améliorer les programmes, de comprendre les obstacles à leur mise en œuvre, et de découvrir des effets imprévus ou des aspects contextuels non anticipés.

Partant de ces prémices, Robson et al. (2001) ont élaboré un guide méthodologique pour évaluer les interventions en santé et sécurité. Ils indiquent tout d'abord qu'une intervention peut cibler différents niveaux d'un système de sécurité au travail (cf. Figure 1). L'échelon supérieur est celui de « l'organisation de la gestion de la sécurité » ; il s'agit du système formel de gestion des risques professionnels dans l'entreprise. A l'échelon inférieur, une intervention peut agir sur le « sous-système technique » (incluant non seulement des dimensions techniques au sens strict, mais également des aspects d'organisation du travail) et sur le « sous-système humain », c'est-à-dire sur les attitudes, connaissances, comportements, etc. Les auteurs précisent qu'une intervention peut également porter sur un niveau supra-ordonné, non représenté dans la figure, qu'ils appellent « communautaire », lorsqu'elle vise à faire évoluer des lois, des normes et des programmes mis en œuvre par des gouvernements, des secteurs industriels ou des corps professionnels. L'évaluation de ce type d'intervention n'est pas détaillée dans leur publication.

Figure 1: Niveaux d'intervention dans le système de sécurité au travail (Robson et al., 2001)



Les recommandations de Robson et al. portent principalement sur des évaluations sommatives, autrement dit sur la mesure des effets de l'intervention. Les autres types d'évaluation, tels que l'évaluation des besoins (évaluation *ex ante*), l'évaluation des processus (évaluation formative) et l'évaluation économique (p. ex. coûts-bénéfices), ne sont que brièvement évoqués. Dans le champ de la santé et de la sécurité au travail, l'évaluation sommative consiste à déterminer si une intervention a contribué à réduire l'incidence d'accidents ou d'atteintes à la santé. Lorsque les chiffres disponibles sur ces résultats finaux ne sont pas suffisamment fiables ou valides, on mesurera les effets au travers d'indicateurs de résultats intermédiaires, reflétant par exemple les conditions de sécurité. Il en va de même lorsqu'on évalue une intervention qui ne vise pas spécifiquement à réduire la fréquence d'une atteinte à la santé, mais par exemple à améliorer les

compétences ou les attitudes des cadres ou du personnel. A ce propos, Roy et al. (2005) soulignent la nécessité de tenir compte de deux types d'indicateurs lorsqu'on mesure la performance d'une organisation en matière de santé et de sécurité au travail. Les « indicateurs de résultats » se réfèrent à une compilation d'événements passés (incidents, accidents, lésions professionnelles, etc.), qui peuvent être considérés comme des échecs de la prévention. Ces indicateurs sont relativement pauvres et peuvent avoir des effets pervers, notamment la sous-déclaration. C'est pourquoi ils doivent être complétés par une seconde catégorie de mesures, qu'on peut considérer comme des « indicateurs de moyens », qui prédisent les résultats (caractéristiques du milieu, attitudes et représentations sociales, procédés de production, systèmes organisationnels, etc.). Ces éléments peuvent être identifiés, de manière prospective, lors d'une intervention en entreprise ; c'est d'ailleurs une composante centrale de l'activité d'un inspecteur du travail.

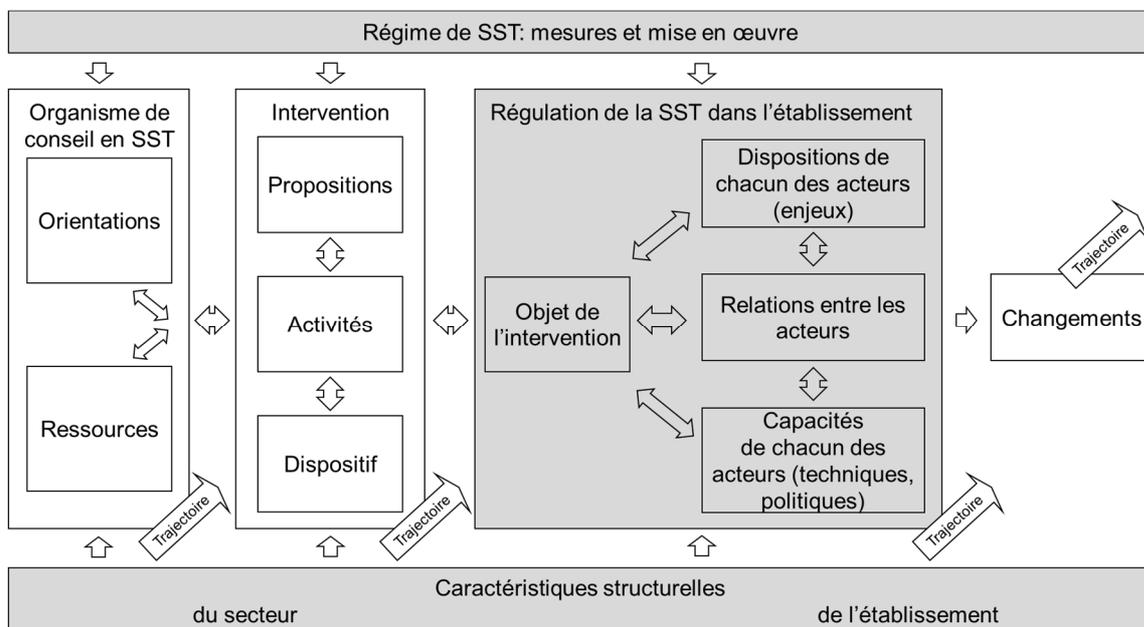
Selon Robson et al., intervention et évaluation doivent être planifiées simultanément. Dans ce but, ils recommandent de construire un modèle conceptuel. Celui-ci décrit la logique du programme ; il représente les relations importantes entre les conditions de travail, les interventions et les effets, ainsi que, le cas échéant, des variables médiatrices ou confondantes. Ceci permet aux concepteurs, aux évaluateurs et aux autres acteurs impliqués de développer une vision commune, d'identifier des lacunes et des points critiques, et de convenir des dimensions à mesurer. Dans une étude se voulant complète, les chercheurs s'efforcent de recueillir des informations sur l'ensemble des concepts inclus dans le modèle, en recourant à des méthodes quantitatives – autant que faire se peut avec un protocole expérimental ou quasi-expérimental – complétées par des apports qualitatifs. Bien que les chiffres soient nécessaires dans la plupart des cas, les méthodes qualitatives apportent des informations à la fois plus larges et plus approfondies. Elles permettent de mieux cerner les extrants (c'est-à-dire la manière dont le programme a été mis en œuvre) et les effets à court terme. Elles servent également à vérifier et compléter les mesures quantitatives, ainsi qu'à éliminer les menaces à la validité interne. Elles conduisent parfois à identifier des effets imprévus. Enfin, elles peuvent servir à développer des indicateurs quantitatifs pour des études ultérieures.

D'autres auteurs soulignent l'importance d'explicitement la théorie sous-jacente à l'intervention. Dans leur ouvrage sur la *compliance*, Parker et Lehmann Nielsen (2011) évoquent la nécessité de disposer de modèles et d'hypothèses sur les raisons qui conduisent des entreprises à se conformer, ou non, à la réglementation. C'est également un principe central dans les travaux de recherche évaluative en santé au travail, qui portent sur l'évaluation de programmes d'intervention ou de formation en prévention des risques professionnels (Berthelette, 2013). Berthelette et al. (2008) indiquent que les chercheurs en santé au travail recourent principalement à des méthodes épidémiologiques, avec une prédilection pour les essais contrôlés randomisés, bien que ceux-ci demeurent insuffisants pour répondre aux questions des praticiens sur la pertinence d'adopter, de modifier ou d'abandonner un programme. Selon ces auteurs, les interventions en santé au travail se distinguent des autres actions de santé publique par le fait qu'elles s'adressent à des salariés et qu'elles portent sur des lésions professionnelles. Or, dans ce domaine, les facteurs de risques sont souvent multiples ; de plus, ils présentent parfois des effets de synergie, avec des relations non linéaires entre expositions et atteintes à la santé. Par ailleurs, l'intensité de l'exposition des travailleurs à ces facteurs varie dans l'espace et dans le temps, parallèlement aux activités de production. De ce fait, une intervention doit souvent comporter des variantes, au sein-même d'une entreprise. En outre, de nombreux facteurs contextuels ont des incidences sur la mise en œuvre des programmes et sur leurs effets : jeux de pouvoir, caractéristiques organisationnelles, institutionnelles, sociales, politiques, culturelles, etc. L'approche strictement expérimentale rend insuffisamment compte de cette complexité. Pour ces raisons, Berthelette et al. recommandent de faire usage de méthodes reconnues en évaluation de programme, complémentaires à l'épidémiologie : études exploratoires visant à décrire la théorie de programme et développer des modèles conceptuels, études descriptives de la mise en œuvre et des écarts avec le programme prescrit, stratégies comparatives (par exemple au travers d'études de cas), etc.

Dans une perspective similaire, Geneviève Baril-Gingras et ses collègues ont étudié la manière dont des intervenants externes spécialisés peuvent contribuer à une transformation des conditions de travail (Baril-Gingras et al., 2006a, 2006b). Ces auteurs proposent un modèle conceptuel

(cf. Figure 2), selon lequel la mise en œuvre de mesures de prévention résulte d'une interaction complexe entre des facteurs structurels relatifs à l'entreprise et à son secteur d'activité, des éléments contextuels d'ordre administratif et juridique, les caractéristiques des intervenants externes, leurs modalités d'intervention, ainsi que les modes de régulation de la santé au travail dans l'établissement (dispositions à la prévention, capacités d'action et jeux d'acteurs autour de l'objet de l'intervention). Ces éléments sont en interaction dynamique et évoluent au cours de l'intervention ; les auteurs parlent de trajectoires pour désigner ces évolutions. Au travers de plusieurs études de cas longitudinales, Baril-Gingras et al. montrent que le recours à des données qualitatives permet de remplir plusieurs critères du guide méthodologique de Robson et al. (2001) : explicitation des bases conceptuelles de l'intervention, description du contexte de l'entreprise, des participants à l'étude, des modalités d'intervention, des indicateurs de résultats intermédiaires, et des variations de mise en œuvre. La connaissance de ces éléments conduit à une meilleure compréhension des conditions et des processus qui mènent à des changements.

Figure 2: Modèle de production des effets d'interventions externes en santé et sécurité au travail (SST) (Baril-Gingras et al., 2006a, 2006b)



L'idée qu'il importe de comprendre le contexte et les mécanismes de l'intervention fait son chemin dans la recherche en santé au travail. Par exemple, Aust et al. (2010) indiquent que, dans le cas où une intervention échoue, la mesure des effets ne permet pas, à elle seule, de déterminer si l'échec est attribuable à une mise en œuvre inadéquate (« échec du programme ») ou à des présupposés erronés (« échec de la théorie ») ; pour cela, il est nécessaire de disposer d'informations sur le contexte et sur les processus. Dans la même perspective, Kompier et Aust (2016) affirment, dans un éditorial du *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, une revue pourtant bien ancrée dans l'approche expérimentale, que « pour recommander de bonnes interventions, nous avons besoin de savoir quelles interventions fonctionnent. C'est pourquoi la recherche visant à évaluer les effets est importante, mais pas suffisante. Nous n'avons pas seulement besoin de savoir "ce qui marche", mais aussi "quand, comment et pourquoi". Ceci signifie que nous devons combiner la recherche classique, visant à évaluer des effets, et l'évaluation de processus » (p. 355, traduction personnelle).

Bien que les auteurs précités emploient des termes proches de ceux en usage dans l'évaluation réaliste, aucun ne se réfère explicitement à cette approche. Depuis peu, il existe toutefois des exemples de mise en œuvre de l'approche réaliste pour évaluer des interventions en santé et sécurité au travail. Pedersen et al. (2012) recommandent cette approche et l'illustrent par une

étude sur la prévention des accidents dans des entreprises industrielles. Ils mettent en évidence l'influence des éléments de contexte que constituent les marchés financiers, les lois et les institutions nationales, le niveau initial de sécurité dans l'entreprise, les changements organisationnels, les structures formelles locales, les normes informelles et les pressions productives. Ils décrivent également des mécanismes par lesquels les interventions produisent des effets, à savoir les relations interpersonnelles, la motivation des cadres et du personnel, les comportements des managers, et la confiance entre les acteurs-clés et les employés. Starheim (2014) évalue de manière réaliste les effets, sur l'environnement psychosocial de travail, d'une méthode d'analyse de processus employée en milieu hospitalier. Linsley et al. (2015) se réfèrent à l'approche réaliste pour évaluer des mesures de formation à la prévention des agressions en milieu de soins. Higgins et al. (2012) présentent une synthèse réaliste sur la gestion des absences maladie de longue durée, et Yassi et al. (2013) une revue sur l'efficacité des comités paritaires de santé et sécurité au travail. Un article de Hasle et al. (2014) offre un exemple particulièrement abouti d'application de la démarche réaliste dans le champ de la régulation de la santé au travail. Il porte sur un programme de prévention des troubles musculo-squelettiques, développé par les partenaires sociaux, dans le secteur de la construction au Danemark. Les auteurs indiquent que cette démarche illustre le passage d'un contrôle étatique centralisé à un modèle de gouvernance en réseau, dans lequel des acteurs de la société civile se trouvent au premier plan. Hasle et al. mettent en évidence trois mécanismes ayant contribué à la mise en œuvre de mesures dans les entreprises : un mécanisme coercitif (pression initiale des inspections du travail pour inciter les partenaires sociaux à trouver un accord, puis contrôles de la mise en œuvre à la fin du processus de recherche de solutions), un mécanisme normatif (message unanime des employeurs et des syndicats sur la nécessité et les avantages des mesures de prévention convenues), et un mécanisme mimétique (incitation due au fait de voir d'autres entreprises adopter ces mesures).

En résumé, deux raisons principales justifient de recourir à une évaluation réaliste pour cette thèse. D'une part, elle constitue une approche prometteuse pour étudier les effets de programmes d'intervention complexes. D'autre part, elle peut avoir un intérêt stratégique pour le chercheur. En effet, un défi important dans ce type de projet consiste à remporter l'adhésion des participants au projet de recherche. Or, la volonté d'évaluer l'action de l'Etat a été introduite dans le sillage de la Nouvelle Gestion Publique. Valorisant une approche quantitative et une orientation vers les résultats plutôt que vers les moyens, elle peut entrer en contradiction avec des valeurs traditionnelles de l'administration – telles que l'égalité de traitement et le respect de la procédure – et susciter des peurs et des résistances de la part des agents (Emery et al., 2007; Giauque, 2004). Il faut également relever que la problématique de recherche s'inscrit dans un contexte de débats, aux niveaux national et international, sur le « bon dosage » de l'action de l'Etat en matière de risques professionnels (Jain, 2011) ; dès lors, le souhait de mesurer l'impact des interventions en matière de RPS peut générer certaines formes de résistance ou de contournement. Le recours à une approche réaliste permet de faire face à cette difficulté, en mettant l'accent sur la diversité des facteurs – notamment contextuels – qui influencent les résultats de l'intervention des inspecteurs, et pas prioritairement sur les questions de compétences et de modes opératoires individuels.

En soulignant l'importance des mécanismes et du contexte de l'intervention, l'approche réaliste incite à se pencher sur les modalités concrètes de sa transposition sur le terrain. Lorsque l'évaluation porte sur une intervention publique, le courant de la *street-level bureaucracy* offre un cadre conceptuel utile pour comprendre les conditions dans lesquelles œuvrent les agents chargés de la mise en œuvre ; c'est l'objet du chapitre suivant.

6. Le courant de la *street-level bureaucracy*

Cette thèse s'intéresse à l'activité des inspecteurs du travail au contact des employeurs et employés. Ce faisant, elle aborde l'action publique par le travail des agents chargés de sa mise en œuvre (Lascoumes & Le Galès, 2012). Dans cette optique, elle s'appuie sur le courant de recherche de la *street-level bureaucracy*, développé à partir des années 1970 par Lipsky (1980/2010). D'origine anglo-saxonne, cette approche s'est fortement développée dans l'espace francophone au cours des deux dernières décennies (Buffat, 2011; Dubois, 2012). Dubois (2012) explique cette attention par deux raisons. D'une part, il relève un recours croissant, dans la recherche en sciences sociales, aux enquêtes de terrain, aux techniques d'observation directe et aux méthodes qualitatives en général. D'autre part, la tendance à individualiser les politiques publiques, par exemple par la contractualisation, la responsabilisation des bénéficiaires et l'exigence de contreparties aux prestations fournies par l'Etat, suscite de l'intérêt pour l'activité quotidienne des agents chargés d'apprécier, d'évaluer et de négocier les cas individuels.

6.1 Concept-clés

Enseignants, policiers, conseillères en placement, assistants sociaux, infirmières, ... : les catégories professionnelles regroupées sous les termes de *street-level bureaucrats*, d'agents de base, de bureaucrates de guichet ou encore d'agents publics de première ligne sont innombrables. Ces employés ont en commun le fait d'être en contact direct avec les bénéficiaires, d'exercer un certain pouvoir discrétionnaire, de disposer d'une relative autonomie vis-à-vis de leur hiérarchie, et d'être confrontés quotidiennement à des dilemmes découlant des conditions organisationnelles de leur travail (Emery & Giaouque, 2007; Lipsky, 1980/2010). Buffat (2016) synthétise ces conditions comme suit. Premièrement, les agents publics de première ligne doivent composer avec des ressources restreintes et des demandes potentiellement illimitées du public. Pour faire des choix, ils utilisent des stratégies d'ajustement, qui consistent soit à agir sur la demande (en la rationalisant et en la limitant), soit à revoir à la baisse leur conception idéale du travail, soit à modifier leur représentation des clients en les catégorisant en fonction de leurs chances de succès administratif, des priorités de traitement ou de critères moraux. Deuxièmement, les agents font face à des objectifs législatifs et organisationnels multiples, ambigus et parfois contradictoires, entre lesquels il leur appartient d'arbitrer. Troisièmement, les possibilités pour la hiérarchie de contrôler leur travail sont limitées. Les activités sont souvent réalisées dans des lieux diversifiés, éloignés des bureaux de l'encadrement : en classe, dans la rue, au guichet, dans les locaux des clients ou encore au chevet des patients. Le contrôle effectif porte généralement sur les actions les plus visibles et quantifiables (p. ex. le nombre de dossiers attribués à une assistante sociale ou de contrôles réalisés par un inspecteur), et laisse dans l'ombre l'essentiel de l'activité ; cette tendance est sans doute renforcée par les pratiques de Nouvelle Gestion Publique, qui valorisent la reddition de comptes à tous les niveaux de l'administration. La relative invisibilité du travail et l'asymétrie d'information permettent aux employés de jouir d'une certaine marge de manœuvre sur le terrain ; toutefois, elle peut aussi générer des dilemmes, par exemple entre quantité et qualité, notamment si les gestionnaires « oublient les réalités concrètes de terrain ou les simplifient de manière draconienne et oublient la présence des acteurs et leurs stratégies, individuelles ou collectives qui, au final, "produisent" l'action publique au quotidien » (Giaouque & Emery, 2016, p. 353). Quatrièmement, la relation entre agents publics et bénéficiaires est fréquemment déséquilibrée, dans la mesure où les premiers exercent un contrôle sur des ressources dont les seconds dépendent. Enfin, la dimension humaine des dossiers représente une source d'incertitude et de variabilité : les agents doivent prendre des décisions souvent importantes pour les clients, dans des situations complexes où les procédures ne prescrivent pas de manière univoque les actions à mettre en œuvre.

Selon Lipsky (1980/2010), les arrangements auxquels les agents de base procèdent participent à définir le contenu concret des politiques publiques, et ainsi à les fabriquer. Pour Dubois (2012), ce phénomène est d'autant plus marqué lorsque réformes et réorganisations génèrent du flou

dans la répartition des compétences, amenant les agents de première ligne à prendre des décisions dont il est difficile de savoir à qui elles incombent. A ces incertitudes s'ajoute également la définition vague de certaines politiques à mettre en œuvre. Au-delà des « déficits de mise en œuvre » identifiés dans la littérature (Knoepfel et al., 2006; Pressman & Wildavsky, 1984), Dubois fait l'hypothèse d'une « ruse de mise en œuvre », lorsque les décideurs politiques et administratifs laissent aux agents de base le soin de gérer les contradictions et les lacunes de la politique officielle, et d'arbitrer techniquement des questions qui n'ont pas été résolues politiquement. Dans une perspective similaire, Lascoumes (1990) indique que le droit oriente les comportements des acteurs, mais ne les détermine pas entièrement. Lascoumes et Le Galès (2012) soulignent l'importance des « régulations par le bas », c'est-à-dire de l'activité administrative consistant à résoudre des cas, toujours particuliers, par exemple au travers d'arrangements entre fonctionnaires et administrés. Les acteurs administratifs recourent à des « normes secondaires d'application », c'est-à-dire des « principes pratiques développés par les agents publics pour assurer la mobilisation et l'adaptation des règles étatiques aux faits sociaux qu'il leur appartient de gérer » (Lascoumes, 1990, p. 62). Ces normes se classent en trois catégories. Premièrement, les normes d'interprétation permettent d'opérationnaliser les règles juridiques abstraites, par exemple au travers de notes de service élaborées par la hiérarchie. Deuxièmement, des normes de négociation, généralement non-écrites, facilitent le classement, dans les cas de figure prévus par les règles de droit, des situations rencontrées. Enfin, les normes de règlement des conflits indiquent comment se comporter face à la résistance des administrés. Elles sont de trois types : des pratiques de régularisation visant une exécution volontaire de la loi ; des modalités internes de règlement des conflits telles que la transaction, l'établissement de procès-verbaux, la mise en demeure, l'avertissement ou le recours gracieux ; et des pratiques de sanction pouvant aller jusqu'au contentieux.

Buffat (2016) mentionne que la question du contrôle de l'autonomie des agents publics fait l'objet de débats entre auteurs. Certains suggèrent que le pouvoir discrétionnaire est un danger, notamment du point de vue de l'égalité de traitement, et qu'il convient de le limiter en renforçant les règles formelles et les contrôles bureaucratiques et managériaux. D'autres considèrent que l'autonomie et l'expertise des agents contribuent à la qualité des prestations, et que par ailleurs l'accentuation du contrôle vertical est souvent difficile ou inefficace ; ils plaident en faveur d'autres formes de contrôle passant, par exemple, par une formation accrue des agents, un auto-contrôle individuel, ou encore des contrôles entre pairs ou par les clients.

6.2 Application à la problématique de recherche

Selon Loyens (2013), les inspecteurs du travail illustrent de manière exemplaire les études sur la *street-level bureaucracy*. Cette chercheuse s'est penchée sur l'activité des inspecteurs belges chargés de surveiller les pratiques des entreprises en matière de travail illégal, de travail non déclaré et de versement des salaires. Ces agents conduisent souvent seuls leurs inspections, gèrent leur propre agenda et réalisent des tâches administratives à domicile. Ils disposent d'une grande autonomie et d'un pouvoir discrétionnaire étendu. Leurs superviseurs ont peu d'occasions de surveiller directement leur travail. Pour limiter le risque d'abus, ceux-ci mettent néanmoins en place des outils de contrôle de deux types : d'une part, des contrôles « hiérarchiques », fondés sur la vérification des dossiers et des rapports hebdomadaires fournis par les inspecteurs ; d'autre part, des contrôles « individualistes », reposant sur la mise en concurrence des inspecteurs par le biais d'objectifs quantitatifs individuels, liés par exemple au nombre d'inspections réalisées ou au montant total des rectifications de salaires imposées aux employeurs.

L'auteure indique que les inspecteurs tendent à adapter leur style d'inspection au type de contrôle qui s'exerce sur eux. Un contrôle « individualiste » favorise des prises de décision opportunistes, visant l'intérêt personnel et transgressant certaines instructions de service. Par exemple, bien que les consignes prescrivent aux inspecteurs de dénoncer à la justice les infractions graves, ils y renoncent parfois lorsque l'employeur est disposé à payer les arriérés de salaire, ce qui permet à l'inspecteur d'augmenter le montant total des rectifications de salaires imputables à son activité ; or cet indicateur est plus valorisé par la hiérarchie que le nombre de dénonciations. En revanche, un contrôle « hiérarchique » du travail des inspecteurs les pousse à prendre des décisions fondées

sur des règles, des procédures et des instructions de leurs superviseurs. Les contradictions entre les deux formes de contrôle génèrent des dilemmes et des conflits de rôles, conduisant à adopter tantôt un style d'inspection individualiste, tantôt un style hiérarchique.

L'étude de Loyens s'inscrit non seulement dans le courant de la *street-level bureaucracy*, mais aussi dans la perspective réaliste présentée au chapitre précédent. A partir de théories de niveau intermédiaire issues de la psychologie (désengagement moral) et de la sociologie (conflits de rôles), elle identifie plusieurs mécanismes expliquant l'adoption d'un style ou de l'autre selon les circonstances. Par exemple, les inspecteurs justifient parfois le contournement d'une règle par des arguments moraux, tels que l'intérêt supérieur des employés à recevoir leur salaire. Dans d'autres situations, les transgressions s'expliquent par une évaluation erronée, par les inspecteurs, de l'étendue de leur pouvoir discrétionnaire, par exemple lorsque les superviseurs ne communiquent pas suffisamment clairement sur les règles institutionnelles. Dans d'autres cas encore, les inspecteurs contournent volontairement une procédure, conscients que leur hiérarchie n'en saura rien ou estimant que le procureur ne donnera pas suite à une dénonciation. En revanche, lorsqu'ils adoptent un style d'inspection hiérarchique, ils l'expliquent par la volonté de se conformer aux attentes du pouvoir judiciaire ou de leur hiérarchie telles qu'ils les perçoivent, par l'importance qu'ils accordent à leur relation avec leur encadrement ou avec le procureur, ou encore par le principe d'égalité de traitement entre les administrés. Dans certains cas, le style hiérarchique s'accompagne d'un mécanisme cognitif de désengagement moral, consistant à reporter la responsabilité de la décision sur le superviseur.

Les inspecteurs sur lesquels porte cette thèse ne réalisent pas les mêmes tâches que ceux dont traite Loyens. En effet, ils sont spécialisés dans l'application de la Loi sur le travail, qui définit les obligations des employeurs en matière d'horaires et de protection de la santé. Ceci étant, plusieurs caractéristiques de la *street-level bureaucracy* mises en avant par Loyens s'appliquent également à la population-cible : interventions en solo dans les entreprises, grande liberté d'organisation, difficulté pour les superviseurs de contrôler l'activité effective, confrontation à des attentes contradictoires sources de dilemmes, négociation avec les employeurs, etc. Diverses publications consacrées aux inspecteurs en charge de la santé-sécurité font d'ailleurs des constats similaires, sans nécessairement se référer à ce courant de recherche. Ainsi, dans son étude sur l'usage de la sanction pénale par les inspecteurs du travail français, Dodier (1988) met en évidence que les inspecteurs prennent très fréquemment des libertés par rapport au formalisme juridique ; la justification de ces écarts est au cœur de leur activité. En particulier, il relève que les inspecteurs n'utilisent pas la loi comme une grille de lecture servant à identifier systématiquement des infractions dans les entreprises. La référence aux seules règles juridiques n'assure pas la pertinence des décisions, car elles sont toujours menacées d'obsolescence, en raison des évolutions techniques. Les inspecteurs partent plutôt d'un constat de danger et remontent à la loi pour le qualifier juridiquement. Ils proportionnent la sévérité de leur acte à l'ampleur du risque. Ils tiennent compte également du coût des mesures nécessaires pour corriger les défauts constatés ; les « résistances » à la sécurité, techniques, financières ou venant des employés, sont vues comme des circonstances atténuantes pour les employeurs, justifiant dans certains cas de fermer les yeux sur un manquement. La négociation, avec l'employeur, de mesures réalistes et adaptées au contexte est un ressort important du travail des inspecteurs ; dans cette optique, la sanction pénale est vue par certains comme le constat de l'échec d'un processus destiné avant tout à renforcer la prévention. Elle est utilisée principalement pour sanctionner le refus d'un employeur d'entrer dans un processus de recherche de solutions raisonnables.

Des constats similaires se retrouvent dans plusieurs publications nordiques. Par exemple, en Suède, Bruhn (2006) constate que les inspecteurs sont pris dans un dilemme entre une fonction de contrôle reposant sur un principe de légalité, et un rôle de conseil s'appuyant sur un principe de service. Ils sont amenés à ajuster leur style au cas par cas, à se montrer flexibles et à négocier avec l'employeur sur la nature des risques existant dans l'entreprise et sur les mesures à mettre en place. Dans une autre publication, Bruhn (2009) compare certains inspecteurs à des « loups solitaires », parfois plus proches des entreprises qu'ils suivent, que de leurs collègues de travail. Enfin, au Danemark, Starheim et Bøgehus Rasmussen (2014) observent un hiatus entre, d'une

part, la volonté institutionnelle de réduire la durée des contrôles et, d'autre part, l'avis des inspecteurs sur les conditions de succès de leurs interventions ; ces auteurs mettent également en évidence la variété des stratégies déployées par les inspecteurs pour arriver à leurs fins.

En conclusion, les publications précitées confirment que les inspecteurs du travail partagent les caractéristiques typiques de la *street-level bureaucracy*. Partant, deux raisons motivent le recours à cette approche dans le cadre de cette thèse. Premièrement, elle offre un cadre conceptuel pour étudier les dilemmes pratiques auxquels les inspecteurs sont confrontés, ainsi que les stratégies d'ajustement qu'ils mettent en œuvre. Deuxièmement, ces travaux révèlent que les agents publics de première ligne participent à la construction des politiques publiques, au travers des décisions qu'ils sont amenés à prendre au quotidien. Se pencher sur l'activité des inspecteurs permet de comprendre comment ils traduisent, auprès des entreprises, les principes de l'intervention publique dans le domaine des RPS. En identifiant les processus d'adaptation et de négociation inhérents à leur rôle d'intermédiaires entre la politique et ses groupes-cibles, il est plus facile d'établir des liens de causalité entre leur intervention et les changements mesurés ensuite dans les entreprises.

Si les notions de dilemmes et de stratégies d'adaptation sont au cœur de la *street-level bureaucracy*, les agents publics de première ligne ne sont pas les seuls travailleurs à composer avec des injonctions contradictoires et à procéder à des ajustements, quand ils disposent d'une autonomie le permettant. De fait, il s'agit d'un aspect fondamental de l'activité productive, qui s'observe dans tous les métiers, à des degrés divers et sous des formes variées. Le courant de l'ergonomie de l'activité est fondé sur ce principe ; il propose un modèle général de l'être humain au travail, présenté dans le prochain chapitre.

7. L'ergonomie de l'activité

7.1 Concept-clés

L'ergonomie peut être définie sommairement comme l'étude du travail humain, conduite dans le but d'adapter celui-ci aux caractéristiques des « opérateurs », terme générique désignant les personnes au travail. Plus précisément, l'Association internationale d'ergonomie (IEA) définit la discipline de la manière suivante⁵ :

« L'ergonomie (ou facteurs humains) est la discipline scientifique qui vise la compréhension fondamentale des interactions entre les humains et les autres composantes d'un système, et la profession qui applique principes théoriques, données et méthodes en vue de concevoir de manière à optimiser le bien-être des personnes et la performance globale des systèmes. Les praticiens de l'ergonomie et les ergonomes contribuent à la conception et à l'évaluation des tâches, des emplois, des produits, des environnements et des systèmes en vue de les rendre compatibles avec les besoins, les capacités et les limites des personnes.

Dérivée du grec ergon (travail) et nomos (règles) pour signifier la science du travail, l'ergonomie est une discipline orientée système, qui s'étend à présent à tous les aspects de l'activité humaine (...) L'ergonomie promeut une approche holistique, qui prend en compte les facteurs physiques, cognitifs, sociaux, organisationnels, environnementaux et autres ».

Selon l'IEA, l'ergonomie comporte trois champs de spécialisation : l'ergonomie physique, l'ergonomie cognitive et l'ergonomie organisationnelle.

« L'ergonomie physique porte sur les caractéristiques anatomiques, anthropométriques, physiologiques et biomécaniques de l'être humain, en lien avec l'activité physique ; elle traite des postures de travail, de la manutention de charges, des mouvements répétitifs, des troubles musculo-squelettiques, de l'aménagement des postes de travail, ou encore de la sécurité et de

⁵ <https://www.iea.cc/whats/index.html> (traduction personnelle)

la santé au travail. L'ergonomie cognitive s'intéresse aux processus mentaux, tels que la perception, la mémoire, le raisonnement et les réponses motrices, en ce qu'ils influencent les interactions entre opérateurs et avec les autres composantes du système ; elle aborde des questions de charge mentale, de prise de décision, de performance experte, d'interaction humain-ordinateur, de fiabilité humaine, de stress et de formation. Enfin, l'ergonomie organisationnelle s'intéresse à l'optimisation des systèmes sociotechniques, y compris leurs structures organisationnelles, leurs politiques et leurs processus ; elle traite de la communication, de la gestion des ressources des équipes, de la conception du travail et des horaires, du travail en équipe, de la conception participative, de l'ergonomie communautaire, du travail coopératif, des nouvelles formes de travail, des organisations virtuelles, du télétravail et de la gestion de la qualité. »

Caroly (2010) indique que, historiquement, la discipline a pris racine dans deux courants de pensée, l'un productiviste et l'autre hygiéniste. Le premier visait à adapter les équipements, l'environnement et l'organisation du travail, à partir de l'étude du fonctionnement de l'homme et de la femme en situation de travail ; ce courant entretenait une relation ambivalente avec l'organisation scientifique du travail de Taylor, qu'elle critiquait tout en se situant dans une certaine continuité. L'approche hygiéniste visait, quant à elle, à assainir les conditions de travail, suivant une perspective ébauchée il y a déjà plusieurs siècles ; les travaux de Ramazzini qui, au XVII^e siècle, décrivait déjà des maladies attribuables au travail, sont souvent cités en référence. Dans les années 1900-1930, des centres d'étude du travail ont été créés dans divers pays européens et aux USA. Leurs travaux de recherche, conduits par des physiologistes et des médecins du travail, se concentraient sur le travail physique et la fatigue en milieu industriel. Ils visaient à réduire la fatigue, augmenter les performances et concevoir des outils plus appropriés. L'ergonomie en tant que telle s'est développée au lendemain de la seconde guerre mondiale, principalement en Europe. L'approche était d'abord expérimentale ; elle a produit des connaissances en physiologie, anthropométrie et biomécanique, et a débouché, dès les années 1970, sur la production de normes de conception. En parallèle s'est développé, principalement aux USA, le courant des « facteurs humains » (*human factors*). Porté avant tout par des psychologues travaillant en laboratoire, il avait pour objectif d'améliorer la performance et de favoriser la perception de signaux et les apprentissages psychomoteurs, notamment dans le domaine des transports en commun. Montmollin (1998) qualifie de « classique » cette ergonomie fondée sur l'application de connaissances scientifiques issues de la physiologie et de la psychologie expérimentale. Selon lui, les ergonomes se rattachant à ce courant se réfèrent rarement à d'autres disciplines voisines, telles que la psychologie des organisations, la sociologie, le courant de l'action située, ou d'autres encore. Caroly (2010) indique que cette ergonomie, toujours d'actualité, poursuit son travail sur les normes de conception des postes, des équipements et des interfaces homme-machine, en étudiant séparément les diverses fonctions de l'opérateur humain.

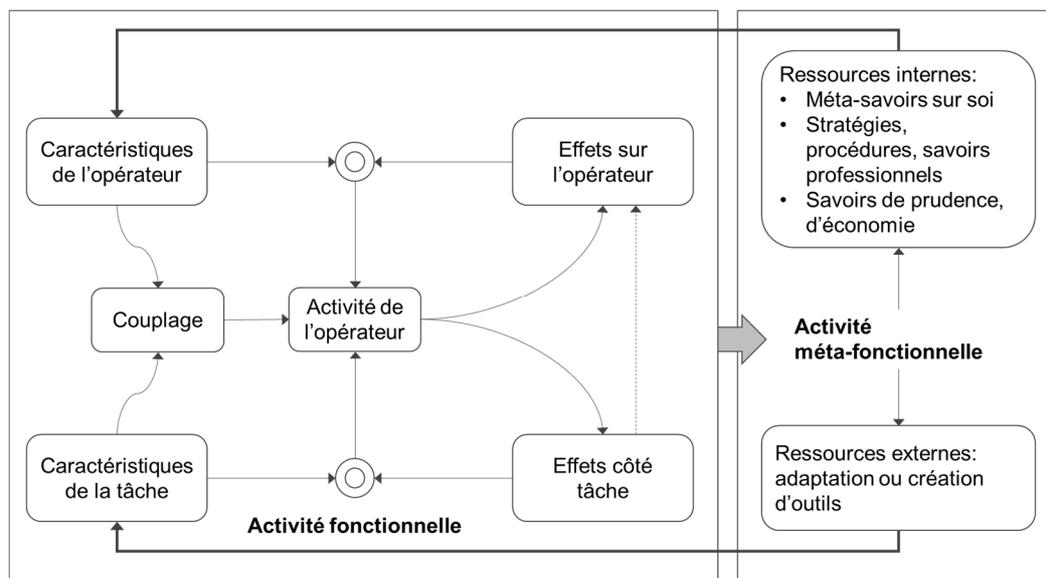
Le courant de l'ergonomie dit « de l'activité », auquel se rattache cette thèse de doctorat, se distingue de cette approche, en mettant l'accent sur l'étude des activités de travail *in situ*. Il a pour ambition de « comprendre le travail pour le transformer » (Guérin et al., 2001), avec un double objectif de préservation de la santé au travail et d'efficacité des systèmes de production. Dès les années 1920, en France, des psychotechniciens et des physiologistes étudient le travail humain sur le terrain, d'abord dans un but de sélection, de formation et d'orientation du personnel. Vers le milieu du XX^e siècle, Ombredane et Faverge (1955) posent les bases de l'analyse de l'activité, visant à adapter le travail à l'homme ; il s'agit de décrire le travail en termes de conduites, alors que leurs prédécesseurs raisonnaient en termes d'aptitudes des travailleurs. L'ergonomie de l'activité se structure dans les années 1960 en France, avec des auteurs tels que Leplat, Wisner, Laville, Cazamian et Montmollin. Leplat formalise certains des concepts fondamentaux de l'analyse ergonomique du travail, tels que l'écart entre travail réel et travail prescrit (Leplat & Cuny, 1977), ainsi que la régulation de l'activité, inspirée de la cybernétique et de la systémique (Leplat, 2006). Wisner est l'un de ceux qui ont transporté la recherche sur le terrain ; il étudie en particulier l'activité mentale dans le travail manuel (Wisner et al., 1967). Il montre également que les situations de travail exigent des opérateurs qu'ils procèdent à des compromis (p. ex. entre sécurité et performance) ; cette notion est devenue centrale en ergonomie de l'activité. Il développe par

ailleurs le courant de l'anthropotechnologie, qui s'intéresse aux processus de transfert de technologie vers des pays émergents (Wisner et al., 1997). Laville étudie, quant à lui, les processus de vieillissement au travail, ainsi que le concept de marges de manœuvre (Laville, 1995). Enfin, Cazamian (1973) positionne l'ergonomie dans une approche pluridisciplinaire qu'il nomme « ergonomie globale » et qui emprunte des éléments à la psychosociologie et à la sociologie. Au-delà du poste de travail, ce chercheur s'intéresse aux systèmes hommes-machines, aux systèmes hommes-hommes, ainsi qu'aux systèmes organisationnels de l'entreprise. Dans une perspective similaire, Montmollin (1998) explique que l'ergonomie de l'activité englobe de nombreuses dimensions dans son appréhension des situations de travail. Caractérisée par une identité ouverte, elle procède à des emprunts à d'autres disciplines : sciences du langage et de la communication, physiologie et médecine du travail, épidémiologie, psychopathologie du travail, organisation, gestion, ingénierie, sociologie du travail, etc. Montmollin précise également que le noyau dur de cette approche est constitué par l'analyse de l'activité sur le terrain (le travail réel), qui lui donne sa spécificité ; elle se distingue en ceci de l'ergonomie classique, qui repose plutôt sur l'analyse de la tâche, c'est-à-dire du travail prescrit. L'ergonomie de l'activité se caractérise également par de nombreuses réflexions sur l'épistémologie ; celles-ci sont peu présentes chez les ergonomes classiques, qui se réfèrent essentiellement au modèle expérimental.

Si l'ergonomie de l'activité valorise fortement la recherche sur le terrain, ainsi que l'observation comme moyen d'investigation, c'est parce que les situations réelles ont des caractéristiques qu'il est difficile de reproduire en laboratoire, de par leur complexité, leur caractère ouvert, les expériences des opérateurs, le coût psychologique ou cognitif des activités, etc. Se référant aux travaux sur la cognition située et aux théories de la complexité, Falzon (1998) indique que « le contexte apparaît comme un déterminant trop important des comportements pour qu'il puisse être éliminé au prétexte de rigueur expérimentale et de contrôle des variables » (p. 212). Selon lui, ceci ne doit toutefois pas conduire à un rejet de la méthode expérimentale et du laboratoire. L'observation présente des limites et n'est pas la seule voie d'accès à l'activité ; elle ne permet d'en appréhender que la fraction qui se traduit par un comportement visible, tandis que ses dimensions cognitives ou affectives, par exemple, échappent à l'observation, voire à la conscience-même de l'opérateur. Par ailleurs, l'observation est une méthode lourde et coûteuse, tant dans la recherche que dans la pratique.

L'analyse ergonomique du travail constitue la démarche de prédilection de l'ergonomie de l'activité (Gaillard, 2014). Elle repose sur la mise en évidence de l'écart entre travail prescrit et travail réel, écart souvent méconnu ou nié dans les entreprises (Caroly, 2010). Le travail prescrit désigne la tâche définie par les organisateurs, concepteurs ou gestionnaires : objectifs de production, procédures, contraintes de réalisation, moyens à disposition, environnement physique et organisationnel, etc. Le travail prescrit se fonde sur une modélisation, nécessairement réductrice, de la situation de travail. La notion de travail réel (ou « activité ») se réfère aux conduites effectivement déployées pour réaliser la tâche. Celles-ci découlent de la redéfinition, par l'opérateur, des buts qui lui sont assignés. Elles prennent en compte la tâche prescrite, mais font intervenir aussi des caractéristiques individuelles (compétences, motivations, objectifs personnels, etc.) et collectives (règles implicites, représentation du métier, modes de collaboration, etc.). L'activité est le résultat des multiples ajustements auxquels les agents doivent procéder en temps réel. En effet, le travail se caractérise par d'innombrables aléas : pannes, retards, accidents, fatigue, absence d'un collègue, et ainsi de suite. A la variabilité des situations s'ajoute la variabilité inter et intra-individuelle : âge, compétences, genre, morphologie, fatigue, rythmes circadiens, processus d'apprentissage, etc. L'opérateur est un acteur qui se mobilise, et non un exécutant passif ; il exerce une fonction de régulation sur le système de production. Celle-ci s'effectue par deux comparaisons, d'une part entre l'état initial de l'opérateur et l'état résultant de sa mobilisation, et d'autre part entre les résultats attendus et ceux obtenus (Leplat, 2000, 2006). Selon les résultats de cette comparaison, l'opérateur modifie son activité dans une recherche constante d'équilibre entre de multiples contraintes. La Figure 3 présente, dans le cadre de gauche, une modélisation de cette fonction de régulation de l'activité (Falzon, 2013b, modifié d'après Leplat, 2000).

Figure 3: La régulation à long terme de l'activité (Falzon, 2013b, modifié d'après Leplat, 2000)



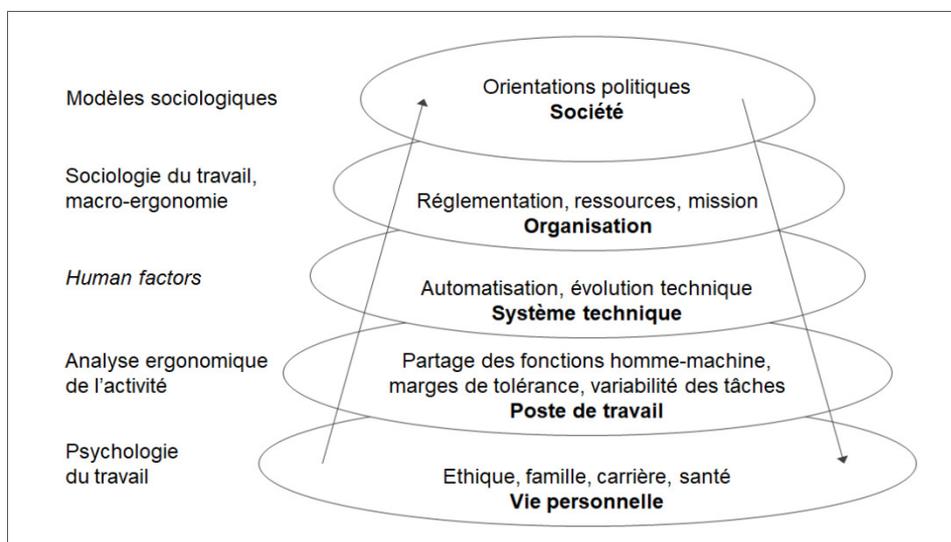
Les modes de régulation se construisent au cours de l'action ; ils diffèrent selon les individus, mais peuvent aussi faire l'objet d'une élaboration conjointe au sein d'un collectif de travail (Caroly, 2010). On parle également de « stratégies » pour désigner ces plans, méthodes, séries de manœuvres ou modes opératoires, conscients ou non, qui visent d'une part à compenser les imprévus pour atteindre les objectifs de production (effets sur la tâche), et d'autre part à limiter les astreintes, c'est-à-dire les répercussions des contraintes de travail sur la santé (effets sur l'opérateur : fatigue, douleurs, accidents, etc.) (Arial et al., 2014; Faye & Falzon, 2009; Major, 2011). La notion de stratégie prend un sens légèrement différent en ergonomie qu'en sociologie. Dans l'analyse stratégique des organisations (Crozier & Friedberg, 1977), elle désigne un ensemble de conduites rationnelles, mises en œuvre par un acteur qui vise à utiliser son pouvoir de façon à accroître ses gains, au travers de sa participation à une organisation : « chaque acteur s'efforcera simultanément de *contraindre les autres membres* de l'organisation pour satisfaire ses propres exigences (stratégie offensive) et *d'échapper à leur contrainte* par la protection systématique de sa propre marge de liberté et de manœuvre (stratégie défensive) » (pp. 91-92). Dans cette optique, les stratégies renvoient aux relations de pouvoir et aux marchandages entre les acteurs d'un système. Ces éléments sont moins présents dans l'usage que les ergonomes font de ce terme, même si certains se réfèrent à Crozier et Friedberg dans leurs travaux (Baril-Gingras et al., 2004 ; Caroly, 2010). L'accent est mis surtout sur l'observation de conduites orientées vers la performance de travail et la préservation de soi. Dans le cadre de cette thèse, le terme de stratégie sera utilisé principalement sous cet angle. Ceci étant, les relations de pouvoir occupent clairement une place importante dans une activité de contrôle étatique ; les stratégies (au sens sociologique du terme) mises en œuvre par les agents publics pour asseoir leur autorité font partie des stratégies (au sens ergonomique) qu'ils déploient pour réaliser leur travail et se préserver. C'est pourquoi les questions de pouvoir, d'enjeux et de relations seront également prises en compte dans l'analyse et la discussion des résultats.

Falzon (2013b) invite à considérer la régulation de l'activité dans une perspective à long terme ; il complète le modèle initial de Leplat (2000), par une dimension « méta-fonctionnelle », schématisée dans le cadre de droite de la Figure 3. Du fait de leur pratique professionnelle, les opérateurs développent des compétences, c'est-à-dire des savoirs sur eux-mêmes et des connaissances, des savoir-faire et des modes opératoires liés à la tâche. Elles leur permettent de mieux atteindre leurs objectifs de performance, de manière plus efficiente et en se ménageant. Les opérateurs se dotent également de ressources externes, par exemple en adaptant les outils dont ils disposent, ou en en créant *ex nihilo*. Les ressources internes transforment en retour les caractéristiques de l'opérateur, et les ressources externes, celles de la tâche. L'auteur souligne toutefois que les

possibilités effectives, pour le travailleur, de réguler son activité dépendent des marges de manœuvre qui lui sont laissées ; des contraintes excessives se traduisent par une activité pauvre et répétitive, qui entraîne des conséquences telles que troubles musculo-squelettiques, usure professionnelle ou insatisfaction. Si, de plus, ces contraintes sont en conflit avec les souhaits et les valeurs (éthiques, de qualité, etc.) de l'opérateur, l'absence de possibilité de régulation conduit à des « pathologies de couplage » telles que les troubles psychosociaux. Ces difficultés s'aggravent en l'absence d'espaces pour échanger, entre organisateurs et travailleurs, sur les difficultés du travail. C'est pourquoi, selon Falzon, l'ergonomie doit s'inscrire dans une perspective constructive ou développementale. Au-delà de l'adaptation ponctuelle d'une situation, l'objectif est de concevoir un environnement « capacitant », c'est-à-dire offrant la latitude nécessaire au développement des individus et de l'organisation. Ceci requiert une démarche d'intervention participative et la mise en place de processus réflexifs, ouverts à l'innovation venant des opérateurs. Les méthodes d'intervention en ergonomie, telles que les techniques d'auto-confrontation et la simulation, visent à favoriser une prise de recul et une évolution des représentations chez les cadres et les employés.

Dans une perspective systémique, les dimensions physiques, cognitives et organisationnelles sont en interaction. Pour comprendre une situation de travail, il est nécessaire d'adopter une approche globale. L'intérêt pour les situations de travail appréhendée globalement s'est traduit par une complexification des modèles développés en ergonomie, de manière à rendre compte de la complexité, elle aussi croissante, des déterminants de l'activité. Mondialisation de l'économie, éloignement des lieux de décision, conception de systèmes techniques sophistiqués, vieillissement de la population, etc. : l'amélioration des situations de travail met en jeu des ensembles de facteurs de plus en plus difficiles à identifier et à maîtriser, dépassant largement l'environnement immédiat des postes de travail (Daniellou, 1998). Dans le même ordre d'idées, Weill Fassina et Valot (1998) indiquent que la discipline a évolué historiquement, délaissant la seule prise en compte du corps dans un poste de travail, pour appréhender des systèmes sociotechniques beaucoup plus vastes. Pour décrire cet environnement élargi, ils proposent un modèle composé de cinq strates de déterminants des situations de travail (cf. Figure 4). Ces couches s'organisent selon un emboîtement d'interactions, allant de grandes dynamiques politiques et sociétales jusqu'aux dynamiques individuelles des agents. Les niveaux supérieurs influencent, de manière hiérarchique, les strates inférieures, mais sont eux-mêmes influencés en retour. La complexité de ces interactions se traduit par des conflits d'orientation, des incertitudes, des inadaptations réglementaires et des zones de flou. Dans ce contexte, l'opérateur adapte sa conduite de façon à ne pas bloquer le système, notamment lorsqu'il se trouve en dehors de situations prédites et identifiées, pour lesquelles il existe des protocoles d'intervention.

Figure 4: Strates d'analyse des déterminants des situations de travail (Weill Fassina & Valot, 1998)



Weill Fassina et Valot suggèrent que les différents niveaux relèvent tendanciellement de disciplines distinctes, allant de la sociologie pour les aspects les plus macro jusqu'à la psychologie du travail pour les dimensions les plus micro. Il s'agit bien entendu d'une simplification ; chaque discipline intègre, à des degrés divers, des éléments relevant de plusieurs strates. Ce modèle a toutefois pour intérêt de montrer la nécessité de dépasser les frontières disciplinaires pour arriver à une compréhension complète d'une situation de travail et de ses déterminants. Ainsi, les modèles de base de l'ergonomie sont centrés sur les couches « poste de travail » (pour l'ergonomie de l'activité) et « système technique » (pour l'ergonomie classique). L'ergonome est bien à même d'observer les dynamiques locales d'adaptation à court terme chez l'opérateur. Cependant, pour développer des indicateurs systémiques sur des temporalités plus longues, aux niveaux « organisation » et « société », il doit recourir à des modèles provenant d'autres disciplines, telles que la macro-ergonomie et la sociologie.

La macro-ergonomie (Hendrick, 1991), d'origine anglo-saxonne, élargit la perspective au système sociotechnique dans son ensemble ; adoptant une démarche *top-down*, elle diffère toutefois fortement de l'approche résolument remontante de l'ergonomie de l'activité. Weill Fassina et Valot considèrent la perspective sociologique comme beaucoup plus compatible avec l'approche de l'ergonomie de l'activité ; elle permet de rendre compte de la coopération et des marges d'autonomie des opérateurs dans la conception des situations de travail. D'autres chercheurs évoquent, eux aussi, les voisinages conceptuels entre ces deux disciplines. Selon Caroly (2010), « l'ergonomie peut emprunter à la sociologie les notions d'actions collectives, de communauté, de production de règles, du travail d'organisation, d'objets intermédiaires et de coopération, d'apprentissage collectif et de culture de métier » (p. 71). Pour Dwyer (2006), la sociologie apporte à l'ergonomie une perspective « grand-angle » ; elle permet une analyse des causes historiques ou socio-économiques des phénomènes observés au niveau « microscopique » par l'ergonome. Selon Teiger et David (2003), la notion de construction sociale ouvre sur une interprétation non naturaliste des phénomènes rencontrés, qui compense une certaine tentation de « naïveté sociale » chez l'ergonome. Reynaud (1988) indique que si « ce sont probablement les ergonomes qui, dans l'analyse des tâches de production, ont poussé le plus loin l'opposition du travail prescrit (...) et du travail réel » (p. 15), celle-ci fait aussi l'objet de réflexions en sociologie du travail et des organisations ; la célèbre expérience d'Elton Mayo à la Western Electric avait déjà mis en évidence, dans les années 1920, l'intérêt de distinguer entre organisation formelle et informelle. Reynaud lui-même oppose la *régulation autonome*, par laquelle s'affirme une certaine autonomie des travailleurs vis-à-vis des prescripteurs, et la *régulation de contrôle*, au travers de laquelle l'encadrement cherche à maîtriser les zones de liberté que les salariés s'octroient. Enfin, Teiger et David relèvent que les représentations traditionnelles du travail en sociologie tendent à ignorer l'activité réelle au profit des rapports sociaux de production ; l'un des apports de l'ergonomie réside dans l'analyse de l'activité. De plus, la posture du sociologue est souvent proche de celle du « narrateur invisible et omniscient », tandis que l'ergonome est impliqué comme acteur d'une démarche de transformation des conditions de travail. Son objectif d'intervention le conduit à attribuer une place centrale, à toutes les étapes de la recherche, aux acteurs sociaux et à leurs savoirs propres.

En résumé, l'ergonomie de l'activité relève d'une approche multidisciplinaire et systémique ; selon Ramaciotti et Blaire (1998), il existe toutefois un certain flou épistémologique au sein de la discipline, qui oscille, selon les chercheurs et les écoles, entre cartésianisme et systémique, positivisme et constructivisme. Ces auteurs défendent, pour leur part, une dimension constructiviste en ergonomie :

« Situer l'ergonomie dans la perspective constructiviste (...) conduit à revoir le statut accordé aux modèles issus de l'analyse du travail. Ils ne peuvent plus être considérés comme des références à une quelconque "réalité" du système (...) Dans un tel contexte, l'ergonome perd le statut privilégié d'expert pour devenir un acteur, qui s'inscrit, au même titre que l'ensemble des autres, dans la dynamique sociale de l'organisation dans laquelle il intervient. L'impact de l'intervention ergonomique ne dépendra plus d'une quelconque valeur "scientifique" du modèle produit, mais des capacités de l'ergonome à en montrer la pertinence, afin de le faire "partager" par l'ensemble des acteurs concernés » (p. 239).

On retrouve ici un principe déjà évoqué, au Chapitre 5.3, dans la présentation du modèle des effets d'interventions externes en santé et sécurité au travail de Baril-Gingras et al. (2006a, 2006b). Ramaciotti (1997) et Ramaciotti et Blaire (1998) relèvent qu'il est difficile de prendre en compte, dans des contextes particuliers, des relations causales générales, établies statistiquement sur des populations entières. En effet, la variabilité des situations et des individus est importante, ce qui réduit drastiquement le pouvoir prédictif des modèles positivistes. Dans la même perspective, Falzon (1998) indique que les connaissances en ergonomie de l'activité sont développées pour l'action (c'est-à-dire avec un objectif de transformation du travail) et par l'action : la recherche relève souvent d'une démarche clinique fondée sur des études de cas à visée généralisante, où la connaissance se construit dans l'interaction entre chercheurs et opérateurs.

7.2 Application à la problématique de recherche

Deux raisons justifient de s'appuyer sur l'ergonomie de l'activité dans le cadre de cette thèse. Premièrement, cette discipline offre des outils conceptuels et méthodologiques mobilisables dans une démarche de recherche évaluative, en l'occurrence pour analyser l'activité des inspecteurs du travail. Deuxièmement, l'ergonomie de l'activité propose une grille de lecture spécifique des RPS, fondée sur l'analyse du travail.

a) Ergonomie et évaluation

Les relations entre ergonomie et évaluation peuvent être abordées sous deux angles : d'une part, l'utilisation de l'évaluation par les ergonomes et, d'autre part, les contributions de l'ergonomie à une démarche évaluative. Landry (2008) relève que les ergonomes recourent à l'évaluation pour concevoir et améliorer des conditions de travail, des produits ou des logiciels. Les mesures effectuées permettent d'enrichir les représentations que les organisateurs et concepteurs se font des opérateurs et utilisateurs, par exemple en quantifiant des notions difficiles à saisir (facteurs de risques, variabilités, etc.) ou en fournissant des informations précises sur l'activité future. L'évaluation contribue également à la prise de décision dans la conduite d'interventions ergonomiques, par la construction d'indicateurs appropriés facilitant le dialogue entre les acteurs du projet. Enfin, les ergonomes recourent à l'évaluation pour mesurer les effets de programmes, expliquer les écarts entre les attentes et les résultats, et mieux comprendre les mécanismes d'action afin de renforcer les dynamiques à l'œuvre ; les travaux de Berthelette (Berthelette, 2013; Berthelette et al., 2008) et le modèle de production des effets d'interventions externes en santé et sécurité au travail de Baril-Gingras et al. (2006a, 2006b) s'inscrivent dans cette perspective.

Si l'évaluation peut être une démarche au service de l'intervention ergonomique, la réciproque est aussi vraie : l'ergonomie de l'activité offre un cadre conceptuel et des méthodes contribuant à une démarche d'évaluation. Landry (2008) souligne d'ailleurs la proximité méthodologique entre recherche évaluative et ergonomie de l'activité :

« Pour effectuer la recherche évaluative, il est nécessaire de disposer de données sur le processus de l'intervention déployée. Pour cela, Lecomte et al. (1982) et Patton (1987) proposent d'analyser l'activité des intervenants à travers l'observation, des analyses de documents, des prises de note des intervenants pendant le déroulement de l'intervention, des entretiens... (...) Les outils proposés par ces auteurs, ainsi que les précautions de leur usage sont proches de ceux mobilisés par les ergonomes lors d'une analyse de l'activité. » (p. 79)

Dans le cas présent, l'ergonomie de l'activité permettra d'analyser et de modéliser l'intervention des inspecteurs dans le champ des RPS : les inspecteurs sont eux-mêmes des opérateurs dont on peut analyser l'activité, voire transformer la situation de travail. Il s'agira d'identifier les contraintes auxquelles ils sont confrontés, les ressources dont ils disposent et les stratégies qu'ils déploient. Cette question n'a, jusqu'ici, pas fait l'objet de publications en ergonomie, pour ce qui concerne spécifiquement l'inspection en matière de RPS. En revanche, d'autres ergonomes se sont penchés sur l'activité des inspecteurs en général. Ainsi, Daniellou et al. (2012) ont étudié l'activité d'agents de contrôle de l'inspection du travail française. Comme dans tout type d'activité, ils

relèvent des différences entre travail prescrit et travail réel. D'une part, il est demandé aux agents de mettre en œuvre la politique régionale du travail, sous l'angle de l'application du droit ; dans ce contexte, des objectifs et des tâches spécifiques leur sont prescrits, notamment par le biais de campagnes annuelles de contrôle définies au niveau national. D'autre part, les agents interviennent en réaction aux sollicitations du terrain, qui leur parviennent par différents canaux ; il s'agit par exemple de demandes individuelles de salariés, qui portent entre autres sur des problématiques de RPS. La poursuite de ces deux catégories d'objectifs peut s'avérer contradictoire. De manière plus générale, les contrôleurs et inspecteurs font face à des dilemmes concernant la priorisation de leurs interventions et de leurs exigences auprès des entreprises, ou encore en matière de traitement des plaintes et signalements d'infractions. Les agents sont amenés à opérer des choix, au quotidien, quant à leurs cibles d'intervention. Ces décisions portent par exemple sur les entreprises à visiter en priorité, compte tenu du temps disponible. Il s'agit également d'arbitrer entre les multiples facettes du métier : permanences, visites d'entreprises et gestion de leurs suites, convocations d'acteurs, décisions administratives et réunions. Par ailleurs, de par la complexité de la loi, le nombre important de manquements constatés sur le terrain, ainsi que le niveau parfois sommaire des pratiques de prévention dans les entreprises, il n'est pas réaliste de chercher à faire appliquer le droit dans son ensemble. Il s'agit de choisir les thèmes sur lesquels mettre l'accent ; cette appréciation dépend, entre autres, des enjeux de l'intervention pour l'inspecteur, ainsi que de son évaluation de l'investissement nécessaire pour aboutir à un résultat tangible. Le traitement des plaintes et signalements présente également des difficultés, liées par exemple à la gestion des émotions du salarié, à la violence des faits rapportés, au risque de se laisser entraîner par l'interprétation subjective de l'employé, ou encore à la garantie de la confidentialité.

Daniellou et al. expliquent que ces dilemmes sont accentués par la différence de logique entre la réalité de l'activité de contrôle et le travail prescrit, tel qu'il se manifeste dans les indicateurs de gestion. L'agent inscrit chacune de ses interventions dans l'histoire des relations de l'inspection avec cette entreprise ; comme au jeu d'échecs, la plupart des « coups » joués prennent place dans une « partie » à long terme. Or, l'indicateur principal utilisé dans le système informatique de compte-rendu d'activité est le nombre de contrôles réalisés en entreprises ; il ne tient compte ni de la durée ni des résultats obtenus. Pourtant, les contrôles ne sont pas indépendants des autres types d'interventions, ni équivalents entre eux sur le plan de la charge de travail, de leur importance ou de leurs conséquences. Pour faire face à ces divers obstacles et contradictions, les agents développent des stratégies d'intervention. Certaines visent à garantir la confidentialité des plaintes et signalements. Il s'agit, par exemple, d'axer le contrôle sur un autre thème que celui qui a donné lieu à un signalement, ou de laisser s'écouler suffisamment de temps entre la plainte et la visite ; cette seconde façon de procéder implique toutefois de mémoriser ce dossier en attente, ce qui peut présenter un coût cognitif ou émotionnel. Certaines stratégies visent à cadrer la relation avec l'employeur ; elles consistent, par exemple, à faire face à l'agressivité ou à une familiarité excessive, en rappelant à l'interlocuteur qu'il s'adresse à une « fonction » et non à une personne. Enfin, d'autres stratégies ont pour but de mettre l'entreprise en mouvement, par un dosage subtil entre pression sans sanction et recours à la sanction. Par exemple, un agent peut faire preuve de pédagogie lorsqu'une infraction semble liée à l'ignorance, mais se montrer plus ferme en fonction de l'attitude de l'employeur (absence, arrogance, mauvaise volonté, etc.) ou lorsque les infractions sont graves ou nombreuses. Il peut également être amené à négocier des solutions de compromis pour obtenir une régularisation. En cas d'infraction grave, il est important d'écouter les arguments de l'employeur, pour évaluer sa bonne foi et pour anticiper sa ligne de défense en cas de recours. L'activité revêt une dimension théâtrale, car l'agent est observé par l'employeur et par les travailleurs ; une trop grande proximité avec le premier peut être interprétée comme un signe de collusion par les seconds, tandis qu'une fermeté excessive peut aboutir à une dégradation du dialogue. Certains contrôleurs ou inspecteurs apprécient de convoquer l'employeur dans les locaux de l'inspection, afin de l'amener sur leur terrain. Enfin, lors de visites en binôme, les agents se répartissent souvent les rôles, par exemple avec un « gentil » et un « méchant », ou avec le deuxième agent assurant une présence muette.

Ce travail relationnel est indispensable pour amener les employeurs à mettre en œuvre des améliorations. Il requiert toutefois des compétences poussées : d'une part, la maîtrise de la réglementation, qui doit paraître sans faille et, d'autre part, la connaissance du domaine technique de l'entreprise. Les agents disposent d'une grande autonomie pour déployer leurs stratégies et pour prioriser leurs modes d'intervention. Cette indépendance peut cependant être vécue comme de la solitude, face à des situations difficiles. Les occasions de partager et de débattre entre pairs sont rares, et il n'y a guère de transmission formalisée des savoir-faire de métier aux nouveaux engagés. Chacun développe son style et ses « trucs de métier », dans une situation de faible interaction avec ses collègues. La publication de Daniellou et al. n'abordant pas les RPS, les stratégies mises en œuvre pour investiguer ces risques spécifiques sont encore à étudier.

b) Ergonomie de l'activité et RPS

La seconde raison pour laquelle cette thèse se fonde sur l'ergonomie de l'activité tient à la façon dont cette discipline conceptualise les RPS. Van Belleghem et al. (2013) indiquent que l'émergence sociale et politique des RPS a poussé les ergonomes à intégrer la dimension psychosociale du travail, jusque-là peu présente dans les travaux de recherche. Les modèles classiques de la régulation de l'activité montrent que l'opérateur se mobilise pour affronter les aléas de l'activité. Cet engagement dans l'action a longtemps été étudié sous l'angle physique et cognitif. Or, faire face aux difficultés du travail requiert également une mobilisation psychique (motivation, engagement, subjectivité, compétences, etc.) et sociale (coopération, entraide, stratégies collectives, développement de normes informelles, etc.). L'investissement individuel dans la recherche de solutions contribue au développement du sujet, par un processus d'apprentissage, d'enrichissement des compétences, et de définition de soi au travers de l'activité. Par ailleurs, l'engagement individuel est indissociable de la dynamique des interactions entre opérateurs. Le collectif de travail offre des ressources pour gérer les aléas et les tensions ; il véhicule également des valeurs, des normes et des règles portant sur le travail à effectuer. Ce référentiel partagé est issu des interactions entre les opérateurs dans le processus de résolution des problèmes. De ce fait, l'engagement du travailleur contribue également au développement de la dimension sociale du travail.

Selon Coutarel et al. (2014), les RPS résultent de l'incapacité de l'organisation à gérer les écarts entre travail prescrit et travail réel ; cette incapacité découle d'une « utopie managériale » considérant que le travail humain serait entièrement prédictible et que l'écart à la règle serait un signe d'incompétence ou d'indiscipline. Or, l'analyse de l'activité montre que la possibilité pour l'opérateur de mobiliser ses ressources pour exercer son rôle régulateur participe à la création de valeur dans le système de production, ainsi qu'à la construction de la santé (Van Belleghem & De Gasparo, 2014). Les troubles psychosociaux apparaissent lorsque le mode de fonctionnement de l'entreprise fait obstacle à cette dimension constructive du travail et empêche la réalisation d'un travail de qualité (Petit & Coutarel, 2014). Les risques n'émergent pas de la seule existence de difficultés ou de contraintes, mais en raison d'un manque de ressources empêchant d'y faire face adéquatement.

En récusant une approche individualisante et en fondant son approche sur le travail, plutôt que sur les fragilités personnelles ou les problèmes relationnels, l'ergonomie de l'activité se rattache à un courant de pensée qui réunit également des sociologues, psychologues, psychodynamiciens et cliniciens du travail. Ces chercheurs portent un regard critique sur les approches psychologiques et médicales, favorisées par nombre d'entreprises, car elles ne prennent pas en considération les dimensions structurelles et organisationnelles mises en évidence par les travaux de sociologues tels que Karasek et Theorell (1990) ou Siegrist (1996). Sainsaulieu (2016) indique que la sociologie a pour parti pris de ne pas psychologiser les problèmes de santé au travail : ceux-ci découlent davantage de facteurs de risques liés à l'environnement de travail, que des caractéristiques individuelles des travailleurs. Il illustre ce raisonnement en décrivant les évolutions du monde hospitalier : intensification du travail, réformes inspirées de la Nouvelle Gestion Publique, mise sous tension des effectifs, exigences de flexibilité imposées aux salariés, augmentation de la charge administrative liée à une volonté de documenter et de contrôler les prestations,

etc. Ces changements ont des répercussions sur la santé du personnel, la satisfaction des patients, la qualité des soins ou encore le manque de main-d'œuvre qualifiée. De même, Clot (2010), Bouffartigue (2012) ou encore Van Belleghem et al. (2013) mettent en garde contre une approche hygiéniste qui réduirait les problèmes de santé au travail à la fragilité personnelle, ou qui considérerait les travailleurs comme passivement exposés à des facteurs de risques externes. D'ailleurs, pour Lhuilier (2010), la catégorie « RPS » fait de la dimension psychosociale un risque, alors que celle-ci constitue également une ressource centrale dans la construction de la santé. Selon Beck (1986/2008), la flexibilisation des trois piliers de l'emploi industriel – contrat, lieu et temps de travail – a certes offert davantage de liberté aux salariés, au cours des dernières décennies ; toutefois, elle a aussi contribué à privatiser les risques sanitaires et psychiques du travail, tout en limitant les possibilités effectives de contrôle des entreprises par l'Etat. Dans une perspective critique, Linhart (2009) dénonce quant à elle « la violence d'une organisation du travail pensée contre [les salariés] » (p. 31), qui conduit à fragmenter les collectifs de travail, réduire la sécurité de l'emploi, affaiblir les valeurs du service public et remettre en question le sens du travail. Enfin, pour les auteurs réunis par Dressen et Durand (2011), l'individualisation des problèmes de santé au travail constitue une « violence symbolique » au sens de Bourdieu : la responsabilisation des salariés par rapport à leur santé relèverait d'une domination douce ayant pour effet de masquer les rapports de pouvoir et de les mettre à l'abri de la critique.

Dans ce contexte, Rouat et al. (2017) font état d'un paradoxe entre, d'une part, des recherches scientifiques qui tendent à attester de l'efficacité des interventions organisationnelles (Biron et al., 2016; Bourbonnais et al., 2011; LaMontagne et al., 2007) et, d'autre part, la rareté du recours à de telles démarches dans les entreprises. Les interventions organisationnelles sont des démarches participatives, visant à modifier l'organisation du travail, influencer les modes de gestion et améliorer les situations professionnelles ; elles portent principalement sur le « sous-système technique » du modèle de Robson et al. (2001) présenté au Chapitre 5.3 (p. 36). Les publications scientifiques ne sont pas unanimes quant à l'ampleur des effets induits par ces démarches ; néanmoins, elles semblent avoir un impact supérieur à celui des interventions purement individuelles, qui visent à renforcer les ressources personnelles pour faire face aux situations stressantes (cours de gestion du stress, *coaching* de cadres, *debriefing* en cas d'événement violent, ligne téléphonique de soutien, etc.). Or, les interventions centrées sur l'individu sont apparemment plus répandues dans les entreprises (EU-OSHA, 2012b, 2016; Mellor et al., 2011; Rouat et al., 2017). Cette approche individuelle des RPS semble également présente dans les pratiques des inspecteurs du travail (Lippel & Quinlan, 2011; Quinlan, 2007).

En termes de prévention, Rouat et al. recommandent de centrer la réflexion sur l'activité réelle de travail, afin de favoriser un échange, entre hiérarchie et employés, sur les contraintes de travail, sans glisser dans le champ des revendications, ni dans celui de l'individualisation. Dans ce but, Van Belleghem et al. (2013) suggèrent de recourir, par exemple, à la simulation organisationnelle ; il s'agit de dispositifs participatifs pour la conception ou la transformation des situations de travail, consistant à faire « jouer » aux travailleurs leur propre activité, au moyen de supports de simulation adaptés, ceci afin d'anticiper les conséquences des choix de conception sur l'activité. Plus généralement, l'action ergonomique doit engager les acteurs dans un processus de transformation des situations, reposant sur la mise en discussion du travail et de ses conditions de réalisation. Dans cette perspective, la prévention des RPS vise moins à supprimer des facteurs de risque qu'à améliorer le travail, autrement dit à concevoir des environnements capacitants (Falzon, 2013b).

Enfin, Sainsaulieu (2016) souligne que si nombre de sociologues, de psychosociologues et d'ergonomes expliquent le mal-être au travail en termes d'organisation du travail, celle-ci reste un objet souvent mal défini, comprenant pêle-mêle « les buts de l'organisation, l'organisation des carrières et de la formation, les conventions collectives en vigueur, les modalités d'encadrement et de gestion, les cultures de métier et les collectifs de travail, le cadre institutionnel, les cultures locales, les routines et les habitudes... » (p. 331). Selon cet auteur, la critique de l'organisation du travail a une cohérence politique forte ; toutefois, elle est insuffisante car elle tend à masquer le rôle et les conduites des acteurs – notamment ceux qui conçoivent cette organisation –, ou à en faire des agents passifs. Le recours à une perspective ergonomique devrait permettre d'éviter cet

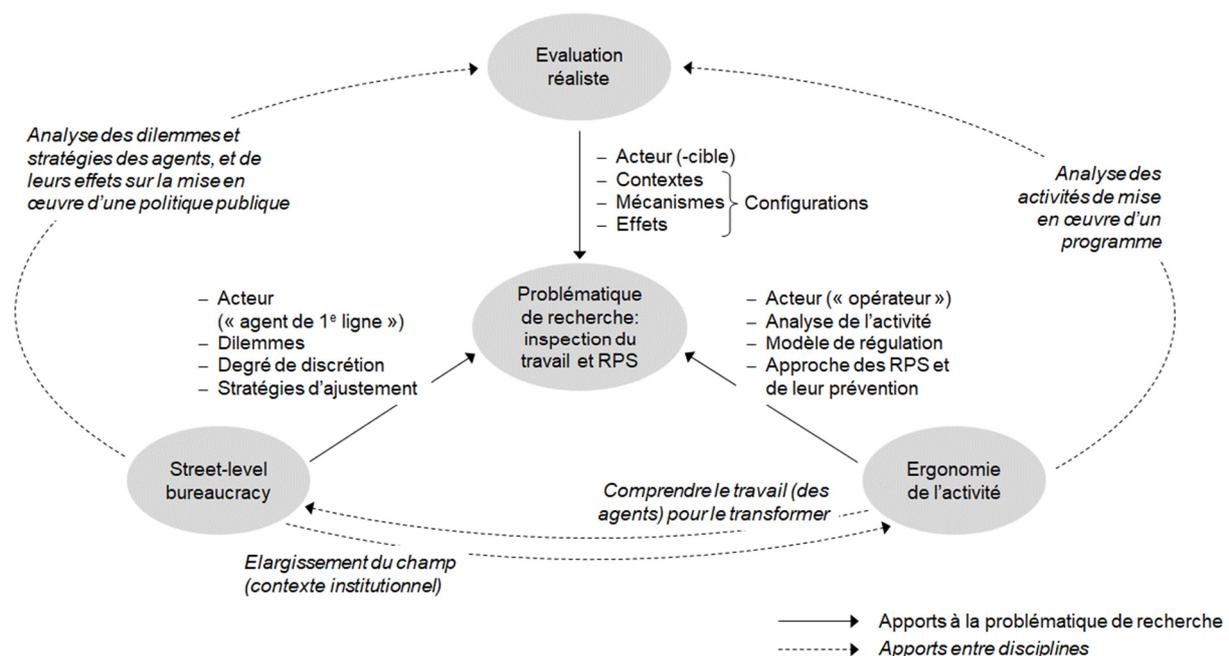
accueil. En effet, de par son orientation vers l'action et son ancrage dans le terrain, l'ergonomie de l'activité place les acteurs au centre de l'attention, dans un but de transformation des situations de travail.

En résumé, les concepts développés en ergonomie de l'activité et dans des disciplines voisines serviront à modéliser l'activité des inspecteurs en lien avec les RPS, à étudier les orientations qu'ils donnent à leurs interventions et à comprendre comment les employeurs se positionnent par rapport à ces risques. Ceci permettra d'interpréter de manière plus complète les données empiriques sur les effets des contrôles.

8. Synthèse des concepts opératoires et des relations entre les trois courants théoriques

Les trois approches théoriques présentées ci-dessus s'avèrent complémentaires pour approcher l'objet de recherche. La Figure 5 schématise leurs apports à la problématique de recherche, ainsi que leurs relations mutuelles. Elle s'inscrit dans la perspective d'une pensée complexe, qui cherche à définir les concepts par leur cœur plutôt que par leurs frontières (Morin, 2005). Le Tableau 2 (p. 54) complète cette figure en synthétisant les concepts opératoires de chaque discipline et la manière dont ils sont employés dans la thèse.

Figure 5: Complémentarités entre courants théoriques et apports à la problématique de recherche



Le courant de l'évaluation réaliste invite le chercheur à ouvrir la boîte noire d'un programme ou d'une politique publique, en identifiant des configurations de mécanismes d'action, de contextes et d'effets. Le courant de la *street-level bureaucracy* suggère que certains de ces mécanismes sont à chercher du côté des agents publics de première ligne. Dans cette optique, le chercheur étudie comment les agents gèrent les attentes contradictoires auxquelles ils sont confrontés sur le terrain, prennent des initiatives, et contournent ou adaptent certaines instructions, en fonction du degré de discrétion dont ils disposent, dans le but d'assouplir l'exécution de la loi. Enfin, l'ergonomie de l'activité replace ces comportements dans le cadre plus large de la régulation de l'activité, en montrant que tout opérateur, quel que soit son travail, procède à des arbitrages et met en œuvre des stratégies visant à optimiser sa performance et à réduire les astreintes.

L'ergonomie de l'activité fournit également des clés de lecture pour aborder les origines et la prévention des RPS.

Tableau 2: Synthèse des concepts opératoires utilisés

Discipline	Concepts opératoires	Déclinaison de ces concepts dans la thèse
Evaluation réaliste	<ul style="list-style-type: none"> - Mécanismes générateurs - Configurations contextes-mécanismes-effets (CME) 	<ul style="list-style-type: none"> - Posture épistémologique et dispositif méthodologique visant à compléter l'approche positiviste, en reliant les effets mesurés à leurs contextes et aux mécanismes les générant - Utilisation du concept de configuration CME comme grille d'analyse générale, fil rouge de la thèse et outil pour comparer les résultats, à un niveau macro, avec d'autres contextes nationaux
<i>Street-level bureaucracy</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Dilemmes - Discrétion - Stratégies d'ajustement 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en évidence d'attentes contradictoires auxquelles les inspecteurs sont confrontés dans leur travail - Analyse des marges de manœuvre des inspecteurs et de leurs différentes façons d'aborder les RPS lors des contrôles en entreprises
Ergonomie de l'activité	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse de l'activité - Régulation de l'activité - Situation de travail globale - Perspective développementale 	<ul style="list-style-type: none"> - Observation fine de l'activité des inspecteurs sur le terrain - Construction d'un modèle systémique reliant les principales composantes de l'activité des inspecteurs (objectifs, contraintes, ressources, stratégies de régulation et effets en termes de performance et d'astreintes) - Elaboration de pistes d'action visant à renforcer les ressources du contexte de travail des inspecteurs, ainsi qu'à favoriser une approche de la prévention des RPS fondée sur le travail plutôt que sur les individus

Les trois courants de recherche présentent de fortes similitudes. Premièrement, ils se fondent tous sur une étude remontante des acteurs en situation. Pour l'ergonomie, il s'agit de l'opérateur dans sa situation de travail, qui présente des contraintes et des ressources. Pour l'évaluation réaliste, c'est principalement l'acteur visé par le programme ou la politique publique, dans un contexte conduisant à la mise en œuvre de mécanismes spécifiques influençant son comportement. Quant au courant de la *street-level bureaucracy*, il s'intéresse à l'acteur public qu'est l'agent de première ligne, étudié dans son contexte organisationnel et dans ses interactions avec les bénéficiaires. Deuxièmement, les trois disciplines ont pour principe de dévoiler le contenu et les processus de l'activité étudiée, pour en comprendre les effets ; ce faisant, elles relient des aspects internes à l'acteur et des facteurs contextuels. Pour l'ergonomie, il s'agit de mettre en évidence les stratégies de régulation des opérateurs, en lien avec des déterminants internes de leur activité (objectifs intériorisés, compétences, connaissances, état de santé ou de fatigue, etc.) et des éléments externes (nature de la tâche, environnement et organisation du travail, fonctionnement collectif, etc.). Pour l'évaluation réaliste, il s'agit de dévoiler les mécanismes d'action induits par le contexte, et de montrer comment ils se répercutent sur le comportement des groupes-cibles. Enfin, les travaux relevant de la *street-level bureaucracy* révèlent comment l'agent de terrain utilise les espaces d'autonomie dont il dispose dans ses interactions avec les clients, face aux dilemmes auxquels il est confronté quotidiennement. Troisièmement, les trois courants partagent le constat d'un écart entre le prescrit et le réel. Cette distinction est au cœur de l'ergonomie de l'activité et de sa théorie explicative de l'activité humaine. Le courant de la *street-level bureaucracy* se fonde lui aussi sur l'observation des aménagements auxquels les agents sont conduits à procéder. Cette notion est moins centrale dans l'évaluation réaliste ; elle se manifeste toutefois au travers de l'idée, commune aux approches de l'évaluation axée sur la théorie, que des effets inattendus d'un programme peuvent s'expliquer par une mise en œuvre effective différant des

prévisions. Enfin, les trois courants situent leurs objets dans des systèmes complexes, caractérisés par des effets de rétroaction, des émergences, des niveaux de réalité multiples, des dynamiques temporelles et des interactions peu prévisibles. Pour l'ergonomie, il s'agit du système de travail, qui s'étend de l'individu jusqu'au niveau sociétal. Pour l'évaluation réaliste, la complexité réside dans la multiplicité des configurations de contextes et de mécanismes expliquant les résultats d'une intervention. Quant aux travaux se référant à la *street-level bureaucracy*, ils mettent en évidence la diversité des influences (sociales, politiques, institutionnelles, organisationnelles, etc.) sur les agents chargés de la mise en œuvre des politiques publiques.

Outre leurs apports directs à l'étude de la problématique de recherche, les trois courants se rejoignent aussi sur un plan plus général. En mettant en évidence les dilemmes et stratégies des agents, l'approche de la *street-level bureaucracy* apporte à l'évaluation réaliste des informations sur le contexte de l'intervention publique évaluée, ainsi que sur les mécanismes d'action. Il en va de même pour l'ergonomie de l'activité, fondée sur une analyse fine du travail des agents ; Albert et al. (2016) suggèrent que l'entretien d'auto-confrontation, une technique couramment utilisée en ergonomie pour amener un travailleur à expliciter les processus cognitifs sur lesquels se fonde son action, peut servir à faire émerger des mécanismes et des éléments de contexte, dans une perspective réaliste. Des relations en sens inverse, de l'évaluation réaliste vers la *street-level bureaucracy* et l'ergonomie de l'activité, sont également envisageables, mais sortent du cadre de cette thèse ; par exemple, Bellemare et al. (2002) mentionnent le recours à l'approche réaliste pour évaluer les processus et les résultats d'une intervention ergonomique. Par ailleurs, ergonomie de l'activité et *street-level bureaucracy* se complètent mutuellement. La première se fonde sur une vision relativement « micro », avec une perspective développementale orientée vers la transformation des conditions de travail des agents. La seconde adopte un champ d'analyse plus large, incluant des aspects institutionnels, mais en étant moins directement tournée vers l'action.

9. Modèle théorique initial, questions et hypothèses de recherche

9.1 *Modèle théorique initial*

Dans une perspective réaliste, une évaluation doit se fonder sur un modèle théorique initial, que le chercheur fait évoluer, de façon itérative, en fonction des résultats empiriques. En l'espèce, la construction d'un tel modèle s'appuie sur l'état des connaissances présenté dans les chapitres précédents. Elle tient compte également de la théorie de programme sous-jacente à la campagne d'inspection des RPS qui a fait l'objet de l'étude ; celle-ci est décrite dans l'Encadré 3, à partir de divers documents et présentations du SECO.

Le modèle théorique initial est présenté dans la Figure 6 (p. 57), sous la forme d'une configuration de contextes, de mécanismes et d'effets. Il comporte cinq dimensions, numérotées en chiffres romains. Au niveau de la mesure d'intervention étudiée (I), la recherche se concentre sur les visites d'inspection orientées système. Ces visites portent sur le système de gestion de la santé et de la sécurité mis en place dans l'entreprise. Les inspecteurs abordent aussi les RPS lors de leurs interventions faisant suite à des plaintes ou des signalements de problèmes. Toutefois, ce type de contrôle a été exclu de l'étude, pour des raisons précisées dans la partie méthodologique (Chap. 10). Les mécanismes d'action suggérés (II) sont ceux qui ressortent du bilan des connaissances présenté dans les chapitres précédents. Dans l'approche, actuellement dominante, mettant l'accent sur l'autorégulation réglementée, les visites d'inspection reposent principalement sur la sensibilisation des employeurs et le contrôle des procédures de gestion des RPS. D'autres mécanismes seraient en principe possibles – par exemple la dissuasion et la sanction – mais tant les publications scientifiques que la documentation sur l'intervention des inspecteurs en Suisse indiquent qu'ils sont peu fréquents.

Le modèle vise à rendre compte des effets de l'intervention des inspecteurs, mesurables dans les entreprises (III). Les facteurs qui influencent la santé des bénéficiaires finaux – les travailleurs – sont trop nombreux, et leurs relations trop complexes, pour pouvoir être pris en compte dans ce travail de recherche ; on se concentrera donc sur des résultats intermédiaires. De prime abord, on

pourrait s'attendre à une évolution de la perception des RPS par les employeurs, par exemple après qu'ils ont réalisé une évaluation des risques, sur demande des inspecteurs. Par ailleurs, les informations et conseils que ceux-ci prodiguent devraient résulter en un développement des compétences et de la disposition des employeurs à prendre des mesures de prévention. Les inspecteurs sont également tenus de vérifier de quelle manière le personnel est associé aux démarches de prévention ; les contrôles pourraient donc résulter en un renforcement de cette participation. Enfin, les visites d'inspection devraient aussi conduire les entreprises à mettre en place des mesures de manière accrue. La nature de ces dernières (p. ex. individuelles *versus* organisationnelles) peut également s'expliquer par la manière dont les visites d'inspection se déroulent (p. ex. selon le type de recommandations ou de demandes faites par les inspecteurs), ainsi que par des facteurs contextuels (p. ex. la façon socialement dominante de se représenter les causes des RPS et la manière de les prévenir).

Encadré 3 : Théorie de programme sous-jacente à la campagne d'inspection sur les RPS 2014-2018

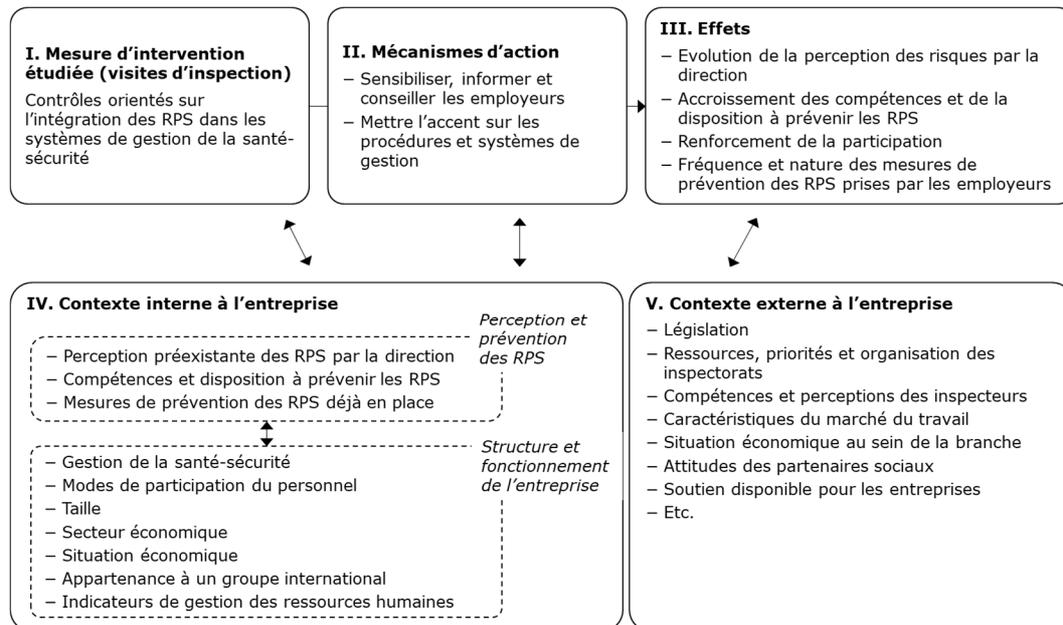
Les inspecteurs abordent les RPS dans le cadre de leurs visites d'inspection, principalement lors des audits système réalisés pour vérifier la mise en œuvre de la Directive fédérale relative à l'appel à des médecins du travail et autres spécialistes de la sécurité au travail (Directive MSST). Ils informent et sensibilisent les employeurs sur leur responsabilité légale, sur les RPS et sur leurs conséquences pour la santé. Leur intervention doit conduire les entreprises à assumer leur devoir de protection vis-à-vis de leurs collaborateurs et à mettre en œuvre des mesures favorables à la santé. Les inspecteurs conduisent leurs interlocuteurs à comprendre les bases des RPS ; ils les éclairent sur les prérequis nécessaires pour aborder ces risques. L'objectif est principalement de les convaincre qu'il est pertinent d'agir, plutôt que de leur prescrire des mesures spécifiques. Toutefois, lorsqu'il y a présence manifeste de RPS et que les responsables ne perçoivent pas la nécessité de les prévenir, il peut être nécessaire d'ordonner des mesures, voire une expertise technique.

Afin de se faire une idée de la situation au sein de l'entreprise, les inspecteurs questionnent l'employeur sur son engagement en faveur de la santé de son personnel. Au moyen de questions ouvertes, ils contrôlent les processus et mesures mis en place pour protéger les employés contre les atteintes à l'intégrité personnelle (discrimination, harcèlement, etc.) et pour s'assurer que les exigences du travail sont proportionnées aux capacités des salariés (prévention du stress, des sollicitations excessives ou au contraire de la monotonie). Ils examinent dans quelle mesure les entreprises intègrent les RPS dans leur concept de sécurité et de santé au travail. Ils relèvent des indicateurs de risques, par exemple en discutant avec l'employeur, en examinant des données de gestion des ressources humaines, en visitant les locaux et en interrogeant des collaborateurs.

La tâche d'identifier les facteurs de risques incombe aux employeurs. Les inspecteurs demandent de procéder à cette identification lorsque les indices d'atteintes psychosociales se multiplient. Ils conseillent l'entreprise en montrant comment identifier les RPS et prendre les premières mesures de prévention ; ils indiquent quels services spécialisés peuvent apporter un soutien. En revanche, il ne leur appartient pas de faire eux-mêmes une évaluation des risques. Ils ne peuvent pas non plus jouer le rôle d'arbitre en cas de conflit.

Sources : SECO (2013, 2016); Vanis (2017)

Figure 6: Modèle théorique initial des mécanismes, du contexte et des effets de l'intervention des inspecteurs du travail dans le champ des RPS



Le contexte interne à l'entreprise (IV) se rapporte à la façon dont les employeurs perçoivent l'exposition de leur personnel aux RPS, ainsi qu'au degré d'élaboration de ces questions dans les entreprises (compétences et volonté préexistantes, mesures déjà réalisées). Il s'agit également de facteurs relatifs à la structure et au fonctionnement de l'établissement. Par exemple, la documentation scientifique montre que la prévention des RPS est d'autant plus développée que l'entreprise est grande, qu'elle gère la santé et la sécurité de manière systématique, et qu'elle associe son personnel aux démarches de prévention (Hasle et al., 2014; Jain, 2011; Pinder et al., 2016). Diverses publications suggèrent, par ailleurs, que la façon dont les RPS sont appréhendés dépend en partie de la branche d'activité (EU-OSHA, 2012b), de la capacité financière de l'entreprise – lien mis en évidence par Filer et Golbe (2003) dans le domaine de la sécurité au travail – ou encore de sa situation sur le plan de la gestion des ressources humaines, par exemple au niveau des chiffres d'absence maladie et de rotation du personnel (Dollard et al., 2007). A titre exploratoire, le modèle inclut également le caractère multinational ou purement national de l'entreprise ; en effet, selon les Enquêtes européennes des entreprises sur les risques nouveaux et émergents (ESENER) de 2009 et 2014 (EU-OSHA, 2012a, 2012b, 2016), les entreprises suisses se caractérisent par des pratiques de prévention moins développées que d'autres pays européens. Par conséquent, il est possible qu'une firme active au niveau international présente de meilleures performances de santé et de sécurité qu'une entreprise locale. Globalement, les sources consultées donnent peu d'indications sur les caractéristiques des entreprises pouvant influencer le déroulement et les effets de l'intervention des inspecteurs. C'est pourquoi l'un des objectifs de cette thèse est d'identifier, de manière exploratoire, des aspects qui pourraient être associés à l'effet des visites d'inspection, puis de tester ces associations de manière statistique ; ceci devrait contribuer à compléter et adapter la théorie de programme, en montrant qu'elle se décline différemment selon le type d'entreprises.

Enfin, le contexte externe à l'entreprise (V) se rapporte à l'environnement dans lequel évoluent les employeurs et les inspecteurs. La façon dont la législation règle la prévention des RPS influence la manière dont les uns et les autres abordent la question. Les ressources, les priorités et l'organisation des inspectorats ont un impact sur le nombre et le type d'établissements visités, les thèmes abordés, etc. En fonction de leurs compétences, de leurs parcours et de leurs intérêts, les inspecteurs diffèrent vraisemblablement quant à la manière dont ils intègrent les RPS dans leurs visites d'inspection. Par ailleurs, on peut supposer que les pratiques de prévention des employeurs dépendent en partie de caractéristiques de leur branche économique, par exemple en

termes de degré de concurrence, de difficultés de recrutement, ou de marge de manœuvre par rapport aux donneurs d'ordres. Le niveau d'intérêt et d'engagement manifesté par les partenaires sociaux influence certainement aussi le travail des inspecteurs et les réactions des entreprises. Enfin, la capacité d'un employeur à prendre des mesures pour prévenir les RPS est sans doute partiellement liée à l'existence ou non d'une offre de soutien, par des prestataires privés ou via les pouvoirs publics (Lamberts & Terlinden, 2016).

Le modèle postule que les éléments de contexte (rubriques IV et V) peuvent influencer la manière dont les inspecteurs interviennent, le type de mesures qu'ils demandent de prendre, et les résultats mesurables sur le terrain. En retour, ces interventions pourraient aussi avoir un impact sur certains facteurs contextuels tels que le niveau de participation du personnel ou de gestion de la santé-sécurité dans l'entreprise, les priorités fixées par les inspectorats, les compétences des inspecteurs, les attitudes des partenaires sociaux, ou encore l'offre de soutien aux entreprises ; ces effets d'interaction sont représentés dans le schéma par des flèches à double sens. Les questions de recherche découlant de ce modèle sont présentées dans la section suivante.

9.2 Questions et hypothèses de recherche

Les questions, sous-questions et hypothèses sont reprises successivement dans les quatre articles sur lesquels se fonde cette thèse. La présente section en présente une vue d'ensemble, en faisant le lien avec les dimensions du modèle théorique initial. Les articles constituant la PARTIE II en détaillent les justifications théoriques.

Q1. Quelles pratiques d'inspection ont été développées, dans les pays industrialisés, en matière de RPS ? Quels sont leurs effets, dans quels contextes et au travers de quels mécanismes ? (ARTICLE 1)

Les publications présentées au Chapitre 4 offrent une vue d'ensemble du rôle des inspecteurs du travail, de leurs fonctions et des défis auxquels ils sont confrontés ; toutefois, elles n'abordent pas spécifiquement les RPS, ou seulement de manière marginale. L'objectif poursuivi au travers de cette première question de recherche est de synthétiser les connaissances scientifiques actuelles sur cet objet précis. Il s'agit de situer l'étude dans le cadre des pratiques étudiées au niveau international, en matière d'action publique dans le champ des RPS. On cherchera notamment à savoir quelles démarches d'inspection ont été développées dans les pays industrialisés, et avec quels résultats, en tenant compte du contexte et des mécanismes d'action mis en œuvre. Cette question introductive porte sur les cinq dimensions du modèle théorique.

Q2. Quelles sont les perceptions et les pratiques des employeurs en matière de prévention des RPS ? (ARTICLE 2)

Cette question porte sur la rubrique « IV. Contexte interne à l'entreprise » du modèle théorique. Pour comprendre les effets des visites d'inspection, il est important de savoir comment les entreprises se positionnent en matière de prévention des RPS, alors qu'elles n'ont pas encore été inspectées. Quatre sous-questions ont été développées :

- a) Quelle est la perception des employeurs quant à l'exposition de leur personnel aux RPS ?
- b) Dans quelle mesure cette perception est-elle liée à des facteurs relatifs à la structure et au fonctionnement de l'entreprise ?
- c) Quels types de mesures les entreprises prennent-elles pour prévenir les RPS ?
- d) Quelles relations y a-t-il entre les mesures de prévention que les employeurs mettent en place, la manière dont ils perçoivent l'exposition de leur personnel, et les facteurs relatifs à la structure et au fonctionnement de l'entreprise ?

Q3. Quels effets les visites d'inspection ont-elles sur les perceptions et pratiques des employeurs en matière de prévention des RPS ? (ARTICLE 3)

Mesurer l'efficacité de l'action prioritaire est au centre de l'étude. Cette question porte essentiellement sur la dimension III du modèle théorique (effets définis en termes de prévention des RPS). Elle est également liée en partie à la dimension IV (contexte interne à l'entreprise), dans la mesure où les visites d'inspection pourraient avoir un impact non seulement sur le plan des RPS, mais également sur la gestion de la santé et de la sécurité, ainsi que sur la participation des travailleurs. Six hypothèses sont avancées, dont cinq portent sur différents types d'effets possibles de l'inspection, et la dernière sur les interactions entre l'intervention des inspecteurs et certaines caractéristiques structurelles des entreprises.

Comme indiqué dans le modèle théorique, les visites d'inspection se centrent sur l'évaluation des systèmes de gestion de la santé et de la sécurité au travail mis en place dans les entreprises. Des études nordiques attestent d'une certaine efficacité de cette pratique (Walters et al., 2011). En conséquence, la première hypothèse est la suivante :

H1 : Les visites d'inspection conduisent à une amélioration de la gestion de la santé et de la sécurité au travail.

Le modèle théorique initial suggère que les visites d'inspection peuvent avoir un effet positif sur la participation des travailleurs aux questions de santé et de sécurité. L'implication des employés est une condition importante pour une prévention efficace des RPS (Kompier, 2004; Walters, 2011b). Les systèmes de gestion de la santé et de la sécurité doivent garantir aux travailleurs un droit d'information et de consultation ; il appartient aux inspecteurs de vérifier que ces exigences sont remplies (Walters, 2004b), d'où la deuxième hypothèse :

H2 : Les visites d'inspection conduisent à une augmentation de la participation des travailleurs dans les entreprises.

Diverses publications sur la régulation des RPS soulignent que les interventions des inspecteurs visent souvent à sensibiliser les employeurs, en attirant leur attention sur l'importance de ces risques, en leur fournissant de l'information, en les conseillant et en s'efforçant de les convaincre, plutôt que de les contraindre (Bøgehus Rasmussen et al., 2011; Quinlan et al., 2009; Saksvik et al., 2007; SLIC, 2012; Walters et al., 2011). Quelques chercheurs suggèrent que cette approche peut effectivement conduire à une prise de conscience, à une documentation plus complète des activités de prévention, à une évaluation des risques, à une amélioration des compétences des entreprises, et à la mise en œuvre de mesures préventives (Hansen et al., 2015; SLIC, 2012; Walters et al., 2011). Pour le vérifier, les trois hypothèses ci-dessous seront testées :

H3 : Les visites d'inspection conduisent à une augmentation de la disposition des employeurs à prévenir les RPS.

H4 : Les visites d'inspection conduisent à une amélioration des compétences des employeurs en matière de RPS.

H5 : Les visites d'inspection conduisent les entreprises à mettre en œuvre des mesures de prévention des RPS.

Enfin, parmi les éléments de contexte inclus dans le modèle théorique initial, deux sont particulièrement susceptibles d'influencer les résultats des visites d'inspection. D'une part, une relation positive entre taille et prévention des risques professionnels a été montrée par de précédentes études (EU-OSHA, 2012a; Hasle et al., 2014; Jain, 2011; Pinder et al., 2016). D'autre part, l'enquête ESENER de 2009 indique que les entreprises industrielles et de la construction ont des pratiques de prévention des RPS moins développées que les sociétés de services (EU-OSHA, 2012b). La dernière hypothèse est donc la suivante :

H6 : Les visites d'inspection ont les effets les plus marqués dans les grandes entreprises de services.

Q4. Comment les inspecteurs du travail intègrent-ils les RPS dans leur activité professionnelle ? (ARTICLE 4)

Comprendre la manière dont les inspecteurs abordent les RPS dans leur travail est utile pour interpréter les résultats des visites d'inspection. En effet, selon la théorie de programme, ce sont eux qui constituent le principal vecteur de changement auprès des employeurs. Au travers des interactions entre inspecteurs et employeurs, ces derniers doivent être amenés à exercer leur rôle de protection de la santé de leur personnel. Dans une perspective ergonomique, comprendre l'activité des inspecteurs nécessite d'identifier les contraintes auxquelles ils font face et les ressources dont ils disposent (dimensions IV et V du modèle), ainsi que les stratégies qu'ils mettent en œuvre pour atteindre leurs objectifs tout en limitant leurs astreintes (dimension II). Trois hypothèses sont formulées. Tout d'abord, la régulation des RPS présente de nombreux obstacles : difficulté de définir les RPS et d'en identifier précisément les causes et effets, implication de multiples acteurs aux intérêts divergents, frontière ténue entre prévention des RPS et prérogatives de gestion de l'employeur, manque de connaissances de la part des entreprises et des inspecteurs, absence de base légale spécifique, etc. (Bruhn & Frick, 2011; Jespersen et al., 2016; Johnstone et al., 2011). D'où l'hypothèse suivante :

H7 : Les inspecteurs se sentent globalement peu à l'aise lorsqu'ils abordent les RPS, en raison de la nature complexe de ces risques.

Par ailleurs, pour aborder les RPS, les inspecteurs semblent recourir principalement au dialogue, à la sensibilisation et à la négociation avec les employeurs. Ils les encouragent à mettre en œuvre des mesures, s'efforcent de créer une dynamique positive et visent des résultats à long terme. Ils adaptent leur style d'inspection au cas par cas, en fonction des caractéristiques de l'entreprise. L'emploi de la dissuasion et de la sanction est rare (Bruhn & Frick, 2011; Hansen et al., 2015; Johnstone et al., 2011; Quinlan et al., 2009; Starheim & Bøgehus Rasmussen, 2014). Ces constats conduisent à formuler l'hypothèse ci-dessous :

H8 : Les inspecteurs adoptent une approche plus incitative pour aborder les RPS que pour les autres risques professionnels.

Enfin, les inspecteurs paraissent mettre l'accent sur le contrôle de procédures et la gestion des « symptômes » (stress, harcèlement, etc.), plutôt que sur la réduction effective des facteurs de risques et sur l'amélioration de l'organisation du travail (Lippel & Quinlan, 2011; Quinlan, 2007). En conséquence, la dernière hypothèse est la suivante :

H9 : Les mesures de prévention des RPS demandées par les inspecteurs portent davantage sur des procédures et du soutien individuel aux employés, que sur le contenu et l'organisation du travail.

La méthodologie employée pour répondre aux questions et tester les hypothèses est décrite dans le chapitre suivant.

10. Méthodologie

Ce travail de recherche se fonde sur l'emploi de plusieurs méthodes : une revue systématique des publications scientifiques, des enquêtes par questionnaires, des observations sur le terrain, et des entretiens individuels et collectifs. Le choix d'une méthodologie mixte s'explique par le double objectif consistant, d'une part, à mesurer des effets et, d'autre part, à comprendre les processus qui y conduisent. Mesurer l'impact des contrôles de manière aussi objective que possible nécessite de recourir à une démarche quantitative guidée par des hypothèses. A l'inverse, identifier et comprendre les stratégies des inspecteurs requiert un questionnement ouvert, ainsi qu'une sensibilité à la spécificité des participants et à la complexité des contextes d'intervention, caractéristiques typiques de l'approche constructiviste. Selon Creswell (2014), les approches méthodologiques mixtes reposent sur une vision pragmatique de la recherche scientifique, qui vise à dépasser le clivage traditionnel entre paradigmes rationaliste et constructiviste. Dans cette optique, le chercheur recourt librement aux méthodes de récolte et d'analyse des données qu'il

estime utiles à la compréhension d'une problématique de recherche. Le protocole de recherche retenu est de type concomitant niché (Guével & Pommier, 2012; Pluye et al., 2009). L'accent a été mis principalement sur le recueil des données quantitatives ; les observations qualitatives et la revue systématique ont été réalisées en parallèle. Le recours à un devis quasi-expérimental pour mesurer les effets de l'inspection a été décidé par le SECO et négocié avec les inspectorats du travail avant le début du projet de thèse ; à l'intérieur de ce cadre, l'auteur a joui d'une grande marge de manœuvre pour choisir, élaborer et mettre en œuvre les méthodes de recherche. Les sections suivantes présentent le terrain, puis les démarches de recueil et d'analyse des données.

10.1 Terrain de recherche

a) Aperçu du tissu économique et des relations professionnelles en Suisse

Pour comprendre les effets de l'intervention de l'Etat dans le domaine des RPS, il est nécessaire de connaître la manière dont, dans un pays donné, le tissu économique est structuré, et les relations professionnelles organisées. En effet, dans une optique systémique, la santé au travail peut être considérée comme un extrant du système de relations professionnelles, au même titre que le roulement du personnel, l'absentéisme, la satisfaction au travail, la productivité, les salaires, les prérogatives de gestion de l'employeur, ou encore les conflits de travail. Ces facteurs sont les produits d'activités mises en œuvre dans le système, touchant à la gestion des ressources humaines, aux relations de travail et aux politiques publiques en matière de travail. Ces activités se fondent elles-mêmes sur les intrants que sont les objectifs, valeurs, structures et idéologies des employeurs, des employés et de l'Etat (Boivin, 1987). L'ensemble de ces éléments est influencé par le contexte plus large, politique, économique, légal, institutionnel, social et écologique. Les lignes qui suivent présentent succinctement le tissu économique helvétique, ainsi que l'organisation des relations professionnelles (le « partenariat social », selon la terminologie habituelle en Suisse).

Selon la statistique structurelle des entreprises réalisée par l'Office fédéral de la statistique (Banatte, 2017), la Suisse comptait, en 2015, 597'216 entreprises, dont 75.5% dans le secteur tertiaire, 15.3% dans le secteur secondaire et 9.2% dans le secteur primaire. Les petites et moyennes entreprises (entreprises marchandes ayant moins de 250 emplois) représentent 99.7% des entreprises du secteur marchand et plus des deux tiers de l'emploi dans ce secteur ; cette part est comparable à la plupart des pays européens. La proportion des emplois dans les PME varie fortement d'un canton à l'autre ; les cantons urbains comptent plus d'un tiers de leurs emplois dans les grandes entreprises (250 emplois ou plus), tandis que cette part s'élève à moins de 15% dans certains cantons ruraux ou alpins. Les grandes entreprises représentent une part importante des emplois dans le transport, le secteur financier, la santé et les activités manufacturières et industrielles. A l'inverse, les PME regroupent la presque-totalité des emplois du secteur primaire, et la majeure partie des places de travail dans la construction, l'hébergement et la restauration, les activités immobilières, les activités spécialisées, scientifiques et techniques, ou encore les arts, spectacles et activités récréatives.

Comme dans d'autres pays européens, la structure de l'emploi a fortement évolué au cours des dernières décennies, avec un accroissement régulier de la part des emplois dans le secteur tertiaire, une forte croissance des postes les plus qualifiés, un recul des fonctions peu ou moyennement qualifiées (notamment du fait de l'expansion des technologies de l'information), et une stagnation des emplois les moins qualifiés. Contrairement aux USA et au Royaume-Uni, cette évolution n'a pas entraîné de polarisation entre les deux extrémités de l'échelle de qualification ; elle ne s'est pas accompagnée non plus d'une hausse du chômage dans les métiers peu qualifiés. En effet, le niveau général de qualification de la population active suisse s'est élevé en parallèle à la valorisation de la structure de l'emploi. Ce ne sont pas seulement les emplois peu qualifiés qui se sont raréfiés, mais également les travailleurs qui les occupaient (Murphy & Oesch, 2017; Oesch, 2015).

Sur le plan des relations professionnelles, la Suisse se caractérise par une organisation néo-corporatiste. Cette expression désigne des systèmes dans lesquels l'Etat promeut activement une « coordination institutionnalisée entre les intérêts du capital et du travail » (Oesch, 2007, p. 337-

338, traduction personnelle) ; employeurs et travailleurs défendent leurs positions, au niveau économique, dans le cadre des relations collectives de travail et, au niveau politique, par la participation au développement et à la mise en œuvre des politiques publiques. Oesch souligne trois spécificités du système suisse. Les relations professionnelles y sont particulièrement décentralisées, notamment en ce qui concerne les négociations salariales. La politique salariale est coordonnée, de manière étroite, par des associations patronales influentes. Enfin, les partenaires sociaux sont fortement impliqués dans les processus décisionnels au niveau politique (au travers de commissions d'experts, de procédures de consultation, etc.), ainsi que dans la mise en œuvre de certaines lois (représentation dans les institutions d'assurances sociales, gestion de caisses de prévoyance professionnelle, participation à des commissions extra-parlementaires, etc.). Cette forte implication politique contraste avec la relative faiblesse du partenariat social dans le domaine des relations de travail. En effet, 50% des salariés seulement sont couverts par une convention collective de travail (CCT), et 40% bénéficient d'un salaire minimum défini par une CCT ; ces chiffres placent la Suisse en queue de peloton des pays occidentaux. Seuls les pays anglosaxons ont un taux de couverture par des CCT inférieurs à la Suisse. Des branches telles que le transport de marchandises, les centres d'appels, le commerce de vêtements et de chaussures, les assurances ou l'agriculture ne disposent pas de CCT (Oesch, 2014). Avec un taux de syndicalisation d'environ 16%, la Suisse se trouve dans le tiers inférieur au niveau international. Par ailleurs, les comités d'entreprises jouent un rôle subordonné dans les relations professionnelles suisses, à l'exception de l'industrie et de certaines grandes entreprises, principalement dans le secteur bancaire et dans les assurances. En conséquence, le partenariat social helvétique peut être qualifié de particulièrement libéral ; le rôle dirigeant revient aux employeurs, les syndicats sont des partenaires mineurs, et l'Etat se tient en retrait (Armingeon, 2017).

Oesch (2011) dresse un tableau de l'évolution du partenariat social au cours de la seconde moitié du XX^e siècle. Entre les années 1950 et la fin de la décennie 1980, la Suisse a connu des relations professionnelles particulièrement consensuelles, du fait d'une longue période d'expansion économique, d'un système stable de négociation collective et de l'intégration des syndicats dans la politique corporatiste. Associé au plein emploi et à une régulation stricte de l'immigration de travailleurs, la négociation collective a offert un filet de sécurité pour les travailleurs peu qualifiés et a modéré les inégalités de revenu. Dans les années 70 à 90, le nombre de jours de travail perdus pour cause de grève, pour 1'000 travailleurs, est resté inférieur à tous les pays d'Europe occidentale, contrairement à la situation qui prévalait avant la première guerre mondiale. La récession durable et le tournant néolibéral des années 1990 ont cependant changé la donne. Les associations d'employeurs ont fait pression pour obtenir des accords moins contraignants, des négociations collectives plus décentralisées et une flexibilisation du temps de travail. Le nombre de salariés soumis à une CCT a diminué jusqu'au milieu de la décennie. La crise économique a particulièrement touché l'industrie et la construction, réduisant fortement le nombre de travailleurs dans ces bastions traditionnels du syndicalisme. Les syndicats ont réagi en investissant plus de ressources dans l'action politique et en se positionnant comme principale force d'opposition. Sur le terrain des relations de travail, ils ont fait un usage plus fréquent de la grève. Ils ont également adapté leur stratégie de recrutement, en ciblant notamment le secteur des services peu qualifiés (nettoyage, sécurité privée, commerce), les ex-régies fédérales et les établissements publics et semi-publics. Par ailleurs, à la fin des années 90, la négociation collective s'est trouvée renforcée par l'introduction de la libre circulation des personnes, dans le cadre des accords bilatéraux entre la Suisse et l'Union Européenne. Gouvernement, milieux économiques et syndicats se sont entendus pour lutter contre le *dumping* salarial, en renforçant la négociation collective de salaires minimaux, en facilitant l'extension obligatoire des conventions collectives de travail au niveau d'une branche d'activité, et en engageant des inspecteurs pour contrôler les entreprises. Ces mesures ont conduit à une augmentation du nombre de salariés couverts par une CCT, jusqu'à son niveau d'avant 1990.

b) La prévention des RPS sur le terrain politique

Si le partenariat social est un enjeu politique important en Suisse, en va-t-il de même pour la prévention des RPS ? Constitue-t-elle un objet de discussion, voire d'affrontement, entre élus ? Constate-t-on une évolution de l'attention accordée à ce sujet par les parlementaires ? Les interventions de l'Etat dans ce domaine sont-elles la conséquence directe d'une volonté populaire relayée au Parlement fédéral, ou s'agit-il plutôt d'initiatives propres à l'administration ? L'analyse des interventions déposées au parlement au cours des trois dernières législatures donne une assez bonne idée de la situation⁶. Sur cette période, 34 objets liés aux RPS ont été recensés, dont 30 au Conseil national et 4 au Conseil des Etats. Aucun ne mentionnait explicitement les RPS ; ce sont d'autres termes qui ont été employés. Un tiers (11/34) portait sur les horaires de travail ou le télétravail. Parmi les 23 autres, 10 traitaient des atteintes à l'intégrité personnelle (harcèlement sexuel et, dans une moindre mesure, mobbing), 8 de phénomènes d'hyper-sollicitation (stress, charge de travail excessive et *burnout*), et 5 de divers autres sujets (inspection du travail, assurance-invalidité, dopage au travail, etc.). Sur les 34 interventions, 10 étaient des interpellations⁷, 9 des motions⁸, 8 des postulats⁹ et 7 des initiatives parlementaires¹⁰ ; 10 sont encore en suspens, et 24 ont été traitées. Les deux tiers des objets ont été amenés par le camp rose-vert : parti socialiste (18/34), écologistes (4) et parti suisse du travail (1). Les démocrates-chrétiens ont déposé 7 interventions, les libéraux-radicaux 3 et l'Union démocratique du centre 1.

Dans la grande majorité des cas, les interventions ont été rejetées ou classées sans suite. Seuls 3 objets se sont vus donner une suite positive par les députés ; il s'agissait d'initiatives parlementaires lancées par des partis du centre-droite (démocrates-chrétiens et libéraux-radicaux), ne visant pas la prévention mais la flexibilisation des horaires de travail ou de leur enregistrement. Les objets ayant pour but de renforcer la prévention ont tous été rejetés ou classés sans avoir été examinés dans le délai de 2 ans ; dans ses réponses aux interpellations, le Conseil fédéral a jugé le plus souvent qu'il n'y avait pas de nécessité d'agir. Seul un postulat socialiste a été accepté, mais ultérieurement classé sans suite car le Conseil fédéral avait considéré l'objectif atteint dans l'intervalle (recueil d'informations sur la consommation de médicaments au travail, dans le cadre d'une enquête sur le stress, conduite par le SECO). Sur les 34 objets, 15 datent de la législature actuelle (2015-2019), notamment la quasi-totalité des interventions liées au harcèlement sexuel, en lien avec l'actualité internationale. C'est un tiers de plus que lors des deux législatures précédentes (9 dans la législature 2011-2015 et 10 dans la législature 2007-2011), alors que la période n'est pas encore terminée. Toutefois, comme 8 d'entre elles ont été déposées par le même conseiller national (socialiste), il est trop tôt pour y voir une tendance générale.

Dans ce contexte, on peut avancer que, au cours de la dernière décennie, les interventions de l'Etat dans le champ des RPS – dont les contrôles de l'inspection du travail étudiés ici – n'ont pas relevé d'un véritable projet politique, mais surtout d'initiatives prises par l'administration, dans le cadre de ses compétences légales.

⁶ Recherche réalisée le 22.11.2018 dans *Curia Vista*, la base de données des objets parlementaires fédéraux, avec les mots-clés suivants : stress, harcèlement, psychosoc*, horaires, burn*out. Période de recherche couvrant la 48e, la 49e et la 50e législatures, du 03.12.2007 au 22.11.2018.

⁷ L'interpellation charge le Conseil fédéral de fournir des renseignements sur un événement ou un problème. Objets recensés en lien avec les RPS : 09.3385, 09.3824, 09.4043, 10.3497, 12.3192, 15.3116, 15.3219, 15.3608, 15.3952, 17.3608

⁸ La motion charge le Conseil fédéral de présenter au Parlement un projet d'acte ou de prendre une mesure donnée. Objets recensés en lien avec les RPS : 08.3024, 10.4054, 15.3101, 15.4089, 17.3201, 17.3809, 17.3989, 18.4047, 18.4049

⁹ Le postulat charge le Conseil fédéral d'examiner l'opportunité de déposer un projet de loi ou d'arrêté ou de prendre une mesure. Objets recensés en lien avec les RPS : 08.3112, 09.4300, 10.3379, 12.3817, 12.4069, 13.3234, 16.3448, 18.4048

¹⁰ L'initiative parlementaire permet au député de proposer l'adoption d'un article constitutionnel, d'une loi ou d'un arrêté fédéral. Objets recensés en lien avec les RPS : 09.514, 16.423, 16.414, 16.442, 16.484, 17.501, 18.416

c) Les RPS dans le système suisse de prévention des risques professionnels

Le cadre légal et institutionnel influence la façon dont la santé au travail est pensée et concrétisée sur le terrain. En Suisse, on distingue habituellement entre « sécurité au travail », « protection de la santé au travail » et « promotion de la santé en entreprise ». Cette segmentation du champ reflète une répartition des tâches entre des organismes dont l'existence repose sur des bases légales différentes.

La « sécurité au travail » renvoie à la prévention des accidents et des maladies professionnelles, c'est-à-dire des maladies dont on peut prouver qu'elles sont dues, de manière prépondérante, à l'exercice de l'activité professionnelle. Il s'agit principalement d'atteintes générées par une exposition à des substances toxiques, nocives ou irritantes, ou encore à certains agents biologiques ou physiques (bruit, vibrations, rayonnements ionisants, etc.). Les troubles psychosociaux ne sont pas reconnus comme des maladies professionnelles, en raison de leur caractère multifactoriel et de leurs tableaux cliniques hétérogènes. Le champ de la sécurité au travail est réglementé principalement par la Loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA)¹¹. Cette loi instaure un système d'assurance obligatoire couvrant tous les travailleurs contre les risques d'accidents et de maladies professionnelles ; elle fixe également des obligations de prévention aux employeurs et aux travailleurs. Son contrôle relève en partie des inspections cantonales du travail ; dans certains secteurs économiques (principalement l'industrie et la construction), il est toutefois de la compétence d'inspecteurs techniques rattachés à la Caisse nationale d'assurance en cas d'accident (Suva), une institution autonome de droit public. Une commission assure la coordination de l'exécution de la LAA ; il s'agit de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST), dans laquelle les cantons, la Confédération, la Suva, les assureurs privés et les partenaires sociaux sont représentés. Les actions de contrôle et de prévention des organes d'exécution sont financées par un montant prélevé sur les primes d'assurance-accident payées par les employeurs pour leurs salariés ; ce prélèvement représente environ 100 millions de francs par an (Richoz, 2017).

La « protection de la santé au travail » désigne, quant à elle, la prévention des troubles associés au travail mais échappant à la définition de l'accident ou de la maladie professionnelle. Ce domaine est réglementé par la Loi fédérale sur le travail (LTr) et ses ordonnances. Les thèmes couverts vont de la conception des bâtiments et des locaux jusqu'à la prévention du « surmenage », en passant par le port de charges, les milieux physiques de travail, la surveillance des travailleurs par des installations techniques, la protection des femmes enceintes, ou encore celle des jeunes gens. En-dehors de la protection de la santé, la LTr régit également les horaires de travail ; c'est même son objet principal. La surveillance de sa mise en œuvre est du ressort des inspections cantonales, sous la haute surveillance du SECO ; les partenaires sociaux sont représentés dans la Commission fédérale du travail. Dans ce domaine, les activités des organes d'exécution ne font l'objet d'aucun financement spécifique ; elles sont réalisées dans le cadre des budgets ordinaires de l'Etat, qui tendent à se resserrer (Richoz, 2017).

Enfin, la « promotion de la santé en entreprise » relève de la Loi fédérale sur l'assurance maladie (LAMal) et, au niveau institutionnel, de Promotion Santé Suisse – une fondation gérée par les assureurs, les cantons et la Confédération –, de l'Office fédéral de la santé publique et de diverses commissions extraparlimentaires. Elle fait partie de la stratégie fédérale « Santé2020 » pour l'amélioration de la prévention et du dépistage précoce des maladies non transmissibles. Dans ce domaine, la loi ne prescrit pas d'obligations aux employeurs et aux travailleurs. Les activités de Promotion Santé Suisse sont financées par un supplément de prime LAMal prélevé auprès de chaque assuré, pour un montant total d'environ 35 millions de francs en 2018 ; ce financement est prévu en grande majorité pour les programmes d'action cantonaux et la prévention dans le domaine des soins (Office fédéral de la santé publique, 2016). Promotion Santé Suisse investit 8% de ses moyens financiers dans la « gestion de la santé en entreprise » (GSE)¹². Ces 3.2 millions

¹¹ D'autres textes de lois traitent également de la sécurité au travail, par exemple la Loi sur les produits chimiques, la Loi sur la sécurité des produits, ainsi que de nombreuses ordonnances fédérales.

¹² Selon Promotion Santé Suisse, la gestion de la santé en entreprise (GSE) est « l'optimisation systématique des facteurs importants pour la santé au sein de l'entreprise. En organisant les structures et les processus d'entreprise, la GSE crée les conditions favorables à la santé des collaborateurs et contribue ainsi au succès de l'entreprise. La GSE nécessite la

(état de 2018) sont consacrés au développement de nouvelles offres, à la formation, au soutien, à la sensibilisation et à la diffusion de la GSE ; aucun paiement direct n'est fait aux entreprises, à l'exception de projets-pilotes pour la création de nouveaux instruments. L'objectif est que les petites, moyennes et grandes entreprises s'engagent pour la santé psychique de leurs employés et pour une gestion systématique de la santé. Ces actions ont un caractère subsidiaire par rapport aux obligations faites à l'employeur par la Loi sur le travail et la Loi sur l'assurance-accidents. En d'autres termes, si elles peuvent aider l'entreprise à mieux protéger la santé de ses employés, elles ne la libèrent pas de ses obligations légales.

La législation helvétique ne mentionne pas explicitement les RPS. Seuls certains comportements spécifiques font l'objet de dispositions légales ; il s'agit principalement du harcèlement sexuel et de la discrimination de genre, prohibés par la Loi fédérale sur l'égalité entre femmes et hommes, ainsi que de certains comportements pénalement condamnables (p. ex. violence ou menace contre les autorités et les fonctionnaires). En revanche, ni le harcèlement psychologique, ni le stress, ni la violence interne ou externe, ni les RPS dans leur ensemble ne font l'objet d'une législation fixant des obligations précises aux entreprises. Ces risques sont toutefois couverts par les clauses générales de protection de la santé au travail, qui imposent aux employeurs de prendre les mesures nécessaires pour protéger leur personnel contre les risques professionnels. Quels que soient ces risques, il s'agit de les éviter, de les évaluer et de les réduire au minimum s'ils ne peuvent être éliminés, de les combattre à la source autant que possible, d'adapter le travail à l'homme (en particulier en ce qui concerne l'organisation et la conception des postes, le choix des équipements et des méthodes de travail et de production), d'accorder la priorité à des mesures de protection collectives plutôt qu'individuelles, ou encore de considérer dans leur globalité les facteurs individuels, techniques, organisationnels et sociaux de la protection de la santé¹³. Le Tribunal fédéral et le Tribunal administratif fédéral ont rendu plusieurs décisions concrétisant ces obligations légales, par exemple en matière de stress dû à un système très contraignant d'acquisition de la clientèle (arrêt du Tribunal fédéral 4C.24/2005 du 17 octobre 2005), de protection de la santé en cas de contraintes psychiques importantes (arrêt du Tribunal administratif fédéral A-4147/2016 du 4 août 2017) et de procédure interne de gestion des conflits (arrêt du Tribunal fédéral 2C_462/2011 du 9 mai 2012).

d) L'inspection du travail en Suisse

Dans le système fédéral helvétique, le gouvernement central (la Confédération) dépend des cantons et des communes pour la mise en œuvre de ses politiques. Les 26 cantons suisses diffèrent fortement les uns des autres, par exemple au niveau de la taille (de 16'000 habitants dans le canton d'Appenzell Rhodes-Intérieures à 1'488'000 à Zurich, pour un total de 8'140'000), de la langue (allemand, français, italien, romanche), de la géographie physique (p. ex. cantons alpins, cantons ruraux, cantons-villes), de la confession (catholique ou protestante), du tissu économique, de la répartition des forces politiques, ou encore de la taille de l'administration cantonale et du degré de spécialisation de ses employés. Cette hétérogénéité, conjuguée à l'autonomie dont les cantons disposent, se traduit par des différences parfois considérables dans l'interprétation et la concrétisation des politiques fédérales. La mise en œuvre ne suit pas un modèle linéaire descendant, mais constitue un processus politique complexe.

Chaque canton a son propre inspectorat du travail. De plus, trois grandes villes (Lausanne, Winterthur et Zurich) disposent d'une inspection communale¹⁴. En tout, on compte environ 130 inspecteurs du travail (sans compter les inspecteurs de l'emploi, chargés des contrôles du marché

participation de tous les groupes de personnes au sein de l'entreprise, est intégrée à la gestion de l'entreprise et se manifeste dans la culture d'entreprise » (Fülleman et al., 2017, p. 9).

¹³ SECO (2015). Commentaire de l'ordonnance 3 relative à la loi sur le travail. Art. 2 : Principe. <https://www.seco.admin.ch/seco/fr/home/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Arbeitsgesetz-und-Verordnungen/Wegleitungen/wegleitung-zur-argv-3.html#-1755811567>

¹⁴ La délégation de compétences du canton de Zurich aux villes de Winterthur et Zurich a toutefois été abrogée au 31 décembre 2017.

du travail). Le nombre de personnes varie fortement d'un canton à l'autre. Sur 29 corps d'inspection, 13 emploient entre 1 et 3 inspecteurs ; 13 en ont entre 4 et 7 ; enfin, les trois plus grands cantons (Zurich, Berne et Genève) ont une équipe de 10 à 20 inspecteurs chacun. Le SECO exerce la haute surveillance sur les inspectorats et peut leur donner des instructions. Entre autres tâches, il contrôle et coordonne l'application de la Loi sur le travail et veille à ce qu'elle soit mise en œuvre de manière uniforme. Il assure la formation continue des inspecteurs, conseille et informe les autorités cantonales et les partenaires sociaux, fournit des informations sur la protection des travailleurs, met à disposition des spécialistes et des infrastructures pour étudier des questions complexes, vise à résoudre des problèmes de portée générale, et lance des projets de recherche sur le thème de la santé au travail.

e) *Autres acteurs de la santé au travail en Suisse*

Bien que cette thèse se concentre sur les inspecteurs, les employeurs et le SECO, il convient de mentionner d'autres organismes intervenant en matière de prévention des RPS. Les lignes suivantes décrivent succinctement le rôle des assureurs, des partenaires sociaux et des consultants.

- **Assureurs**

Selon l'économiste Philippe Askenazy (2006), les pressions exercées par les assureurs sur leurs entreprises clientes ont joué un rôle important dans la réduction des taux d'accidents du travail et de maladies professionnelles, aux USA, dans les années 1980-1990. Cet auteur mentionne que, faute de données, ce constat ne peut pas être transposé à la qualité de vie au travail en général. Dans le contexte français, Van Wassenhove et Bellanger (2013) observent que les assureurs commencent à s'intéresser aux RPS, en raison de leur coût croissant, mais que ces risques peuvent difficilement faire l'objet d'une couverture d'assurance. En effet, ils ne sont pas définis juridiquement, leur étiologie est multifactorielle, leur appréciation peut différer d'un individu à l'autre, et leur reconnaissance pourrait entraîner des difficultés budgétaires considérables. En revanche, ces auteurs estiment que les assureurs pourraient proposer à leurs clients un accompagnement pour prévenir et gérer les RPS.

En Suisse comme ailleurs, les troubles psychosociaux n'étant pas reconnus comme maladies professionnelles, ils ont un impact minime sur les finances des assureurs-accidents, et donc sur l'intérêt économique de ceux-ci à s'investir dans leur prévention. D'ailleurs, la Suva qui, outre son rôle d'organe d'exécution de la Loi sur l'assurance-accidents, est également le principal assureur-accident de Suisse, aborde les RPS sous l'angle de la contribution du stress à la survenue des accidents, et pas dans une perspective de santé globale. En revanche, les assureurs perte de gain ont davantage de motifs de s'intéresser à la prévention des RPS ; en effet, ils couvrent le risque économique imputable aux absences-maladie que provoquent, par exemple, le *burnout* ou le harcèlement psychologique. Diverses grandes compagnies d'assurance helvétiques proposent ainsi à leurs clients un soutien pour aider employés et employeurs à se sortir d'une phase difficile, favoriser le processus de guérison, faciliter le maintien en emploi et réduire la durée des absences. Cependant, ces interventions semblent mettre davantage l'accent sur la gestion des cas en aval que sur leur prévention en amont. Il convient aussi de noter que, pour un assureur perte de gain, la réduction des coûts attribuables aux RPS peut passer non seulement par une action sur les causes, mais aussi par une décision de non-entrée en matière. Par exemple, si l'assureur considère, contre l'avis du médecin traitant, que la personne est apte au travail, et refuse de ce fait de verser ses prestations, l'assuré peut ne pas avoir d'autre choix que de recourir à l'assistance sociale – ce qui constitue un transfert de charges vers la collectivité.

- Partenaires sociaux

Dans le cadre du modèle néo-corporatiste suisse, les associations d'employeurs et les syndicats de travailleurs sont représentés dans le système de régulation des risques professionnels. Le développement de « l'approche système » s'est traduit par la promulgation de la Directive relative à l'appel à des médecins du travail et autres spécialistes de la sécurité au travail (Directive MSST). En fonction de leur taille et de la présence ou non de « dangers particuliers », les entreprises doivent élaborer un concept de sécurité au travail et faire appel à des spécialistes de la prévention. Le principal moyen de répondre à cette directive est de recourir à une « solution de branche », c'est-à-dire une offre de services (documentation, formation, outils et expertise) proposée par une association professionnelle. Une septantaine de solutions existent actuellement, essentiellement dans l'industrie, l'artisanat et la construction ; les syndicats sont associés à leur développement, voire à leur pilotage. Bien qu'elles soient surtout axées sur la sécurité, ces solutions intègrent progressivement des questions de santé au travail, et quelques-unes proposent des prestations dans le domaine psychosocial. En parallèle, un certain nombre d'associations professionnelles et de syndicats mettent à la disposition de leurs membres – entreprises ou salariés – des prestations touchant, de près ou de loin, à la santé au travail. Il peut s'agir, par exemple, d'une fédération patronale offrant à ses affiliés un service de médiation ou de conseil confidentiel, ou encore d'un syndicat soutenant des travailleurs confrontés à un problème de santé dans le cadre professionnel. Certains acteurs patronaux et syndicaux organisent des formations pour leurs membres, ainsi que des conférences ou des colloques sur la santé au travail. Enfin, bien que ce thème ne figure pas en tête de liste sur les agendas syndicaux, il fait parfois l'objet d'une mobilisation pouvant conduire à des évolutions significatives des conditions de travail. Ainsi, en 2002, une grève nationale a conduit à abaisser à 60 ans l'âge de la retraite des travailleurs de la construction (Oesch, 2011). Les syndicalistes ont fondé leurs revendications, entre autres, sur une étude de la mortalité différentielle selon la classe socio-professionnelle, réalisée par l'Office de l'inspection et des relations du travail du canton de Genève (Guberan et Usel, 2000). Il s'agit toutefois d'un cas exceptionnel au cours des dernières décennies.

- Consultants

L'entrée en vigueur de la Directive MSST, en 1996, a généré une demande de services en sécurité au travail, ce qui a eu des conséquences positives pour les spécialistes auxquels cette directive prévoit l'appel (médecins et hygiénistes du travail, ingénieurs et chargés de sécurité). Divers bureaux de conseil ont été fondés à la fin des années 1990 ; ils ont été mandatés par des associations patronales, pour mettre en place et animer des solutions de branche, ou directement par des entreprises pour les aider à remplir leurs obligations légales. Cependant, les ergonomes, les psychologues du travail ou encore les infirmières de santé au travail n'ont pas été inclus dans la législation ; le système suisse de prévention des risques professionnels reste largement axé sur la sécurité et l'environnement physique de travail. Une lente évolution s'observe cependant au niveau corporatif : les ergonomes et les infirmières de santé au travail ont créé leurs associations nationales entre 1999 et 2001. Au cours des années 2000, ces associations ont rejoint suissepro, « l'Association faîtière des sociétés pour la protection de la santé et pour la sécurité au travail » ; les sociétés nationales de psychologie du travail leur ont emboîté le pas peu après. Ces changements progressifs font écho à des développements constatés dans d'autres pays. Par exemple, dans un article de 2001, Limborg décrivait l'évolution de la profession de consultant en santé et sécurité du travail, au Danemark, dans les deux décennies précédentes. Il observait une tendance croissante chez ces intervenants à recourir à une approche interdisciplinaire, à endosser un rôle d'agents de changement plutôt que de spécialistes techniques, et à prendre en charge des problèmes complexes, relevant notamment du développement organisationnel.

Sur le terrain, un certain nombre de sociétés de conseil helvétiques sont actives dans le champ des RPS. Il s'agit soit de structures interdisciplinaires, regroupant des spécialistes MSST et des intervenants issus des sciences humaines, soit de sociétés spécialisées dans la prévention des RPS, le développement organisationnel, le *coaching*, le soutien aux employés, la gestion de conflits ou la

médiation. Compte-tenu de la complexité des RPS, l'existence d'une offre de services dans ce domaine semble nécessaire pour appuyer les entreprises dans leurs efforts de prévention. Janetzke et Ertel (2017) ont observé que, lorsqu'une direction s'implique peu dans les questions de santé au travail, une condition de succès pour la prévention réside dans le recours à des consultants compétents et aptes à articuler les points de vue divergents des managers et des employés. Ces auteurs relèvent également que les spécialistes externes peuvent apporter un soutien important pour faciliter la résolution de problèmes et mettre en œuvre une démarche participative.

Pour terminer, on notera que les consultants ne disposent pas d'une représentation institutionnelle auprès du SECO et de la Suva, faute peut-être d'une association qui pourrait promouvoir leurs intérêts. Les contacts entre les praticiens et les autorités se font via la faîtère suissepro. Toutefois, la majorité des membres des associations réunies au sein de celle-ci n'exercent pas comme consultants, mais sont employés dans des entreprises ou des administrations publiques. Plus généralement, à l'exception des bureaux de conseil en charge des solutions de branche MSST, les consultants ne semblent pas considérés comme un élément de la politique de santé au travail, que l'Etat pourrait utiliser comme levier d'action sur le terrain.

f) Evaluation d'une « action prioritaire d'exécution » sur les RPS

Pour mieux faire connaître les obligations de prévention des RPS et aider les entreprises à développer leurs compétences dans ce domaine, le SECO et les inspections cantonales ont initié, avec l'accord des partenaires sociaux, une action prioritaire d'exécution sur ce thème. On entend par là une planification coordonnée des activités régulières d'inspection pendant une durée déterminée, en fonction d'objectifs précis (thème et branches). Ces objectifs sont fixés d'un commun accord entre le SECO et les cantons, en fonction d'une évaluation des risques. L'action sur les RPS a débuté en 2014 et s'est terminée en 2018 ; par la suite, la prévention des RPS restera un thème traité par les inspecteurs dans le cadre de leur activité quotidienne. L'action a porté en particulier sur le secteur tertiaire, principalement les banques, assurances, sociétés de télécoms, régies immobilières, administrations publiques, magasins et établissements de soins ; néanmoins, les inspectorats sont libres de fixer leurs propres priorités. Le choix de ces branches d'activité n'est pas justifié dans les documents internes consultés, ni dans le rapport de la campagne européenne dont le SECO s'est inspiré (SLIC, 2012).

Pour soutenir les inspecteurs, le SECO a organisé des cours de formation continue et conçu un guide d'inspection des RPS. De la documentation a été mise à disposition des entreprises, notamment via un site Internet (www.psyatwork.ch). Enfin, le SECO a participé à diverses manifestations afin d'attirer l'attention des employeurs et des spécialistes de la santé et de la sécurité au travail sur ces questions. Les inspecteurs ont été invités à aborder plus systématiquement les RPS lors de leurs visites, dans un premier temps en informant, en sensibilisant et en conseillant les entreprises. Dans un second temps, ils doivent également vérifier quels processus et mesures celles-ci mettent en place pour protéger leur personnel contre les atteintes à l'intégrité personnelle (discrimination, harcèlement, etc.) et pour s'assurer que les exigences du travail sont proportionnées aux capacités des salariés. Le concept global de l'action prioritaire décrit plusieurs objectifs. Premièrement, il s'agit d'améliorer les connaissances et la pratique des inspecteurs en matière de RPS, pour qu'eux-mêmes puissent contribuer à développer les connaissances des employeurs. Deuxièmement, les inspecteurs sensibilisent les dirigeants et les travailleurs dans le cadre d'un contrôle systématique de la santé-sécurité au travail ou d'une visite d'entreprise. Troisièmement, la situation des travailleurs peut être améliorée par l'entreprise, au travers de mesures concrètes découlant de l'analyse des points faibles relevés dans la conception et l'organisation du travail.

Le SECO et les inspectorats cantonaux ont convenu de réaliser une évaluation de l'action prioritaire, en mesurant les changements dans les entreprises à la suite des visites d'inspection, en identifiant des facteurs facilitants et des obstacles à ces contrôles, et en examinant comment l'action prioritaire s'intègre dans les pratiques d'intervention des inspecteurs. Les modalités

générales de cette évaluation ont été négociées entre le SECO et l'Association intercantonale pour la protection des travailleurs (association des inspections cantonales du travail). La thèse se fonde sur les données empiriques recueillies dans ce contexte.

10.2 Positionnement du chercheur

Le SECO et l'Association intercantonale pour la protection des travailleurs ont convenu que l'étude serait réalisée par le SECO lui-même, et non au travers d'un mandat confié à un institut externe. En effet, les autorités ne sont pas autorisées à transmettre à des tiers des informations relatives à des entreprises, recueillies dans le cadre de leur mandat légal. En revanche, elles sont habilitées à échanger ces données entre elles. C'est la raison pour laquelle l'auteur de cette thèse a été engagé par le SECO, comme collaborateur scientifique en charge de l'étude. Il a été rattaché à une unité chargée du monitoring des conditions de travail ; cette structure est indépendante de l'inspection fédérale du travail, qui est responsable de la mise en œuvre de l'action prioritaire sur les RPS, de la formation des inspecteurs et de l'élaboration de leurs instruments de travail. Sur le plan épistémologique, ce positionnement se situe à mi-chemin entre le statut classique du chercheur externe à l'objet de son étude et une approche plus impliquée, dans laquelle il est un acteur du système qu'il observe et qu'il contribue à faire évoluer.

Le fait de travailler au SECO a eu des répercussions pratiques et méthodologiques certaines. Conduire une recherche évaluative *in vivo* présente des enjeux importants pour les acteurs dont le travail est évalué, et par conséquent pour le chercheur aussi. En l'occurrence, il s'agissait de la première évaluation d'une action prioritaire en Suisse, qui plus est sur un sujet complexe et dont les inspecteurs n'étaient pour la plupart pas familiers. C'est pourquoi il était important de recourir à une méthodologie à la fois rigoureuse et suffisamment souple pour permettre une évaluation nuancée des effets. L'évaluation réaliste constituait, de ce fait, une approche particulièrement pertinente ; dans le cas où l'étude n'aurait pas montré d'effets « toutes choses égales par ailleurs », il aurait encore été possible de chercher à identifier des résultats dans certains contextes spécifiques. Dans le même esprit, la mesure des effets s'est fondée sur une batterie d'indicateurs suffisamment nombreux pour couvrir la plus grande partie des dimensions théoriquement influençables par l'inspection. C'est aussi dans cette optique que l'étude s'est concentrée sur des résultats intermédiaires de l'intervention des inspecteurs (perceptions des répondants et pratiques des entreprises) ; en effet, les liens de causalité entre inspection et état de santé des employés sont trop ténus pour pouvoir raisonnablement donner lieu à des effets statistiquement mesurables (Hansen et al., 2015).

Sur le plan pratique, le rattachement du chercheur au SECO a considérablement facilité l'accès aux informations nécessaires (documentation interne, bases de données de l'inspection et de l'Office fédéral de la statistique), aux interlocuteurs-clés (responsables de la politique helvétique en matière de conditions de travail, chefs des inspections cantonales du travail, inspecteurs, représentants des partenaires sociaux), et à une infrastructure de soutien (services de traduction, outils informatiques, etc.). En tant que chef de projet, l'auteur a bénéficié d'une complète liberté pour élaborer le cadre théorique, concevoir les outils de recueil des données, mettre en œuvre des démarches qualitatives et quantitatives complémentaires, conduire une revue documentaire systématique, choisir les méthodes d'analyse, interpréter les résultats et publier des articles scientifiques. Seuls deux éléments ont été préalablement décidés par le SECO, sans la participation de l'auteur. Le premier concernait le recours à un protocole de recherche quasi-expérimental. Le second portait sur la population-cible : l'enquête devait être réalisée auprès de représentants des directions d'entreprises, plutôt qu'en interrogeant des salariés. Ceci se justifiait par la faible probabilité qu'une visite d'inspection de quelques heures, durant laquelle l'inspecteur n'a le plus souvent que peu de contacts avec les employés, induise des impacts mesurables auprès de ceux-ci. L'employeur étant le principal interlocuteur de l'inspecteur – voire le seul –, il a été considéré qu'il était le mieux à même de fournir des informations permettant de mesurer les effets de l'inspection.

L'auteur a réalisé lui-même la majeure partie des activités précitées, et rédigé personnellement les articles scientifiques. Le fait de travailler au sein d'une équipe de chercheurs a permis de bénéficier de suggestions aux niveaux conceptuel, méthodologique et statistique, ainsi que d'une relecture critique ; les échanges avec des spécialistes de l'Inspection fédérale du travail ont été utiles pour concevoir et tester les outils de mesure, ainsi que pour communiquer avec les inspections cantonales. Par ailleurs, l'auteur a pu compter sur le soutien de deux stagiaires académiques et, pour les entreprises du canton du Tessin, d'une collaboratrice externe italophone ; ils ont recueilli une part conséquente des données quantitatives auprès des entreprises. Deux collègues du SECO, l'un des stagiaires et une personne externe ont réalisé certaines observations de l'activité des inspecteurs. Enfin, l'un des stagiaires a procédé au codage d'une partie des données qualitatives recueillies auprès des entreprises.

L'intégration du chercheur au sein du SECO a contribué à une large diffusion des résultats de l'étude, en Suisse et à l'étranger. Les résultats intermédiaires et finaux ont été présentés lors de nombreux congrès et conférences : Congrès de la *Nordic Ergonomics and Human Factors Society* (Kuopio, 2016), Journée de la recherche 2016 de la Faculté des sciences sociales et politiques de l'Université de Lausanne, Conférences nationales des inspections du travail (Fribourg, 2016 et 2017), Congrès mondial de sécurité et de santé au travail et Congrès de l'Association internationale de l'inspection du travail (Singapour, 2017), Journées de travail de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (Bienne, 2017), colloque sur les RPS organisé par l'Office cantonal de l'inspection et des relations du travail et la Haute Ecole de Gestion de Neuchâtel (Genève, 2017), Congrès national sur la gestion de la santé en entreprise (Zurich, 2018), Congrès de l'Association Internationale d'Ergonomie (Florence, 2018), Congrès de la Société d'Ergonomie de Langue Française (Bordeaux, 2018), et atelier de l'association *Psychologie der Arbeitssicherheit und Gesundheit* (Salzburg, 2018). Des exposés ont été réalisés régulièrement au sein du SECO, ainsi que pour le groupe de travail opérationnel et le groupe d'accompagnement de l'action prioritaire (2015-2017), et enfin pour les partenaires sociaux réunis au sein de la Commission fédérale du travail (2017). Les résultats ont également été présentés dans des journées de conférences de diverses associations suisses de spécialistes de la santé et de la sécurité au travail (chargés et ingénieurs de sécurité, ergonomes, psychologues du travail, spécialistes de la santé psychique, etc.). Des articles de vulgarisation ont été publiés dans *La Vie économique*, une revue éditée par le SECO (Weissbrodt & Giaucque, 2017a) et dans les *Communications CFST*, la publication de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (Weissbrodt, 2018a). Un rapport de recherche a été diffusé par le SECO (Weissbrodt, 2018b). Enfin, l'étude a fait l'objet de plusieurs comptes rendus dans les médias.

Compte tenu de cette exposition importante, il a fallu consulter un nombre relativement conséquent de personnes lors de l'élaboration des outils de recherche, ainsi que lors des phases de communication des résultats. Il s'agissait principalement de spécialistes et de responsables hiérarchiques au sein du SECO, ainsi que de représentants des inspections du travail. Leurs commentaires ont été pris en compte dans la mesure où ils étaient compatibles avec le cadre théorique, les objectifs de l'étude et les critères de rigueur méthodologique. Contrairement aux articles scientifiques, les documents d'information des participants et les textes de présentation des résultats (synthèse intermédiaire, rapport final et articles de vulgarisation) ont nécessité l'approbation de plusieurs responsables hiérarchiques, avant d'être diffusés. Ce processus de consultation, conjugué à la nécessité de traduire les documents en allemand et en italien, a rallongé leur élaboration. En revanche, l'administration n'a pas exercé de censure sur le contenu ; l'examen critique du rapport final par la hiérarchie a conduit à préciser ou à étayer davantage quelques interprétations avancées. Enfin, le fait que le projet de recherche donne lieu à une thèse de doctorat a contribué à garantir la rigueur scientifique de la démarche et à en renforcer la crédibilité, tant en interne que vis-à-vis de l'extérieur.

10.3 Vue d'ensemble du devis de recherche

La méthodologie est détaillée dans chaque article composant la PARTIE II ; le Tableau 3 ci-après et la Figure 7 (p. 72) en donnent une vue d'ensemble. La première question a été étudiée au moyen

d'une revue systématique fondée sur l'approche réaliste ; la méthodologie étant expliquée exhaustivement dans l'ARTICLE 1, il n'est pas nécessaire de la présenter ici. En revanche, l'investigation des autres questions de recherche appelle quelques précisions.

Tableau 3: Plan de recueil et de traitement des données

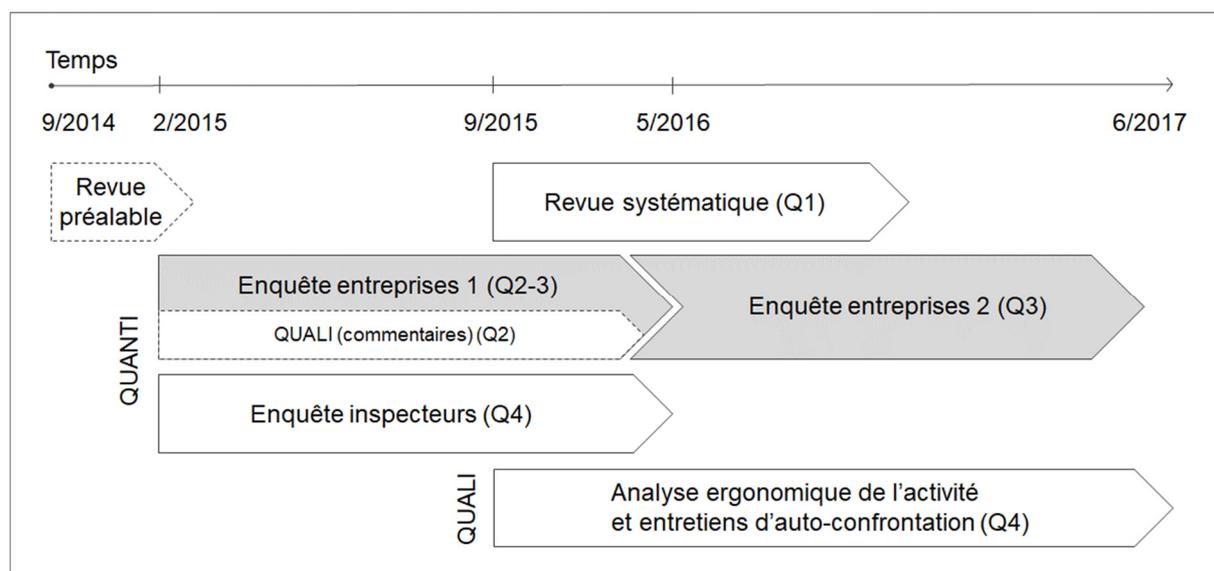
Questions de recherche	Recueil des données	Analyse des données
1. Quelles sont les connaissances scientifiques actuelles en matière d'inspection des RPS ?	Revue systématique des publications scientifiques	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche systématique dans trois bases de données - Recherche manuelle de références supplémentaires - Codage et synthèse fondés sur l'approche de l'évaluation réaliste
2. Quelles sont les perceptions et les pratiques des employeurs en matière de prévention des RPS ?	Enquête par questionnaire auprès d'un panel d'entreprises suisses (50% devant être inspectées et 50% non)	<ul style="list-style-type: none"> - Construction d'échelles de mesures par analyses factorielles - Modèles de régressions multiples pour mettre en évidence les liens entre variables dépendantes (perceptions et pratiques) et indépendantes (structure et fonctionnement de l'entreprise) - Codage thématique et synthèse des commentaires des répondants et des réponses aux questions ouvertes
3. Quels effets les visites d'inspection ont-elles sur les perceptions et pratiques des employeurs en matière de prévention des RPS ?	Seconde enquête par questionnaire auprès des entreprises, env. 12 mois après la première	Comparaisons entre entreprises inspectées et non inspectées au moyen de modèles de régression multiple
4. Comment les inspecteurs du travail intègrent-ils les RPS dans leur activité professionnelle ?	<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire <i>online</i> auprès d'inspecteurs - Observations de l'activité et entretiens avec des inspecteurs - Atelier de discussion entre inspecteurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Questionnaire : construction d'échelles de mesure par analyse factorielle ; statistiques descriptives et tests d'associations bivariées - Codage thématique et synthèse des observations, entretiens et atelier de discussion

Pour les questions 2 et 3, l'analyse s'est fondée sur le volet quantitatif principal de l'étude. Une enquête par questionnaire téléphonique (ou écrit, si souhaité par le répondant) a été conduite dans deux groupes d'entreprises, les unes devant être visitées par un inspecteur quelques jours après la passation du questionnaire (groupe d'intervention), et les autres non (groupe témoin). Après un an, les entreprises ont été recontactées pour une seconde enquête. Les données de la première enquête ont été utilisées pour identifier les perceptions et pratiques préexistantes des employeurs (question 2, ARTICLE 2). La mesure des effets de l'action prioritaire (question 3, ARTICLE 3) s'est fondée sur la comparaison des réponses aux deux enquêtes et entre les deux groupes. Ce protocole de recherche quasi-expérimental peut être symbolisé comme suit (O=enquêtes, X=visite d'inspection) :

Groupe d'intervention : O-----X----- O

Groupe témoin : O----- O

Figure 7: Vue d'ensemble du devis de recherche



La constitution de l'échantillon visait à former un groupe d'intervention d'environ 250 entreprises, soit 10% des audits système réalisés annuellement, en Suisse, au cours des années précédentes. Cet ordre de grandeur était réaliste du point de vue du temps disponible pour conduire l'enquête téléphonique ; il devait également permettre d'assurer une puissance statistique suffisante. Les inspecteurs ont été priés de signaler à l'avance, pendant environ un an, toutes les visites d'inspection qu'ils avaient planifiées, de manière à ce que le chercheur puisse contacter les entreprises avant leur passage. Après discussion avec le comité de l'Association intercantonale pour la protection des travailleurs, les contrôles effectués suite à des plaintes de collaborateurs ont été exclus de l'étude. En effet, il s'agit de situations particulièrement délicates, où la protection de la confidentialité prime sur d'autres considérations ; par ailleurs, ce sont des interventions potentiellement conflictuelles, que la réalisation de l'enquête aurait pu perturber. Néanmoins, comme les contrôles de ce type sont parfois dissimulés sous l'apparence d'un audit système, certains ont été inclus dans l'étude, sans qu'on puisse les identifier.

L'autre moitié de l'échantillon était constituée d'entreprises sélectionnées, par le chercheur, dans le Registre fédéral des entreprises et des établissements (groupe témoin) ; ce sous-échantillon a été stratifié de manière à ce qu'il soit comparable aux entreprises inspectées. Les entreprises ayant fait l'objet d'une intervention de l'inspection du travail au cours des douze derniers mois ont été écartées. Pour répondre à la question 2, les entreprises du groupe d'intervention et du groupe témoin ont été réunies en un seul échantillon. Celui-ci couvrait trois zones linguistiques (germanophone, francophone et italophone) et la plupart des branches économiques, avec un accent particulier sur le secteur tertiaire, qui regroupait les groupes-cibles de l'action prioritaire. La mesure des effets des visites d'inspection (question 3) s'est fondée sur le même échantillon, diminué d'un certain nombre d'entreprises ayant cessé leur activité entre les deux enquêtes ou ayant refusé de participer à la seconde. Quelques entreprises du groupe témoin ont été inspectées entre les deux enquêtes, alors qu'elles n'étaient pas censées l'être ; elles ont été exclues des analyses. Le chercheur a renoncé à signaler à l'avance aux 29 inspectorats cantonaux et communaux les établissements sélectionnés pour faire partie du groupe témoin. Ceci aurait nécessité un important surcroît de travail administratif et n'aurait pas empêché qu'un inspecteur en visite un, par exemple en cas de dénonciation ; en effet, le choix des entreprises à inspecter n'est pas une prérogative du SECO, mais des inspectorats.

Selon Jain (2011), il n'existe quasiment aucun outil permettant de recueillir le point de vue des employeurs sur les RPS. C'est pourquoi la première phase de l'étude a consisté à concevoir un questionnaire spécifique. Il est décrit dans l'ARTICLE 2 et reproduit dans l'Annexe 2. Environ un tiers des questions ont été reprises des Enquêtes ESENER de 2009 et 2014 (EU-OSHA, 2012a,

2016), qui reposent sur un sondage téléphonique auprès d'un échantillon d'entreprises européennes (Suisse incluse). Le questionnaire utilisé pour ESENER a été développé par des chercheurs universitaires et a fait l'objet de pré-tests et de post-tests ; il a été traduit dans de nombreuses langues, dont le français, l'allemand et l'italien ; enfin, il comporte des questions sur les RPS. En revanche, il ne s'agit pas d'un questionnaire standardisé, au sens psychométrique du terme. Quelques items supplémentaires sont tirés de l'enquête française « Conditions de travail » de 2013¹⁵. Les autres questions ont été créées sur mesure, pour investiguer de manière approfondie les modes de gestion de la santé et de la sécurité, les perceptions des employeurs quant à l'exposition de leur personnel aux facteurs de RPS, ainsi que les mesures de gestion et de prévention qu'ils mettent en place. Les items relatifs à la perception de l'exposition du personnel couvrent les six catégories de facteurs de risques issus du rapport du Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail (cf. Encadré 1, p. 18, et la note de bas de page liée à la section (e) du questionnaire dans l'Annexe 2). Les questions sur la prévention abordent les trois niveaux d'intervention décrits au Chapitre 5.3 : « l'organisation de la gestion de la sécurité », le « sous-système technique » et le « sous-système humain » (Robson et al., 2001). Elles se réfèrent tant à la prévention primaire¹⁶ que secondaire¹⁷.

Le questionnaire a été traduit, par des traducteurs professionnels, du français vers l'allemand et l'italien. Les termes techniques ont été vérifiés, dans leur langue maternelle, par des collaborateurs du SECO spécialisés dans la santé au travail. Une phase-pilote a été conduite au premier trimestre de 2015. Elle a permis de tester le questionnaire (formulation des questions, utilisation de la plate-forme informatique, etc.) et, plus généralement, de s'assurer que le processus d'enquête n'interférait pas négativement avec l'activité des inspecteurs ; il s'agissait effectivement d'une crainte formulée par certains d'entre eux. Dans ce cadre, le questionnaire a été testé auprès de 12 entreprises romandes et alémaniques ; 9 d'entre elles avaient été signalées par des inspecteurs qui avaient prévu de les visiter, et les 3 autres ont été contactées spontanément. Le questionnaire a été transmis aux inspecteurs participant à la phase-pilote, pour relecture et commentaires éventuels. A l'issue de cette phase, il a été communiqué, pour information, à l'ensemble des inspectorats.

Pour investiguer la question 2, sept échelles de mesures ont été construites, au moyen d'analyses factorielles, à partir des réponses à la première enquête ; elles sont présentées dans l'ARTICLE 2. Deux portent sur la prévention des risques professionnels en général : elles sont intitulées « gestion de la santé et de la sécurité au travail » et « participation du personnel ». Trois échelles mesurent le niveau d'exposition aux facteurs de RPS, tel que perçu par les répondants : « exposition au stress et à une charge de travail élevée », « exposition à des violations de l'intégrité personnelle » et « exposition à d'autres facteurs de RPS ». Enfin, deux échelles concernent les mesures de prévention des RPS avec, d'une part, des mesures de « gestion spécifique et d'information en matière de RPS » et, d'autre part, des mesures « d'amélioration générale des conditions de travail ».

Un score allant de 0 à 12 a été calculé pour chaque échelle. Le chercheur a volontairement renoncé à utiliser une graduation rappelant les échelles d'évaluation scolaires (p. ex. 1-6 ou 1-10), pour éviter de raisonner en termes de notes « bonnes », « moyennes » ou « insuffisantes ». En effet, l'étude ne permet pas de tels jugements de valeur. Pour cela, il aurait fallu que les échelles aient déjà été utilisées dans des enquêtes menées auprès d'autres entreprises, afin de pouvoir effectuer des comparaisons ; il aurait également fallu pouvoir montrer des liens entre ces scores et le niveau effectif de santé et de sécurité sur le terrain. Or les échelles ont été conçues spécifiquement pour cette étude. Pour cette raison, les scores n'ont pas été employés comme des valeurs absolues, mais

¹⁵ Enquête de la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques : www.dares.travail-emploi.gouv.fr

¹⁶ P.ex. changements dans l'organisation du travail pour réduire les exigences et la pression (question 49), modifications des horaires en faveur du personnel (50), engagement de personnel supplémentaire (53), amélioration des outils (54) et de l'environnement de travail (55), charte manifestant l'engagement de la direction (59), plan d'action contre le stress (63), modèles de temps de travail flexibles (66) et enregistrement du temps de travail (67).

¹⁷ P.ex. nomination d'une personne de confiance (48), mesures de bien-être individuel (51), adaptation du cahier des charges de certains employés pour prévenir le stress (52), procédures en cas de conflits, de harcèlement, de violence ou d'événement traumatisant (60, 61, 62, 64 et 65).

uniquement de manière relative, en les comparant, par exemple, selon la taille des entreprises. Pour répondre à la question 2, les relations entre les trois échelles d'exposition et les variables relatives au fonctionnement et à la structure de l'entreprise ont été étudiées au moyen de modèles de régression multiple. Il a été procédé de même avec les deux échelles de prévention.

Pour répondre à la question 3 (ARTICLE 3), neuf échelles de mesure ont été employées, dont six avaient déjà été utilisées pour répondre à la question précédente : la gestion de la santé et de la sécurité, la participation des travailleurs, l'amélioration générale des conditions de travail et les trois types d'exposition perçue. Deux échelles supplémentaires ont été créées au moyen d'analyses factorielles, l'une pour évaluer la « disposition des employeurs à prévenir les RPS » et l'autre pour mesurer les « compétences de l'entreprise en matière de RPS ». Pour construire l'échelle de compétences, certaines questions ont été utilisées qui, dans l'investigation de la question 2, avaient été incluses dans l'échelle « gestion spécifique des RPS et information ». En conséquence, cette dernière échelle a été modifiée et renommée « gestion spécifique des RPS ». Enfin, trois questions ont été ajoutées au questionnaire, mais seulement pour les répondants du groupe d'intervention. Les enquêteurs ont demandé si l'inspecteur avait abordé les RPS lors de sa visite, si celle-ci avait apporté aux répondants de nouvelles connaissances sur ce sujet, et si elle les avait amenés à prendre des mesures de prévention. L'Annexe 4 présente la composition détaillée de l'ensemble des échelles utilisées dans les ARTICLES 2 et 3.

Au cours de l'enquête, de nombreux répondants ont livré des informations qualitatives ; il s'agissait soit de réponses aux questions ouvertes soit de commentaires spontanés. Ces indications ont été retranscrites de manière aussi complète que possible par les enquêteurs. Elles ont été structurées et traduites en français (pour les entreprises germanophones et italophones), puis ont fait l'objet d'un codage thématique au moyen du logiciel *RQDA - R qualitative data analysis* (Huang, 2016). L'analyse de la fréquence d'apparition des différents codes et leur illustration par des extraits de commentaires ont permis de dresser un tableau de la manière dont les répondants se représentaient la prévention des RPS. L'ensemble des réponses, quantitatives et qualitatives, ont été saisies dans l'application REDCap (*Research Electronic Data Capture*), une plate-forme web sécurisée dévolue à la gestion de bases de données de recherche (Harris et al., 2009).

L'investigation de la quatrième question de recherche s'est fondée sur une méthodologie mixte, associant une enquête par questionnaire auprès d'inspecteurs, des observations ergonomiques de l'activité, des entretiens d'auto-confrontation individuelle et un atelier d'échange d'expériences. L'enquête par questionnaire auprès des inspecteurs s'est greffée sur l'enquête principale menée auprès des entreprises. Pour chaque établissement annoncé par un inspecteur et contacté par les enquêteurs, un questionnaire *online* a été envoyé à l'inspecteur quelques semaines après son passage dans l'entreprise (cf. Annexe 5). Il visait à recueillir ses impressions sur ses interlocuteurs et sur le déroulement de la visite d'inspection. Ce questionnaire devait être très court, car plusieurs chefs d'inspectorats avaient demandé de limiter au strict minimum le travail supplémentaire requis de leurs agents. C'est pourquoi cet instrument ne comportait pas de question ouverte sur les mesures de prévention des RPS exigées ou conseillées lors des visites d'inspection. Pour recueillir néanmoins des informations sur ce thème, un atelier d'échange d'expériences a été organisé avec une vingtaine d'inspecteurs volontaires. En parallèle, une analyse ergonomique du travail des inspecteurs a été réalisée lors de visites d'inspection. Une grille d'observation ouverte a été élaborée, afin de noter les principales interactions survenant au cours de la visite : heure, lieu, interlocuteurs, actions, verbalisations, tonalité affective (cf. Annexe 6). L'auteur a réalisé la plupart des observations ; trois spécialistes en sciences humaines travaillant au SECO ont également effectué quelques accompagnements sur le terrain. Les observations ont été faites en interagissant le moins possible avec les participants. Elles ont été suivies, immédiatement ou quelques jours plus tard, d'un entretien d'auto-confrontation individuelle (Mollo & Nascimento, 2013). L'inspecteur a été prié de commenter des extraits des notes d'observation et d'explicitier la manière dont il avait procédé, afin de verbaliser des dimensions non observables du travail ; cette méthode comporte également une dimension développementale, en induisant un retour réflexif du sujet sur son activité. Les questions de relance pour cet entretien sont présentées dans l'Annexe 6. Enfin, les inspecteurs ont été priés de transmettre au chercheur leur rapport de visite, qui

constitue une trace de l'activité d'inspection. Le traitement de l'ensemble de ces données est décrit dans l'ARTICLE 4.

10.4 Aspects déontologiques

Tous les inspecteurs ont été officiellement informés des objectifs et du déroulement de la recherche, ainsi que des résultats de la phase-pilote. Le SECO leur a demandé de transmettre une information succincte sur l'étude à leurs interlocuteurs dans les entreprises, au moment où ils leur annonçaient leur visite. Le chercheur a envoyé systématiquement, par courriel, un feuillet d'information aux entreprises avant de leur téléphoner (cf. Annexe 1). Chaque entretien téléphonique a débuté par un rappel des objectifs de la recherche et des garanties de confidentialité. Selon l'article 45 de la Loi fédérale sur le travail, l'employeur est tenu de permettre aux organes d'exécution de faire des enquêtes dans son entreprise ; toutefois, si une personne ne souhaitait pas participer malgré les garanties données, aucune pression n'a été exercée pour l'y contraindre. Au terme de la première enquête par questionnaire, une brève synthèse des résultats a été transmise aux participants et aux inspecteurs. Les résultats finaux ont également été communiqués aux inspecteurs et aux répondants dans les entreprises. Pour l'analyse de l'activité des inspecteurs, l'accord des responsables d'inspectorats et des inspecteurs eux-mêmes a été demandé dans chaque cas ; les inspecteurs se sont chargés d'obtenir l'approbation des entreprises. Les notes d'observation et d'entretien ont été rendues anonymes. Chaque inspecteur a reçu les notes le concernant et a pu signaler d'éventuelles corrections à apporter. Les données ont été traitées de manière confidentielle et enregistrées dans une base sécurisée, accessible uniquement au chercheur et à ses collaborateurs. En tant qu'employés du SECO, ils sont soumis à l'obligation de garder le secret à l'égard des tiers sur les faits appris dans l'exercice de leur fonction (art. 44 de la Loi sur le travail). Les résultats ont été présentés de manière anonyme ; les réponses individuelles des entreprises n'ont pas été transmises aux inspecteurs.

La PARTIE I s'achève sur ces considérations déontologiques. La PARTIE II est composée des quatre articles correspondant aux quatre questions de recherche. Les résultats seront discutés et mis en perspective dans la PARTIE III.

PARTIE II : LES PUBLICATIONS

11. Bilan des connaissances sur l'inspection des RPS (ARTICLE 1)



Review

Labour inspections and the prevention of psychosocial risks at work: A realist synthesis



Rafaël Weissbrodt ^{a,*}, David Giauque ^b

^a State Secretariat for Economic Affairs (SECO), Labour Directorate, Working Conditions, Labour and Health, Holzikofenweg 36, CH-3003 Bern, Switzerland

^b University of Lausanne, Faculty of Social and Political Sciences, Institute of Political, Historical and International Studies, Laboratory for Analysis of Governance and Public Policy in Europe, Quartier UNIL-Mouline, Bâtiment Géopolis, CH-1015 Lausanne, Switzerland

ARTICLE INFO

Article history:

Received 7 July 2016

Received in revised form 21 December 2016

Accepted 17 February 2017

Available online 1 April 2017

Keywords:

Labour inspection

Psychosocial risks

Psychosocial work environment

Realist synthesis

Literature review

Systematic review

ABSTRACT

Background: Little research exists on the effectiveness of workplace visits by labour inspectors in relation to psychosocial risks. The study aimed to produce a consistent and transferable evidence-based framework.

Methods: We conducted a systematic literature review using the realist synthesis approach. Searches in three electronic databases, systematic hand-searches in five specialised journals and iterative purposive searches yielded 25 publications. The initial search included any study between 2000 and 2015 containing information on labour inspectorates and psychosocial risks or stress at work. We conducted a complementary search to identify publications from French-speaking authors.

Results: The synthesis yielded a conceptual model relating public intervention measures, mechanisms of action, outcomes and contexts. Publications indicate positive outcomes in 4 cases, possibly positive in 2, mixed outcomes in 4, and no or poor effects in 10. Studies from Nordic countries show some positive outcomes of inspection activities based on dialogue with employers, group interviews with employees, repeated visits and combinations with other communication and information channels, in the context of highly organised labour markets. Conversely, other studies highlight the limitations of intervention strategies that rely on an “enlightenment” principle, in a context of increasingly precarious and flexible work situations.

Conclusion: The synthesis suggests the possibility of positive outcomes of inspectors' interventions on psychosocial risks in supportive contexts and with appropriate training and resources. However, strong evidence is lacking and more evaluation studies are necessary. A comprehensive conceptual framework may help to analyse the wide range of factors influencing the effectiveness of workplace visits by inspectors.

© 2017 Elsevier Ltd. All rights reserved.

Contents

1. Introduction	111
2. Methods	111
2.1. A realist synthesis approach	111
2.2. Development of a rough initial programme theory	112
2.3. Search process	112
2.4. Selection and appraisal of documents	113
2.5. Data extraction	114
2.6. Analysis and synthesis processes	114
3. Results	114
3.1. Document characteristics	114
3.2. Main findings	115

* Corresponding author.

E-mail addresses: grweissbrodt@bluewin.ch (R. Weissbrodt), david.giauque@unil.ch (D. Giauque).

3.2.1.	Contexts	115
3.2.2.	Intervention measures and underlying mechanisms	118
3.2.3.	Outcomes	118
3.2.4.	Patterns of CMO configurations	120
3.2.5.	Recommendations from the literature	121
4.	Discussion	121
4.1.	Refined programme theory	121
4.2.	Strengths and limitations of the review	122
5.	Conclusions	123
	Acknowledgements	123
	Appendix A. Supplementary material	123
	References	123

1. Introduction

In the last decades, most industrialised countries have endorsed regulations requiring systematic occupational health and safety management. General duty provisions stipulate that employers have to assess and prevent all occupational health risks. The integration of organisational and psychosocial health risks into the scope of occupational health and safety (OHS) has challenged the roles and daily practices of labour inspectors, who were traditionally more comfortable with technical issues. The present paper concentrates on the inclusion of psychosocial risks and the assessment of the psychosocial work environment in the strategies and actions of labour inspectorates. It aims at providing a systematic review of the publications dealing with this topic.

According to [Leka and Cox \(2008\)](#), “work-related psychosocial risks concern aspects of the design and management of work and its social and organisational contexts that have the potential for causing psychological or physical harm”. This multifaceted notion combines health outcomes (fatigue, mental disorders, mental attrition, burnout, cardiovascular diseases, and other forms of suffering), pathogenic processes (stress reactions), and risk factors related to the work organisation and interpersonal relationships (e.g. overload, threats, violence, harassment, restricted autonomy, lack of recognition, etc.).

For the last 15 years, there has been an increasing number of publications on national and international psychosocial risk policies. They often present descriptive accounts, perspectives on the challenges for regulators and suggestions for the future. Most of them address the situation in Europe, considered the “cradle of Occupational Health” ([Gagliardi et al., 2012](#)). For example, [Leka et al. \(2015a\)](#) conducted a review of 94 hard and soft law policies on psychosocial risks and mental health in Europe. [Ertel et al. \(2010\)](#) examined the role of European social dialogue in the field of psychosocial risks; they identified diverging perspectives and structural weaknesses. In France, [de Gaulejac \(2010\)](#) undertook a review of three governmental reports; he criticised the refusal to tackle structural causes, such as work organisation, management ideology and the “liberalist dogma” (p. 65). Several authors ([Langenhan et al., 2013](#); [Leka et al., 2011b](#); [Zoni and Lucchini, 2012](#)) found a gap between policy and practice. Workplaces do not sufficiently understand and incorporate psychosocial risks into strategic decision-making, and do not know how to manage them adequately. The European Framework for Psychosocial Risk Management (PRIMA-EF) was developed to tackle these challenges ([Leka et al., 2011a](#)). It provides a model and indicators for the management of psychosocial issues by governments and companies. Finally, some studies emphasize that developing countries are not free from psychosocial risks ([Cheng, 2015](#); [Kortum and Leka, 2014](#); [Kortum et al., 2010](#)).

A few other studies focus on an operational level, exploring how labour inspectors consider psychosocial risks in their daily practices. A systematic review of this type of publication could be useful

for government agencies confronted with the difficulty of tackling these issues. Previous systematic reviews have measured the impact of labour inspections in terms of injuries and occupational diseases ([MacEachen et al., 2016](#); [Mischke et al., 2013](#)), but to our knowledge, there has not been any systematic review on labour inspector intervention for the prevention of psychosocial risks. Many countries have launched intervention programmes over the past 20 years. However, an overview of their contents, results, success factors, and limitations is lacking. The development of an evidence-based programme theory could help labour inspectorates identify what kinds of interventions could be fruitful, in which contexts, and by which mechanisms. For this purpose, we sought to answer two questions. First, which inspection practices have been developed in industrialised countries? Secondly, what have been their impact, in which contexts and by which mechanisms? We studied these questions through a realist synthesis approach.

2. Methods

2.1. A realist synthesis approach

The aim of a systematic literature review is to synthesise the available, high quality evidence on the effects of an intervention. This is interesting for policy-makers, because it delivers an overview of the outcomes of policy instruments, based on a transparent and rigorous process ([Victor, 2008a,b](#)). For instance, [Robson et al. \(2007\)](#) studied the effectiveness of OHS management systems, and [Tomba et al. \(2007\)](#) the prevention incentives of insurance and regulatory mechanisms. To date, more than 130 systematic reviews on health and safety topics are available in the Cochrane Library ([osh.cochrane.org](#)). Specifically, [Mischke et al. \(2013\)](#) conducted a systematic review on enforcement tools for preventing occupational diseases and injuries. They found evidence that inspections decrease injuries in the long term but not in the short term. The magnitude of the effect and the impact of fines and penalties are uncertain. Larger effects are attained by specific rather than general inspections.

The Cochrane criteria are usually considered the gold standard for reviews in safety research, with randomised controlled trials (RCTs) and quasi-experimental alternatives being the preferred methods ([Pedersen et al., 2012](#); [Verbeek and Ruotsalainen, 2012](#)). According to [Berthelette et al. \(2008\)](#), systematic reviews often exclude other types of designs, deemed as methodologically weak, when results from RCTs are available; however, these authors recommend complementing this approach by evaluative research and qualitative methods, to identify the reasons why an intervention does – or not – lead to the expected outcomes.

Our initial exploratory work revealed that very few studies collected quantitative data on our review topic. Most publications describe state intervention measures, their contexts and sometimes their outcomes or mechanisms of action. It also turned out

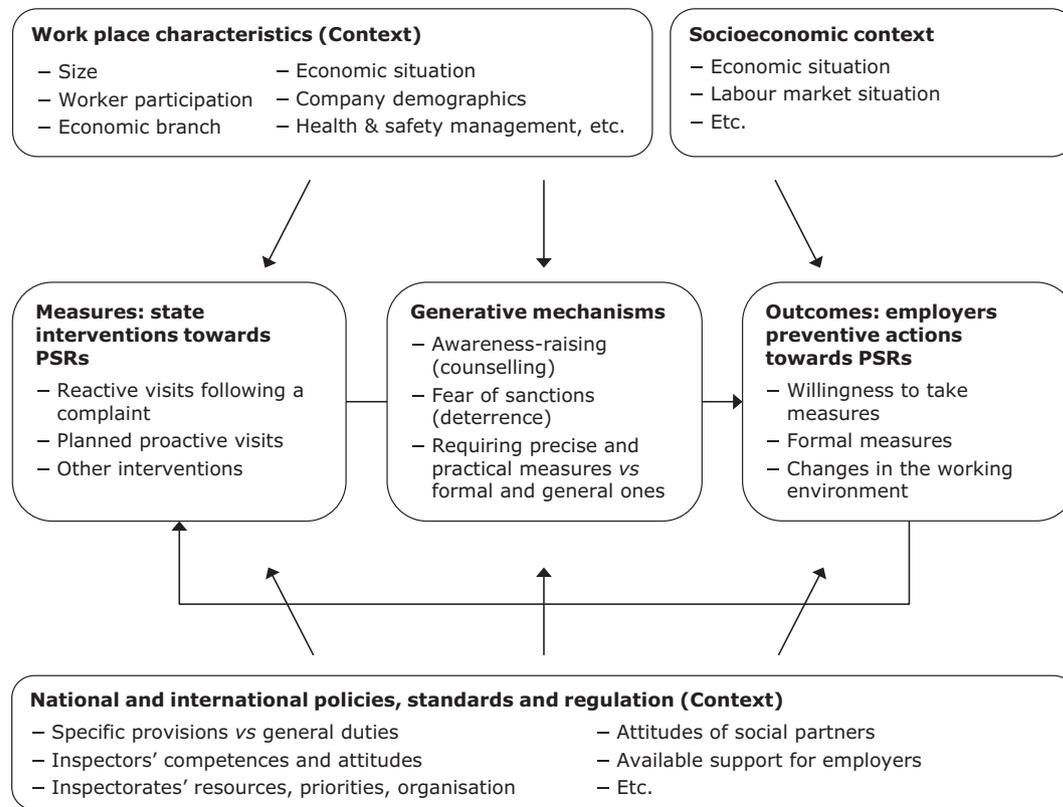


Fig. 1. Initial rough programme theory.

that a sound understanding of the socio-political context of a given country is necessary to evaluate the outcomes of policy interventions toward psychosocial risks (Cheng, 2015). For these reasons, a realist synthesis seemed an appropriate method. Realist synthesis (or realist review) is well suited for the review of complex interventions (Pawson, 2002; Rycroft-Malone et al., 2012). It tries to answer the question “What works for whom under what circumstances, how and why” (Wong et al., 2013a); it unveils interactions between contexts, mechanisms and outcomes (CMO configurations). Beyond assessing effectiveness, realist synthesis aims at developing theories. Wong et al. (2013b) recommend constructing a rough initial programme theory before beginning the review. It should sketch what is supposed to happen and why it is supposed to work. In the course of the review, evidence is gathered to assess its relevance and contribute to its evolution. The output is an enriched programme theory describing the ways different contexts trigger different mechanisms and generate different outcomes. The search for and appraisal of evidence are guided by primary research's contribution to this development process; multiple types of evidence may be included (Rycroft-Malone et al., 2012). Recent literature offers various examples of realist syntheses approaches to public health topics (Wong et al., 2011), management of sickness absence (Higgins et al., 2012) or health and safety committees (Yassi et al., 2013).

2.2. Development of a rough initial programme theory

In order to sketch a theoretical model, we began with an exploratory literature search with Google Scholar and in Thomson Reuters' Web of Science. We contacted researchers abroad and talked with Swiss government representatives. A special issue of *Safety Science* (Lippel and Quinlan, 2011) also delivered a first overview of the field. A model by Baril-Gingras et al. (2006) inspired

further developments; it aims to explain the processes leading to preventive changes inside workplaces during OHS interventions conducted by external advisors.

Fig. 1 depicts our initial rough theory of labour inspectors' interventions on psychosocial risks. It starts with the regulatory measures implemented by authorities, mainly reactive and proactive workplace inspections (Walters et al., 2011). These measures aim at raising employers' willingness to prevent psychosocial risk, and lead them to implement preventive actions (outcomes). These may be either formal (e.g. workplace policies) or practical. Several mechanisms may result in such shifts of attitudes. Counselling may raise awareness; controlling may have a deterring effect; and requiring specific types of measures (e.g. formal and general vs specific and practical) may influence an employer's reasoning and reactions. Positive effects occur if a supportive context triggers the generative mechanisms; Lippel and Quinlan (2011) list a series of factors pertaining to the regulatory background. The socioeconomic context certainly has an influence, too. Finally, workplace characteristics (size, branch, etc.) may influence the management of psychosocial risks (Jain, 2011) and an employer's reactions to an inspection.

We presented this initial theory to stakeholders within the Federal Secretariat for Economic Affairs (SECO), the Swiss government agency that supervises the activities of the cantonal labour inspectorates. We also informally discussed it with labour inspectors and other specialists active in the field. The model served as a backbone for the whole review process (search strategy, search terms, inclusion and exclusion criteria, data extraction form, data coding, analysis and synthesis).

2.3. Search process

The main search took place in the Web of Science Core Collection (English, French, German, Italian, Spanish), MEDLINE (all lan-

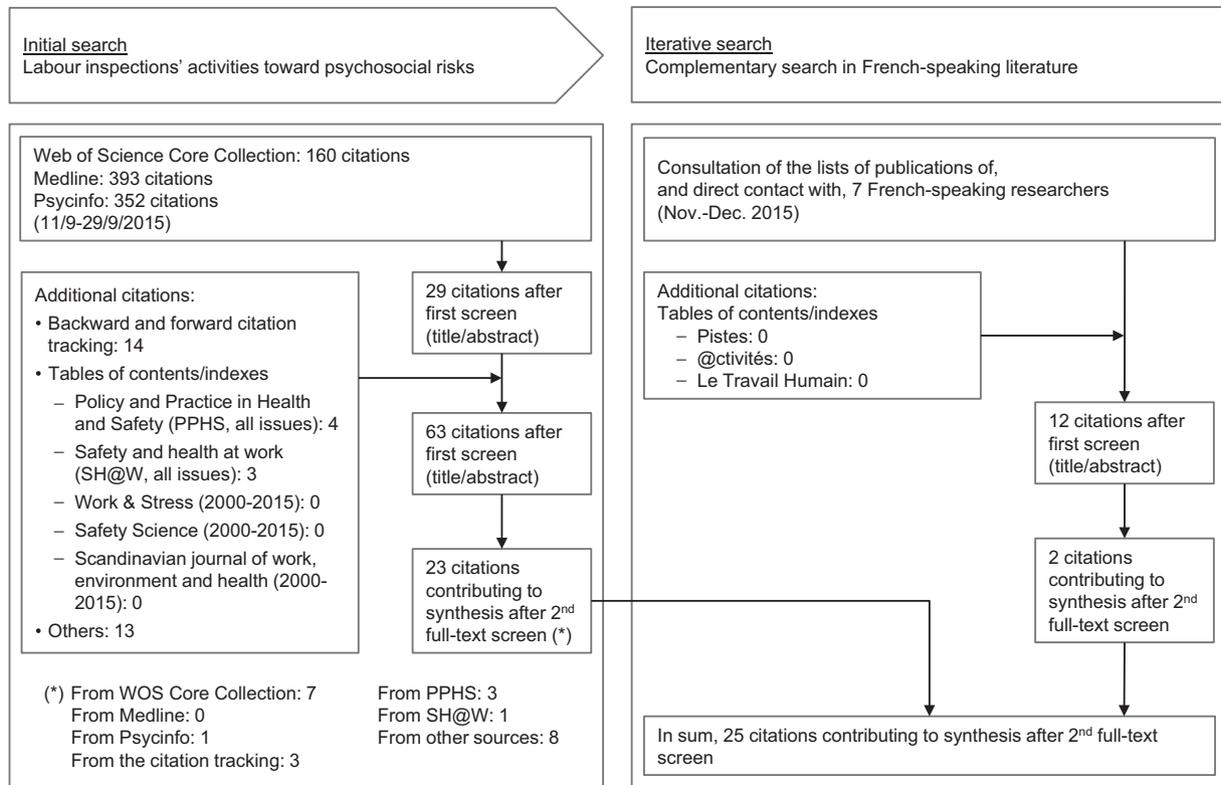


Fig. 2. Flow diagram of the search process.

Table 1

Inclusion and exclusion criteria.

Inclusion criteria

The publication addresses interventions of labour inspectorates in connection with psychosocial risks or stress at work
More general papers on psychosocial risk policies are included only if labour inspection is explicitly addressed

Exclusion criteria

Publications dealing mainly or strictly with:

- Impacts of occupational risks on health
- Causes of and risk factors for psychosocial risks
- A specific psychosocial risk (e.g. aggression, bullying, harassment, burnout, ethnic or gender discrimination, etc.)
- Epidemiology of psychosocial risks
- Preventive interventions inside workplaces, unrelated to public authorities
- Therapeutic treatments for occupational health problems
- Psychometric measures of psychosocial risks
- Court cases or interpretations of legal provisions, unrelated to broader public policies or inspector intervention
- Description of a national regime for occupational risk prevention
- Countries other than developed countries with market economy

guages), and Psycinfo (all languages), for the years 2000–2015. We developed a list of search terms for each database (see [Additional file 1](#), available for download on the journal's website). MeSH terms were used in MEDLINE when available. We complemented the search process by citation-tracking and consultation of tables of contents or indexes of specialised journals (see [Fig. 2](#) in [Section 3.1](#) for details). We also included papers retrieved from the initial exploratory search.

An additional search aimed at identifying publications by French-speaking authors, some of which are critical regarding the concept of psychosocial risks ([Bouffartigue, 2012](#); [Davezies, 2001](#); [Lhuillier, 2010](#); [Loriol, 2010](#)). They consider that it too often leads to individual-oriented preventive measures rather than collective debates inside the workplaces. Protecting health at work should be primarily about creating conditions in which individuals and groups can develop the quality of their work and their competencies. Authors referring to such a developmental approach might

have a specific way of considering labour inspection of psychosocial risks. As only very few publications by French-speaking researchers were found in the databases in the first step, we searched for references in the lists of publications of seven authors from Belgium, France and Québec. We also directly asked them for relevant publications. Finally, we read the tables of contents of several French-written scientific journals (see [Fig. 2](#)).

2.4. Selection and appraisal of documents

[Table 1](#) lists the inclusion and exclusion criteria; they were chosen by the two authors, in cooperation with other researchers within the SECO.

Realist reviews do not necessarily rely on quality evaluation checklists. The selection and appraisal process deals above all with a publication's contribution to the development of the programme theory ([Gillespie and Marshall, 2015](#)). [Wong et al. \(2013a\)](#) recom-

Table 2
Impact ladder (Hansen et al., 2015).

Impact of working environment inspections	
Step 7	Improved health, including reduction of absenteeism due to sickness
Step 6	Reduction in the rate of industrial accidents and work-related diseases
Step 5	Reduction in exposures, including risks of accidents
Step 4	Improved (safer) production technology and safer work processes
Step 3	Improvements in the enterprises' working environment efforts
Step 2	Changes in attitudes at the workplaces
Step 1	Changes in knowledge at the workplaces

ment evaluating the rigor of any section of data within a document, i.e. whether the methods used to generate the data are credible and trustworthy. However, they specify that useful data exist even in methodologically weak studies and other sources. We used three categories for a simple appraisal of rigor: high for peer-reviewed publications relying on empirical data, medium for peer-reviewed documents not based on empirical data (or conversely), and low for non-peer-reviewed documents not based on empirical data. This notion of rigor applies only to the way a publication dealt with psychosocial inspection; it is not a judgement on the rigor of the whole publication. This is important to point out, as several publications address this issue only as a secondary topic.

Due to limited resources, only the first author conducted the search, selection and appraisal of publications. However, the authors planned every step together and regularly discussed the review process.

2.5. Data extraction

We devised a data extraction form consisting of two main parts. The first dealt with a publication's general characteristics: authors, year, type, objectives, studied countries, focus and methods. The second part served to extract information in realistic terms: intervention measures, contexts, mechanisms and outcomes. As no publication adopted a realist perspective, data extraction involved interpretation, in order to assign the elements of information to one or the other section of the form. It is indeed often difficult to distinguish between contexts and mechanisms (Dalkin et al., 2015) or between mechanisms and interventions (Marchal et al., 2012). To address these challenges, we adopted the definition proposed by Wong et al. (2013b): mechanisms are invisible, causal processes that explain how the infrastructure and the resources of a programme lead to specific decisions or behaviours among stakeholders in specific contexts. It may be factors such as reasoning, preferences, norms or collective beliefs. To infer them from the data, these authors recommend mentally reconstructing a stakeholder's reasoning.

The first author carried out the data extraction for every publication. He summarised all forms in two tables corresponding to the two parts of the form. The second author checked their content for consistency, however without systematically rereading the articles. This check did not lead to significant changes of the coding. Both tables can be downloaded as [Supplementary Material \(Additional files 2 and 3\)](#).

2.6. Analysis and synthesis processes

We extracted at least one context-mechanism-outcome configuration out of every publication. Configurations were deemed complete when they provided at least some information on contexts, mechanisms and outcomes, and partial when one or more category was missing. The next step was to hand code the material through a classical iterative process, with themes gradually emerging from the dataset (Creswell, 2014). Whenever mentioned, inter-

vention outcomes were qualified as poor, mixed, possibly positive or positive. We further coded them depending on their type, using an impact ladder described in [Table 2 \(Hansen et al., 2015\)](#). This process allowed for a "quantitizing" (Tashakkori and Teddlie, 1998) of mostly qualitative data, in order to compute frequencies and cross-tabulations. To compensate for the drawbacks of having only one researcher coding the data, we systematically kept track of the process (see [Additional file 4](#) for the coding scheme, and [Additional files 2 and 3](#) for the coded data).

Finally, we synthesised the results by filling in the boxes of the initial rough theoretical model with the themes that emerged from the analysis. We identified two particularly illustrative and synthetic CMO configurations – one negative and one positive – and used them to exemplify how contexts shape the intervention methods of labour inspectors, as well as their impact.

3. Results

3.1. Document characteristics

[Fig. 2](#) depicts the searching process. One fourth of the papers (6/25) were published between 2004 and 2009, and 19 after 2010. About two thirds (17/25) came from peer-reviewed journals. Only 3 were primary research papers using quantitative data (Rasmussen et al., 2011; SLIC, 2012; Stadler and Splittgerber, 2014). Every other study employed qualitative methods (17) or narrative reviews (5). However, some of them reported on quantitative results from grey literature (Hansen et al., 2015; Johnstone et al., 2011; Velásquez, 2012). Half of the papers (13) fulfilled our criteria for high rigor, 8 for medium and 4 for low rigor. Overall, we extracted 30 CMO configurations; 21 were complete and 9 partial, of which 7 did not include information on outcomes and 2 on mechanisms.

Almost half of the publications (11) originated in Nordic countries, and 8 in other European countries. Some papers came from Australia (3) and Canada (1), and 2 covered several countries or continents. The majority (16) focussed on our specific review topic – inspection of the psychosocial work environment. The others indirectly addressed this issue through standards, policies and regulations on psychosocial risks (5), inspection of occupational health and safety (3), and participation and social dialogue (1). Papers aimed at describing, evaluating or developing methods and instruments for psychosocial risk inspections (15), analysing inspection practices and processes (9), barriers and resources for regulatory interventions (8), legal provisions (5), stakeholders' attitudes (5), and impacts of macro-level political, organisational or socioeconomic changes on inspection activity (3).

Only 5 papers specifically aimed at evaluating outcomes of interventions. Frick (2014) conducted a review of 270 case studies of labour inspectorates' interventions in Sweden. Hansen et al. (2015) reported on the results of two inquiries: one was a telephone survey of companies visited by the Danish Work Environment Authority; the other was a comparison of two groups of randomly selected enterprises in Norway, one of which had

undergone an inspection visit. Quinlan et al. (2009) evaluated outcomes through document analysis, interviews with regulatory managers and inspectors, and observations at workplace visits. The report by the Committee of Senior Labour Inspectors on its European inspection campaign on psychosocial risks (SLIC, 2012) was based on 23 country reports with quantitative and qualitative questions. Finally, Starheim (2014) measured outcomes through case studies of workplaces visited by Danish inspectors. She relied on semi-structured group and individual interviews with workplace representatives and workshops at some workplaces.

3.2. Main findings

The presentation of the results follows the structure of the initial rough programme theory. We proceed from macro to micro levels, beginning with the contextual dimensions, continuing with the intervention measures and their underlying mechanisms and finishing with the outcomes. Fig. 3 visually synthesises the data, showing all the categories and subcategories derived from the coding process.

3.2.1. Contexts

We extracted 216 elements of information on the contexts. We coded them in 3 overarching classes and 15 categories. The amount of data regarding contexts was much larger than for the other dimensions of the initial rough programme theory. To account for this variety, we further defined 36 subcategories. The largest class of information concerned policies, standards and regulation (148 elements of information), followed by the socioeconomic context (38 elements) and finally by workplace characteristics (30 elements).

3.2.1.1. Policies, standards and regulation. The most frequent category was legislation. Several publications in Nordic countries reported on the existence of provisions on the psychosocial work environment and on bullying (Hansen et al., 2015; Saksvik et al., 2007). Others reported on legislation pertaining to specific risk factors in several EU countries (SLIC, 2012). However, according to nearly one third of the publications, there is a lack of specific or clear legal provisions. On the other hand, several authors noted that general legal duties encompass the psychosocial risks (Bruhn and Frick, 2011; Frick, 2014; Hansen et al., 2015; Johnstone et al., 2011; Toukas et al., 2015). For this reason, Lerouge (2014) and Velásquez (2012) consider that there is no normative void for psychosocial risks in Europe. According to Velásquez, the existence of a specific legislation does not have a determining influence on workplace practices. Nevertheless, Lippel and Quinlan (2011) argue that the lack of specific provisions increases the threat of litigation by employers against inspectors' requirements. In the Canadian state of Québec, Lippel et al. (2011) noted that several important OHS provisions apply only to minority sectors, excluding industries with high psychosocial burdens. Finally, Lippel and Quinlan (2011) and Lippel et al. (2011) described rising compensation costs as an incentive to regulate on psychosocial risks; however, they drew attention to the relative invisibility of these risks to compensation insurers.

The next most frequent category concerned the scope of interventions by authorities. Several authors described how the complexity of working life challenges labour inspectors and leads to an expansion of the work environment concept (Bruhn, 2006, 2009; Bruhn and Frick, 2011; Starheim and Bøgehus, 2014). There is a typical evolution in many countries, from an initial focus on harassment and violence toward a broader understanding of psychosocial risks (Lippel and Quinlan, 2011). Walters et al. (2011), Bruhn and Frick (2011) and Frick (2014) reported on the regulatory shift toward "regulated self-regulation" (or "process regulation"),

that is the duty to have some form of internal regulation within companies. Hansen et al. (2015) explained that Nordic countries have developed a risk factor approach to psychosocial inspections. They have practices on factors such as violence, bullying and sexual harassment, while work hours and some other risk factors are not part of inspection duties in several countries. For example, in Denmark, inspectors may not intervene on psychosocial problems resulting from decisions by management that can be solved in collaboration with employees, such as compensation issues, lack of meaningful work, and job insecurity (Rasmussen et al., 2011). The broadening scope of intervention raises interpretation issues; the notion of psychosocial risks lacks clarity (Leka et al., 2015b), and there is a slightly different understanding even between the Nordic countries (Hansen et al., 2015). According to Bruhn and Frick (2011), WEA managers in Sweden underestimated the complexity of these issues and this contributed to the difficulty of developing new inspection methods.

Nearly half of the publications addressed inspection strategies on psychosocial risks. Some authors described varying inspection methods, purposes and initiatives across countries. Nordic countries have a broad understanding of the psychosocial work environment, and Southern European countries a more restrictive occupational hazards approach (Lerouge, 2014). The psychosocial work environment is a priority area in Northern Europe; Denmark and Finland have quantitative goals for stress reduction (Hansen et al., 2015). Some Nordic inspectorates conduct specific psychosocial assessments, while others focus on the systematic work environment efforts by the enterprises. In any case, only Danish inspectors routinely carry out psychosocial risk assessments in most workplaces. Inspectorates internationally are becoming more active in this area (Lippel and Quinlan, 2011). However, Walters et al. (2011) contended that, overall, agencies do not have clear inspection strategies to achieve improved management of OSH, nor adequate resources to deal with the consequences of the changing world of work and the change of balance between capital and labour. According to Quinlan (2007), Australian authorities have neglected the issue of downsizing/restructuring, seen as a managerial prerogative. Finally, two publications addressed strategic dilemmas faced by inspectorates: Bruhn (2006) reported on the difficult choice between their controlling and counselling roles, and Starheim and Bøgehus (2014) on the contradictions between the WEA's strategy of reducing the duration of inspections and the inspectors' views about the necessary success conditions.

Several publications showed very contrasting practices across countries, depending on whether the authorities focus on substance, process, individual cases, work organisation and design, litigation, compensation or prevention (Lerouge, 2014; Lippel and Quinlan, 2011). Mellor et al. (2011) specifically studied the implementation of the British Management Standards, which are the main public policy approach developed in the UK for preventing stress at work. They highlighted the potential and the barriers for an effective implementation of the Standards, as assessed by labour inspectors. Other publications reported on tools and methods developed to address psychosocial issues. Hansen et al. (2015) described methods used in Nordic countries, mainly meetings with management, interviews with employees, inspection guidelines, and surveys completed by employees during inspection visits. In Australia, Johnstone et al. (2011) indicated that codes of practice and guidance material have been developed for limited groups of risk factors. According to the SLIC (2012), inspection methods need to be adapted to each national context.

Some authors reported on shortcomings of public policy interventions. Improvement notices on psychosocial issues remain rare, even in Nordic countries (Hansen et al., 2015). In Australia, psychosocial risks are a marginal issue in visits, despite the significant level of concern among inspectors. Moreover, the exploration of

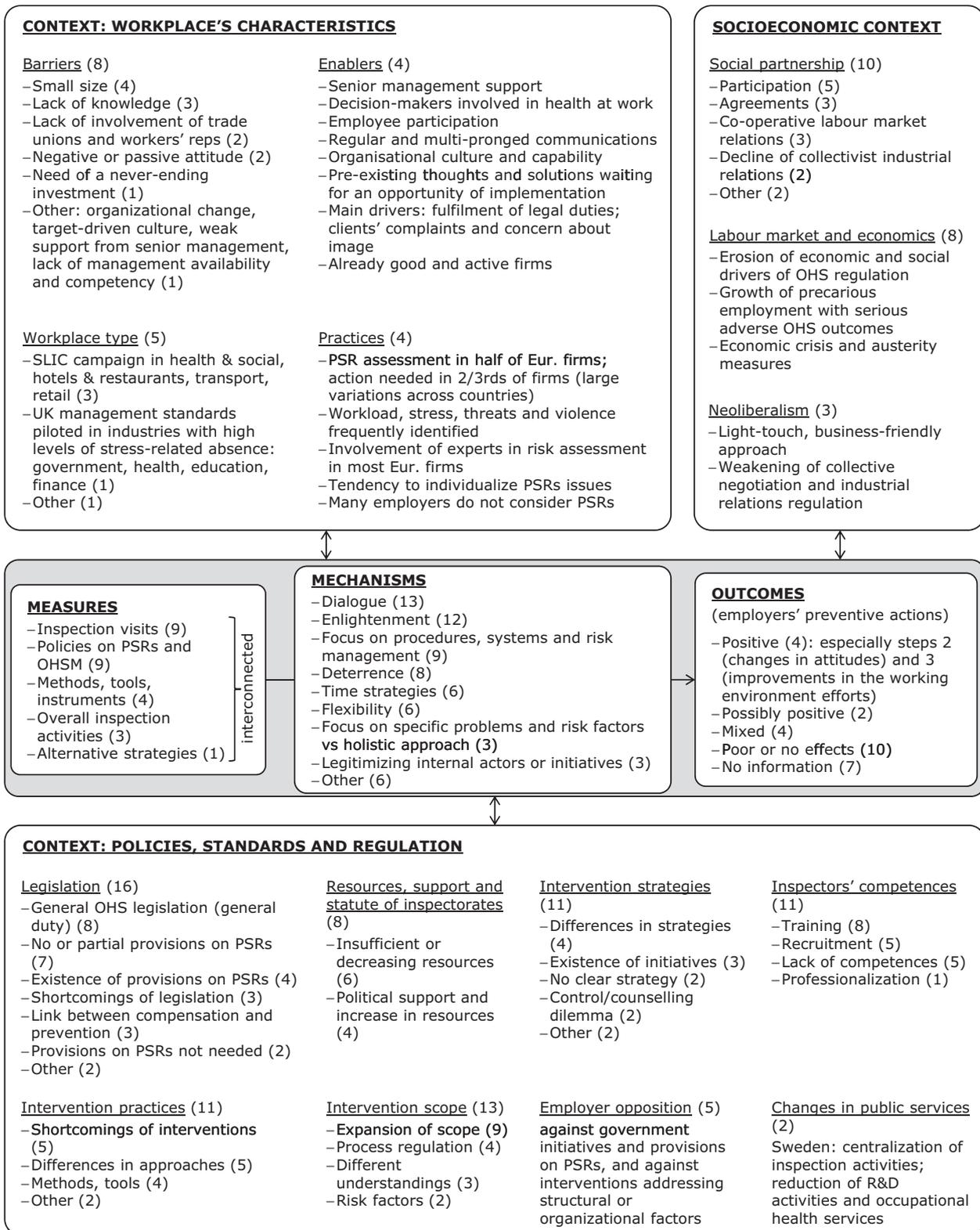


Fig. 3. Overall synthesis of the measures, contexts, mechanisms and outcomes identified in the 25 references. Between brackets: number of publications citing an element. PSRs = psychosocial risks.

harassment and bullying claims entail difficulties: a problematic reliance on verbal evidence, time-consuming investigations, mostly formal preventive measures advocated by agencies and a limited impact (Johnstone et al., 2011; Quinlan, 2007). Walters et al. (2011) asserted that there has not been any sustained change

in inspection practice after the introduction of “process regulation”. There is an increased focus on procedural issues rather than a fundamental change.

Inspectors' competences on psychosocial issues were also frequently addressed. Inspectors have long been recruited for their

technical qualifications. They are therefore often unfamiliar with psychological risk factors (Lerouge, 2012; Stadler and Splittgerber, 2014; Toukas et al., 2015). In Europe, some countries had never inspected psychosocial risks before the SLIC campaign (SLIC, 2012). Accordingly, training, mentoring and guidance are necessary (Bruhn, 2006; Hansen et al., 2015; Johnstone et al., 2011; SLIC, 2012; Stadler and Splittgerber, 2014). Lippel and Quinlan (2011) described a gradual learning process. Several authors also reported on changes in the recruitment of inspectors. Inspectorates begin to hire inspectors with an academic background and competences in behavioural and group issues (Bruhn and Frick, 2011; Johnstone et al., 2011; Lippel et al., 2011). According to Bruhn (2009), the strategy for professionalization of inspectors in Sweden remains weak. Changes in recruitment led to a cultural gap between traditional and mostly male inspectors with a technical background and newly hired, mostly female, human sciences specialists.

Some publications provided additional information on the resources, support and statutes of labour inspectorates. Publications from Denmark and Sweden reported on the political support and an increase of resources for inspectorates, at least for some time (Bruhn, 2009; Bruhn and Frick, 2011; Rasmussen et al., 2011). On the other hand, publications from several countries either reported on insufficient resources for inspectorates to perform their tasks in a context of growing complexity, or even on a decrease of their resources and a weakening of their influence (Frick, 2014; Leka et al., 2015b; Lerouge, 2012; Lippel and Quinlan, 2011; Walters et al., 2011).

Finally, a few publications reported on employers' opposition to government initiatives and legislative provisions on psychosocial risks and to interventions addressing structural and organisational factors (Frick, 2014; Johnstone et al., 2011; Leka et al., 2015b; Lippel and Quinlan, 2011; Quinlan, 2007).

3.2.1.2. Socioeconomic context. The social partnership was addressed in almost half of the publications. According to the SLIC (2012), employees or representatives are involved in the risk assessment in most companies and countries. On the other hand, Stadler and Splittgerber (2014) reported on a lack of information gathered from employees during the SLIC campaign in Germany, because of the rarity of workers' representatives in industries with a high percentage of small companies. Walters et al. (2011) stated that the introduction of "process regulation" in most countries was not accompanied by overt strategies to increase worker participation.

Nordic authors, in a context of highly organised labour markets, described the role of agreements between social partners in the regulation of the work environment. Hasle and Petersen (2004) mentioned an increasing difficulty in distinguishing between regulation and agreements in Denmark. They raised questions about the balance between these two different conceptions of state intervention: agreements are characterised by a weak system of implementation and may limit the scope of intervention of inspectors, e.g. on working hours (Hansen et al., 2015; Rasmussen et al., 2011). The three publications from Australia (Johnstone et al., 2011; Quinlan, 2007; Quinlan et al., 2009) showed a different context, marked by a decrease in union density and a retreat of industrial relations regulation. Finally, Hasle and Petersen (2004) highlighted the increasing proximity between the two fields of OHS regulation and industrial relations. Psychosocial factors are related to industrial relations issues such as flexible work, working hours, outsourcing, temporary employment and intensity of work. Moreover, the trend toward deregulation makes it difficult to argue for stricter legislation; collective agreements might be an alternative approach.

Several publications reported on changes in the labour market leading to an erosion of economic and social drivers of OHS regulation. Precarious employment and flexible work arrangements are increasing (small firms, self-employed, temporary workers, downsizing, mergers and acquisitions, unsuccessful change processes, etc.). These changes weaken OHS regimes, increase psychosocial risks, and make it difficult for inspectors to reach workplaces. Economic crisis and austerity measures contribute to this trend. The neoliberal climate promotes a light-touch, business-friendly approach, but also undermines collective negotiation and industrial relations regulation (Frick, 2014; Leka et al., 2015b; Quinlan, 2007; Saksvik et al., 2007; Stadler and Splittgerber, 2014; Toukas et al., 2015; Walters et al., 2011).

3.2.1.3. Workplace characteristics. Overall, there is little information on workplace practices for managing the psychosocial work environment. According to the SLIC report (2012), more than half of the workplaces have made a psychosocial risk assessment (with large variations across countries). Workload, stress, threats and violence were frequently identified, and action was needed in two thirds of the workplaces (again with large variations); experts were involved in the risk assessment in most companies. Stadler and Splittgerber (2014) reported that an appropriate risk assessment had been conducted in half of the workplaces visited during the SLIC campaign in Germany; management of stress factors seemed to have been integrated in 15–25% of workplaces, and measures against psychosocial risks implemented in 20% of the companies. Frick (2014) observed a tendency for companies to individualise work environment issues, and Toukas et al. (2015) contended that many employers do not consider psychosocial risks. A third of the publications identified barriers to psychosocial risk management within workplaces. The most common are the small size of workplaces (Bruhn and Frick, 2011; Hasle and Petersen, 2004; Leka et al., 2015b; SLIC, 2012) and their lack of knowledge (Jespersen et al., 2014; Mellor et al., 2011; SLIC, 2012). Other barriers are a lack of involvement of trade unions and workers representatives, a negative or passive attitude of companies and the necessity of a considerable and never-ending investment from employers for systematic OHS management (Hasle and Petersen, 2004; Mellor et al., 2011; Walters et al., 2011). Mellor et al. (2011) mentioned yet other barriers, such as organisational change, a target-driven culture, weak support from senior management and a lack of management availability and competency.

A few publications pointed at enablers within workplaces: senior management support, involvement of decision-makers, employee participation, regular and multi-pronged communications, organisational culture and capability, pre-existing thoughts and solutions waiting for an opportunity for implementation (Mellor et al., 2011; Starheim, 2014). According to the European Survey on New and Emerging Risks (ESENER), the fulfilment of legal duties is the strongest incentive for the prevention of psychosocial risks. Clients' complaints and concern about image are also important. The wish to decrease absenteeism and improve performance does not seem to be an incentive, and pressure by labour inspections only plays a marginal role (Velásquez, 2012).

The review delivered almost no data on workplace structural characteristics that may influence the prevention of psychosocial risks. Some publications described which industries were selected for the SLIC campaign – mainly health and social care, hotels and restaurants, transport and retail (Lerouge, 2012; SLIC, 2012; Stadler and Splittgerber, 2014), without suggesting causal relationships with outcomes. Mellor et al. (2011) indicated that the British Management Standards were first piloted in industries with high levels of stress-related absence – government, health services, education and finance.

3.2.2. Intervention measures and underlying mechanisms

We defined five groups of publications depending on the kind of government intervention they addressed: workplace visits (9 publications), public policies (9), development of tools and instruments (4), overall inspection activities including a range of unspecified measures (3), and alternative strategies such as supply chain initiatives and other systemic strategies (1). Nine categories of generative mechanisms underlying these measures emerged out of the coding process. Most publications contained several mechanisms.

Dialogue between inspectors and employers, employees, staff representatives or social partners was most frequently mentioned (13 publications). For example, Bruhn and Frick (2011) stressed the central role of negotiations between inspectors and managers to reach a common perception of psychosocial risks, and Starheim and Bøgehus (2014) observed strategies employed by inspectors to disseminate information across the social spaces of the workplace in order to create a positive dynamic. Enlightenment (12 papers) is a frequent and similar strategy; it aims at educating, building capacity and promoting voluntary compliance through advice, guidance, tools and support by consultants.

More than one third of the publications (9) noted a focus on procedures rather than on content in OHS enforcement, with inspectors auditing systems and requiring risk assessments, and authorities that promote a risk management approach. Several authors are critical of this tendency (Frick, 2014; Jespersen et al., 2014; Johnstone et al., 2011; Lippel et al., 2011).

Deterrence (8 publications) is a strategy based on the threat of sanctions, pressure and a “command and control” inspection style. Hasle and Petersen (2004) and Walters et al. (2011) suggested that deterrence might have positive effects; the other publications rather highlighted its rarity. Some publications (6) indicated that time plays a role in the inspection of psychosocial risks. Inspectors use time strategies (Quinlan et al., 2009; Starheim and Bøgehus, 2014); providing companies with time to assimilate concepts and translate them into practice (Lippel and Quinlan, 2011), conducting repeated visits (Bruhn, 2006; Hansen et al., 2015; Quinlan et al., 2009), or focussing on long term improvements (Bruhn, 2009; Starheim and Bøgehus, 2014). Several authors cited flexibility (6 papers). For example, Bruhn (2006) indicated that inspectors must

adapt their inspection style on a case-by-case basis, negotiate risk assessments, and be flexible about solutions. Johnstone et al. (2011) referred to the concept of responsive regulation, according to which inspectors tailor their responses to the ability of an employer to self-regulate.

Some publications (3) dealt with the question of focussing on specific psychosocial issues (risk factor approach) or promoting a holistic understanding (Rasmussen et al., 2011; Toukas et al., 2015). According to Quinlan (2007), inspectors and employers may have a tendency to concentrate on particular symptoms, rather than on their generative context. Legitimising was mentioned as yet another mechanism in 3 publications. Starheim (2014) showed how inspectors’ intervention might legitimise internal actors or initiatives. Hasle and Petersen (2004) insisted on the necessity of massive activities to make social partner agreements socially visible and a part of a company’s external legitimacy. Finally, Leka et al. (2015b) considered that the traditional “problem perspective” in OHS, focussing on legal requirements, economic cases and negative outcomes, has a de-legitimising effect among employers.

3.2.3. Outcomes

Authors provided some kind of outcome evaluation in 18 publications. Among them, 7 did not provide empirical evidence to support their appraisal. The other 11 based their evaluation on data gathered through case studies, surveys, observations during workplace visits, interviews, document analysis or focus groups. Table 3 cross-tabulates the types of intervention measures with the outcome categories, and accordingly lists the references.

3.2.3.1. Positive outcomes. Positive results were reported in 4 publications (but only 1 peer-reviewed article). First, Hansen et al. (2015) reported that the Danish Working Environment Authority (WEA) is good at identifying issues in companies and that inspection has a clear impact. They also showed that, in Norway, inspected enterprises are more able than others to document their health and safety activities and to assess psychosocial risk factors; no significant differences on more specific psychosocial parameters were found. In sum, these outcomes match step 3 on the

Table 3
Outcomes of public intervention measures (sum > 25).

Intervention measures	References
<i>Inspection visits (9)</i>	
Positive outcomes (2)	SLIC (2012)*, Stadler and Splittgerber (2014)*
Possibly positive (1)	Toukas et al. (2015)
Mixed (2)	Starheim (2014)*, Velásquez (2012)
Poor (2)	Lerouge (2012), Lippel et al. (2011)*
Not assessed (2)	Starheim and Bøgehus (2014), Jespersen et al. (2014)
<i>Policies: Policy-mix of regulatory and voluntary approaches (6); Policies on regulated self-regulation, including psychosocial issues (2); Policies on social dialogue (1)</i>	
Possibly positive outcomes (1)	Hasle and Petersen (2004)
Mixed (2)	Frick (2014)*, Quinlan et al. (2009)*
Poor (6)	Bruhn (2006), Hasle and Petersen (2004), Leka et al. (2015b), Lerouge (2014), Quinlan (2007)*, Walters et al. (2011)
Not assessed (1)	Lippel and Quinlan (2011)
<i>Development of methods, tools, instruments (4): Swedish inspection methods, Danish inspection tool, Norwegian guidelines on healthy organisational change and British Management standards</i>	
Poor outcomes (1)	Mellor et al. (2011)*
Not assessed (3)	Bruhn and Frick (2011), Rasmussen et al. (2011), Saksvik et al. (2007)
<i>Inspection activities overall (3)</i>	
Positive outcomes (1)	Hansen et al. (2015)*
Poor (1)	Johnstone et al. (2011)*
Not assessed (1)	Bruhn (2009)
<i>Alternative methods (1)</i>	
Positive outcomes (1)	Walters et al. (2011)*

Note: Several measures and outcomes are possible in a single publication. Publications providing an empirical-based outcome evaluation are marked with an asterisk. Number of publications specified between brackets.

impact ladder described in Section 2.6 (improvements in the enterprises' work environment efforts).

Secondly, the SLIC (2012) reported on its 2012 European inspection campaign on psychosocial risks. On the whole, employers were cooperative and interested in receiving information and advice. The campaign was somewhat successful at inducing measures, contributing to OSH management and prevention in the enterprises, informing employers and workers, raising awareness of psychosocial risks and increasing adequate risk assessments. These outcomes correspond to steps 1 (changes in knowledge at the workplaces), 2 (changes in attitudes at the workplaces) and 3 of the impact ladder.

Thirdly, the implementation of the SLIC campaign in Germany was the subject of a peer-reviewed article by Stadler and Splittgerber (2014). They found a high acceptance of the campaign in most workplaces (step 2). Finally, the report by Walters et al. (2011) yielded two positive CMO configurations. One concerned a supply chain initiative by the Swedish WEA in large oil corporations. It resulted in preventive measures against robberies in the majority of franchised stations (step 4: improved production technology and safer work processes). These initiatives relied on a convergence of interests and efforts of social interest groups, regulators and media attention, creating threats to business, as well as on negotiation with the companies at the head of the supply chains. The other configuration involved promotional strategies in northern countries. They aimed at improving OSH management systems and at reaching "hard-to-reach" groups, through enlightenment and promotion of local dialogue between employers and workers. The authors reported on a positive – if not always ideal – evolution of norms. Inspection and surveillance of OSH management by the Swedish WEA is accepted, and enterprises generally comply with its requirements, including those on psychosocial risks (steps 2 and 3).

3.2.3.2. Possibly positive outcomes. In two cases, peer-reviewed articles suggested the possibility of positive results, without specifying them, nor providing empirical evidence. Hasle and Petersen (2004) studied agreements between social partners. They suggested that agreements consisting of efforts based on legal standards (such as a Danish agreement on monotonous and repetitive work) might have positive outcomes. Voluntary agreements on human resources policies could also have positive health and safety outcomes, but these are restricted to the most committed companies that are more likely to make use of them. Finally, Toukas et al. (2015) reported on the SLIC campaign; they distinguished a traditional inspection model focussing on singular problematic situations, and a modern, more holistic but also less frequent approach to inspection. The latter seems more effective.

3.2.3.3. Mixed outcomes. Mixed results were found in 4 papers (2 peer-reviewed). Frick (2014) studied the implementation of systematic work environment management in Sweden. Employers, safety representatives and authorities have positive opinions on inspection visits and on their results, especially for technical risks and in larger companies (impact step 5: reduction in exposures, including risks of accidents). However, more generally considered, implementation of systematic management is too often formal, and there is not much improvement in organisational and psychosocial issues. In Australia, Quinlan et al. (2009) observed a growing but reactive and fragmented response from regulators to changing work arrangements. Inspectors are successful at explaining law and enhancing compliance (step 1), but have difficulties in securing an enduring level of compliance. In Denmark, Starheim (2014) conducted case studies on workplace reaction to inspection visits. Some companies improve in accordance with the inspectors' requirements (steps 3 and 4). In other companies, improvement

measures differ from the requirements. The result depends on the workplace's internal dynamics, on the agreement with the problem description made by the inspector, on the acceptance of suggested solutions and on the workplace's capacity to understand the causes of the problems. Lastly, Velásquez (2012) mentioned that the Nordic way of inspecting psychosocial risks seems more effective than the approach of other EU countries. However, this result may entail a confusion between the roles of inspectors and employers, because risk assessment and prevention are fundamentally employer duties. He also indicated that compliance is lower on psychosocial issues than on other OHS issues.

3.2.3.4. Poor outcomes. Finally, 10 publications (7 peer-reviewed) showed an absence of positive outcomes for public policies (6), inspection visits (2), overall inspection activities (1), and the development of inspection tools (1). Bruhn (2006) reported on the introduction of "regulated self-regulation" as the main strategy in the Swedish OSH policy, and on the inclusion of psychosocial factors in the concept of the work environment. Overall, the results remains rather formal. Hasle and Petersen (2004) mentioned that some agreements in Denmark tend to exclude inspector intervention on topics such as bullying, harassment and working hours. These agreements present increased implementation problems, particularly in passive or negatively disposed workplaces. Moreover, traditional collective agreements on wages, working hours, etc. rarely include work environment issues, and thus have no effect in this respect.

In Australia, Johnstone et al. (2011) observed an evolution of inspectorates' interventions, from a reactive approach to harassment issues to a broader approach covering more psychosocial risks. However, inspectors think that outcomes are poor in comparison with the time spent on investigations. Quinlan (2007) found that Australian regulatory responses to downsizing and restructuring do not have much influence on employers' practices. Most employers remain unaware of their legal duties. Risk assessment and worker consultation are cursory, planning for the effects of change is poor and employers tend to focus on the symptoms of stress, violence or bullying, rather than on their organisational roots.

At EU-level, Leka et al. (2015b) investigated the current policy-mix including regulatory approaches, agreements and voluntary systems. Results are disappointing. Few companies inform their workers on psychosocial risks and take appropriate action. Measures are often reactive; they focus on the individual, rehabilitation and return to work. In France, Lerouge (2012, 2014) predicted weak results for the SLIC inspection campaign; he suggested that due to a problem of law enforcement, the French approach might be less efficient than other national systems. In Québec, Lippel et al. (2011) studied psychosocial inspections based on the implementation of the general duty clause; according to union representatives, inspectorates' emphasis on procedural dimensions undermines the prevention agenda by individualising issues. In the UK, Mellor et al. (2011) assessed the implementation of the Management Standards on stress at work. They indicated that psychosocial scores from national surveys have remained constant since the introduction of the Standards. Most organisations implement a mix of preventive and reactive measures (most commonly: employee training and assistance programs), and not the preventive-organisational measures advocated by authorities. Finally, Walters et al. (2011) provided an overview of regulatory strategies in five industrialised countries. They found little evidence showing effectiveness of OHS management systems and promotional strategies aiming at improving these systems.

3.2.3.5. Outcomes by mechanisms and intervention measures. No obvious relationship emerged from the cross-tabulation of mecha-

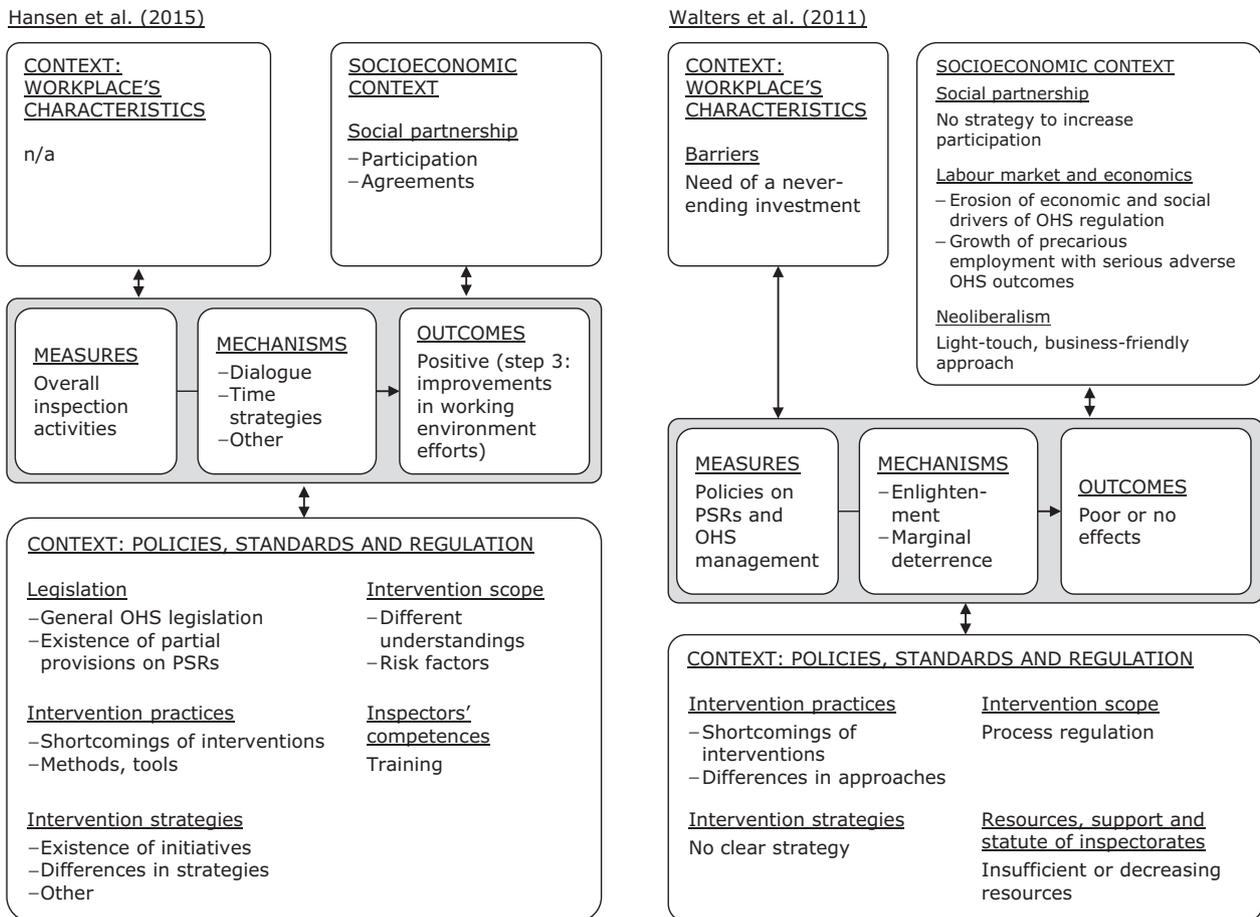


Fig. 4. Comparison of two CMO configurations extracted out of Hansen et al. (2015) and Walters et al. (2011). PSRs = psychosocial risks.

nisms and outcomes. By contrast, comparing the outcomes across the 5 categories of intervention measures, it appears that public policies on psychosocial risks mostly present poor results (6/10), with no publication showing clear positive outcomes. Inspection visits and overall inspection activities display a more balanced account, with 3 publications suggesting negative outcomes, 2 mixed results, 1 possibly positive impacts and 3 positive outcomes. Finally, the publication about alternative strategies exhibited positive outcomes.

3.2.4. Patterns of CMO configurations

In order to assess which dimensions could enable or impede inspectors' action, and to ease the interpretation of the results despite their large heterogeneity, we chose to focus on two particularly exemplary CMO configurations, one with positive (Hansen et al., 2015) and the other negative (Walters et al., 2011) outcomes. Both were extracted out of international reviews on labour inspection. Fig. 4 schematically juxtaposes the two CMO configurations.

Hansen et al. (2015) reported on encouraging evaluation studies from Denmark and Norway. Inspection activities are based on dialogue, group interviews and a combination of repeated visits with other communication channels. There is a high degree of worker participation. Workplaces must have health and safety representatives and the social partners may conclude agreements on the work environment. According to the general duty provisions, employers must assess psychosocial risks, develop an action plan and call in experts if they lack knowledge. Specific provisions on the psychosocial work environment and on bullying complement the regulatory framework. On the other hand, there is no legal def-

inition of the psychosocial work environment, nor specific regulation on some key risk factors (such as workload, time pressure or emotional demands). Psychosocial topics are priority areas in every country investigated. Intervention strategies are based on a risk-factor approach. Every country has practices on violence and threatening behaviour, bullying and sexual harassment, and lack of training. Risk factors related to the organisation of work or relational matters are often included in the inspection of other factors or in an overall assessment. Authorities may issue improvement notices on these issues. Some other dimensions, such as working hours and schedules, are not inspected in several countries. Inspection purposes and methods vary across countries, but in any case, industries with high risks, such as social and healthcare, education or public administration, are inspected as a priority. Most countries offer basic training, including psychosocial issues, for new inspectors, on-the-job training and continuing training activities. Specialised inspectors support their less experienced colleagues; they are sometimes organised in skills networks. Authorities develop tools and methods such as guidelines, checklists, structured interviews with employees and survey questionnaires. Despite all these initiatives, only 1–16% of improvement notices specifically address the psychosocial work environment.

By contrast, Walters et al. (2011) provide a critical assessment of OHS policies in Australia, France, Canada (Québec), Sweden and the UK. Policy-mixes encompass inspection visits, promotion of OHS management systems (including psychosocial risks) and alternative methods for companies that are difficult to reach with conventional workplace visits. Enlightenment is a core principle and the threat of sanctions is marginal. Case studies demonstrate

the importance of workplace inspections in systematic approaches to health and safety. However, there is little evidence for the effectiveness of the other policy instruments, such as promotional strategies and initiatives toward hard-to-reach companies. Besides, the mainstream “management system” approach of OHS has not been proven clearly effective. Actually, growing precariousness, increasingly contingent work arrangements and a neo-liberal climate have eroded the economic and social drivers of OHS regulation. In the five countries, there has been a regulatory shift toward “process regulation”. However, authorities have not developed clear strategies and sufficient resources to achieve the goal, to increase worker participation and to deal with the consequences of the changing world of work. The new self-regulation approach has not led to sustained changes in inspection practices, even if inspectors are conscious of its value. There is an increased focus on procedural issues rather than on substance.

3.2.5. Recommendations from the literature

Most authors made recommendations for a better regulation of psychosocial risks. The largest category concerned inspection strategies (11 papers). Psychosocial risks should not be dealt with as normal technical regulations through traditional inspection methods (Bruhn and Frick, 2011; SLIC, 2012). Formal control of documents and procedures should not have first priority (Bruhn, 2006). The adoption of a “resource perspective” could be more convincing than the usual “problem perspective” (Leka et al., 2015b). Inspectorates should raise awareness, educate, challenge and advise companies and promote partnership beyond formal consultation (SLIC, 2012). Inspectors could contribute to change processes and influence the dynamics inside the workplace to reach long-term improvements, if they could invest enough time (Leka et al., 2015b; Saksvik et al., 2007; Starheim and Bøgehus, 2014). There is a need to get out of an individual and reactive approach mainly limited to bullying, and develop a collective and preventive approach (Lerouge, 2014). More qualitative measures of the outcomes should be developed to supplement the quantitative criteria (Frick, 2014). Finally, Walters et al. (2011) suggested examining the potential of supply chain initiatives and recalled the importance of face-to-face contact and fear of surveillance.

Actions at a legislative level were suggested in 6 publications. Several authors recommended examining how far it would be possible to specify legal requirements on psychosocial risks. Such provisions would enable enterprises to know their duties better, and inspectors to act more effectively (Bruhn and Frick, 2011; Hansen et al., 2015; Lippel et al., 2011; Toukas et al., 2015). Johnstone et al. (2011) and Quinlan (2007) contend that an explicit reference to psychosocial risks, restructuring and contingent work should be incorporated into general duty provisions; codes on downsizing/restructuring and workload should be developed.

An evolution of the inspectors’ role and competences was deemed necessary in 5 papers. Inspectors need autonomy to adjust to individual situations. Further developments of inspectors as a professional group are required, which necessitates a strong internal dialogue. More training in assessing and preventing psychosocial risks, and in conducting interviews, would help inspectors (Bruhn, 2006; Bruhn and Frick, 2011; Jespersen et al., 2014; Rasmussen et al., 2011; Toukas et al., 2015). Likewise, 3 publications recommended further developing inspection tools, methods, guidance and protocols (Mellor et al., 2011; Quinlan, 2007; Rasmussen et al., 2011). Finally, some publications suggested actions in the field of industrial relations and labour market. Johnstone et al. (2011) state that psychosocial risks should be recognised in industrial relations issues. Hasle and Petersen (2004) hold the view that agreements between social partners must not exclude the authorities: a cooperation between the partners and the state is necessary to put pressure on reticent firms

and to control companies that are not organised at a branch-level. Lastly, Frick (2014) called for a slowed-down deregulation of the labour market and for the prevention of social dumping, in order to counter the growing gap between the best and the worst employers.

4. Discussion

4.1. Refined programme theory

Realist reviews start and end with theory. We began with a rough programme theory and refined it in the course of the review. A core feature of the refined programme theory (Fig. 3, Section 3.2) is the importance of national contexts, addressed in all papers but one. This is coherent with Cheng’s (2015) conclusion on the necessity of a comprehensive understanding of the local context to develop effective actions against work-related stress. The comparison of the 30 CMO configurations revealed the difficulty in extrapolating the results from studies to different settings. Because of this large variety, we chose to apply the refined programme theory to two synthetic reports (Hansen et al., 2015; Walters et al., 2011) to provide a pattern of CMO configurations. It allowed us to highlight the characteristics of the Nordic way of inspecting the psychosocial work environment, to explain its rather positive outcomes, and to compare them to the more disappointing results observed in other advanced market economies. The still highly organised labour market in Nordic countries has a determining influence on inspectors’ interventions. Hasle and Petersen (2004) note the difficulty of using agreements between social partners as a public policy instrument in lower structured labour markets. Nevertheless, the Nordic countries should not be schematically contrasted with other political regimes. Frick (2014) indeed draws nuanced conclusions on the implementation of the systematic work environment management in Sweden. Hasle and Petersen (2004) also suggest that agreements could entail some risks for authorities, especially the risk of excluding inspectors’ interventions. Beyond the Nordic model, support by social partners and participation within companies are important success conditions for government interventions. However, several authors note that evolutions of the global economy undermine an efficient collaboration with the social partners. Changed work arrangements may have negative consequences on workers’ health, with an increase in psychosocial risks and more obstacles to the management of occupational health and safety (Quinlan, 2007; Quinlan et al., 2009; Toukas et al., 2015; Walters et al., 2011).

Tompa et al. (2007) suggests that labour inspectors have to be in the field for regulation to be effective. Yet, many publications report on the limited resources of inspectorates to make direct and repeated contact with companies. According to Weil (2008), resource limitations are the major problem facing labour inspectorates worldwide. Investigation of psychosocial and organisational risks require more time than the traditional safety hazards. Workplaces have become more difficult to reach; this has further increased the time pressure on inspectors. In the wake of New Public Management, management indicators and incentive systems are meant to measure and improve the performance of labour inspectorates (Frick, 2014; Quinlan, 2007). This trend may incite agencies and inspectors to increase the numbers of visits, reduce their duration and lead to a focus on easy-to-assess topics (Frick, 2014).

We initially hoped to find information on workplace characteristics that might facilitate inspectors’ interventions, such as the industry or demographic structure. However, very few publications provide such data and authors more often highlight the impediments. Only company size is regularly cited as an important factor; large companies are more able to manage these issues.

Prevention practices within companies are also a marginal topic in the publications.

Regarding the intervention measures, we found several detailed accounts on the inspection of the psychosocial work environment in Nordic countries, continental Europe, the UK, Australia and Canada (Québec). In most countries, inspectors indirectly address psychosocial risks through the assessment of the OHS management systems inside workplaces. They check if companies have processes to ensure the detection and prevention of the whole range of occupational hazards, including psychosocial issues. Over recent decades, this approach has been the main strategy to encourage employers to fulfil their general prevention duties (Walters et al., 2011). In some Nordic countries, inspectors conduct specific psychosocial inspections. However, routine inspections of the psychosocial work environment are an exception outside Denmark (Rasmussen et al., 2011).

The publications highlight several kinds of government interventions: workplace visits, development of instruments, promotion of social dialogue, regulatory and voluntary approaches on systematic OHS management, etc. A majority of references do not strictly focus on inspection visits: inspectors' activities are included in a wide array of interrelated measures. This is important to keep in mind when trying to assess the efficiency of inspection visits. It seems difficult to isolate their outcomes, independently of other public policy measures.

According to the realist logic, interventions do not directly cause outcomes. They are mediated by mechanisms, which are a function of the context (Wong et al., 2013b). Enlightenment, advice and dialogue are by far the most frequent strategies used by inspectorates to address psychosocial risks and foster compliance. No author mentioned deterrence as a common approach. This is not surprising. Psychosocial risks are complex and relatively new for labour inspectors. In many countries, specific legal provisions on this topic do not exist; moreover, the boundary between prevention of psychosocial risks and managerial prerogatives is fuzzy. Nevertheless, some authors consider deterrence as a necessary ingredient for an efficient intervention by labour inspectors. Inspection styles seem to some degree culturally and socially conditioned: Bruhn (2009) stresses the differences between male “technicians” with a command-and-control inspection style, and newly hired “academics” addressing soft factors and preferring deep investigations. Bruhn (2006) also notes that an inspector deploys several styles depending on the workplace's reactions. Indeed, most publications report on an array of interconnected mechanisms, rather than on isolated ones. This is probably a reason why this review did not find any regular relationship between mechanisms and outcomes. Depending on the study, the same mechanisms lead to positive or negative results, and positive impacts are associated with various mechanisms.

A striking feature is the very small quantitative evidence on the effectiveness of psychosocial inspections. Few publications reported on quantitative results and even fewer were primary research articles. Furthermore, only 5 publications specifically aimed at evaluating the outcomes of interventions. In comparison, the Cochrane review on enforcement tools for preventing occupational diseases and injuries (Mischke et al., 2013) identified 23 studies, of which 16 were quantitative; several were randomised controlled trials, controlled intervention studies or interrupted time-series. As mentioned by Starheim and Bøgehus (2014), research on the inspection of psychosocial issues has only just begun. The available data delivers a rather mixed picture. Peer-reviewed articles are overrepresented in publications reporting no positive outcomes, mixed results or possibly positive results. Publications reporting positive results mostly belong to the grey literature. Several papers on workplace visits showed a positive impact; but, by contrast, most publications on public policies were

characterised by the absence of positive outcomes. This result confirms the existence of a gap between policy and practice (Langenhan et al., 2013; Leka et al., 2011b; Zoni and Lucchini, 2012). Inspectors may be rather successful at a micro-level, convincing employers during their inspection duties, while policies at a macro-level do not seem to fulfil expectations. A possible explanation would be that inspectors are only able to inspect a fraction of workplaces, and maybe not the worst ones.

Evaluating the outcomes of state interventions on psychosocial risks is a challenge. Safety improvements can be measured through standard indicators such as injury rates. Equivalent easy-to-access information does not exist for the psychosocial work environment; specific assessment tools are needed to gather data. Moreover, the outcomes of an intervention can be multiple: better informed stakeholders, changes in attitudes, stronger prevention efforts, safer work processes, reduced exposures, lower rates of work-related diseases, improved health, etc. An impact ladder such as suggested by Hansen et al. (2015) helps specify the criteria and enables a comparison between studies. Finally, several publications insist on the importance of long time-spans and repeated visits for effective inspection. Outcomes may be difficult to assess within the tight schedules of applied research and public policy evaluation.

4.2. Strengths and limitations of the review

Strengths of this review include the use of a realist approach to relate outcomes to their contexts and generative mechanisms. This approach is consistent with the nature of the existing publications, which describe contexts in detail, provide information on mechanisms, but rarely assess results. Another interest is the development of an enriched programme theory encompassing a wide array of influences on inspector intervention.

The main limitation to the generalisability of our findings is the lack of evaluation studies. A few quantitative studies from Nordic countries show positive results. It is not clear to what extent they can be extrapolated to other national contexts. Lindblom and Hansson (2004) warn about the difficulty of international comparisons: many factors interact in complex ways with agency activities and resources. According to the SLIC report (2012), not every method is suitable in a given country. The Nordic corporatist tradition and highly structured labour market probably facilitate the use of collective interviews and questionnaire inquiries. These tools might be less functional in more liberal regimes. Anyway, without evaluation studies outside Northern Europe, comparisons are currently not possible. In addition, it would be useful for regulatory agencies to know in which industries and types of workplaces they could have the largest impact. To answer these questions, there is a need for quantitative and mixed-method research, in order to assess outcomes, and link them with their contexts and mechanisms. The SECO is currently conducting a longitudinal evaluation study for this purpose.

Our resources allowed us to involve only one researcher in the literature search, data extraction and information coding. This is another limitation of our review. According to Mouter and Vonk Noordegraaf (2012), performing an intercoder reliability check in qualitative research is very time consuming. It is also more difficult when the reviewed literature does not discuss exactly the same topic as the one under study. In our case, the included publications turned out to be very heterogeneous; indeed, the coding scheme included more than 70 hierarchically ordered categories. Moreover, Marchal et al. (2012) stress that theory-driven evaluation can be resource- and time-intensive, because it assesses not only efficacy, but also the underlying theory. This might be a reason why intercoder reliability is not mentioned in the publication standards for realist syntheses (Wong et al., 2013a).

To compensate for a possible subjectivity bias, we strived for a transparent extraction and coding process, so that the data might be reanalysed. Both authors contributed to the definition of the search process, the selection of databases and the choice of inclusion and exclusion criteria. Data extraction and coding proved consistent and reliable based on the check by the second author. Our results were also validated by key stakeholders during a meeting with a panel of about 20 OHS specialists within the SECO (federal labour inspectors, lawyers, work psychologists, ergonomists and other experts). At last, the whole review process was regularly discussed and improved in collaboration with other researchers within the SECO.

Certain questions remain unresolved. First, there is a debate on the relevance of specific provisions for the prevention of psychosocial risks. Some authors consider it unnecessary to legislate on these issues, because they are covered by employers' general duties (Lerouge, 2014; Velásquez, 2012). However, more authors defend the view that specific references, at least in the general duty provisions, would facilitate the work of labour inspectors and the implementation of preventive measures (Bruhn and Frick, 2011; Hansen et al., 2015; Johnstone et al., 2011; Lippel and Quinlan, 2011; Lippel et al., 2011; Quinlan, 2007; Toukas et al., 2015). A second open question concerns the limits of inspectors' intervention: how much should they contribute to the assessment of the psychosocial risks? In some Nordic countries, inspectors conduct specific psychosocial risk assessments. However, in most countries, they rather evaluate the capacity of employers to assess and manage risks on their own. Starheim and Bøgehus (2014) suggested that inspectors should even contribute to the organisational prevention process: who should support the workplaces to solve their problems, if inspectors were to concentrate only on the assessment part? Considering inspectorates' limited resources, we would rather suggest a cooperation between authorities, social partners and occupational health consultants or services. For example, employer associations could support their members – especially small and medium enterprises – by offering them the possibility to call in experts recommended or employed by the association.

5. Conclusions

To our knowledge, this systematic review is the first to deal with the inspection of the psychosocial work environment. We chose a realist approach to address this topic. The literature search identified publications from Europe, Australia and Canada. Authors primarily describe national or international settings that shape inspector interventions; some papers report on quantitative results. Overall, the picture is mixed. Inspectors prove quite successful at convincing employers during visits, while prevention policies at a more macro-level seem to fall short of their objectives.

We propose a theoretical model of the influences on labour inspector effectiveness in this field. It could be used for evaluation studies in order to explain and more easily compare their results. However, this implies that quantitative or mixed-method studies are conducted in the future. Such studies certainly present challenges. The loose definition of psychosocial risks is a substantial issue; different studies address this topic through different theoretical lenses and definitions. Some evaluate the impact of inspection on specific risk factors, while others address the psychosocial work environment as a whole. Moreover, long-term inspection effects should certainly be assessed. Finally, the prospect of an evaluation may worry labour inspectors, especially with such a relatively touchy issue.

Nevertheless, Lindblom and Hansson (2004) contend that labour inspectors have good opportunities to systematically assess the effectiveness of their action and to compare different intervention methods. To this end, they recommend developing stringent

evaluation processes, which would isolate the effect of inspection from other factors; evaluation could be integrated in the general planning of inspection activities. We think that realist evaluation is an adequate approach to tackle these challenges. Indeed, it does not aim at determining *whether* inspection has an effect on the psychosocial work environment – which may be disappointing – but where, in which situations, and how. Identifying such success factors would allow inspectorates to make informed decisions about the focus of their actions.

Acknowledgements

We gratefully thank Dr. Margaret Graf, Dr. Marc Arial, Mrs. Stephanie Lauterburg, Mr. Pascal Richoz, Ms. Margot Vanis and our other colleagues at the SECO for their support. We also express our gratitude toward the two anonymous reviewers for their precious comments.

Appendix A. Supplementary material

Supplementary data associated with this article can be found, in the online version, at <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2017.02.012>.

References

- Baril-Gingras, G., Bellemare, M., Brun, J.-P., 2006. The contribution of qualitative analyses of occupational health and safety interventions: an example through a study of external advisory interventions. *Saf. Sci.* 44, 851–874. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2006.05.003>.
- Berthelette, D., Bilodeau, H., Leduc, N., 2008. Pour améliorer la recherche évaluative en santé au travail. *Sante publique* 20, 171–179.
- Bouffartigue, P., 2012. Mesurer les "Risques psychosociaux"? Mesures et démesures du travail – XIIIèmes Journées Internationales de Sociologie du Travail, 25–27 janvier 2012, Bruxelles, Belgium. <<https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00767900/document>> (Nov. 1, 2016).
- Bruhn, A., 2006. The inspector's dilemma under regulated self-regulation. *Policy Pract. Health Saf.* 4, 3–23. <http://dx.doi.org/10.1080/14774003.2006.11667679>.
- Bruhn, A., 2009. Occupational unity or diversity in a changing work context? The case of Swedish labour inspectors. *Policy Pract. Health Saf.* 7, 31–50. <http://dx.doi.org/10.1080/14774003.2009.11667733>.
- Bruhn, A., Frick, K., 2011. Why it was so difficult to develop new methods to inspect work organization and psychosocial risks in Sweden. *Saf. Sci.* 49, 575–581. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2010.07.011>.
- Cheng, Y.W., 2015. Policy responses to work-related stress: examining Taiwan's experiences from a welfare state regime perspective. *Saf. Sci.* 78, 111–116. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2015.04.018>.
- Creswell, J.W., 2014. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE, Los Angeles.
- Dalkin, S.M., Greenhalgh, J., Jones, D., Cunningham, B., Lhussier, M., 2015. What's in a mechanism? Development of a key concept in realist evaluation. *Implementation Sci.* 10, 1–7. <http://dx.doi.org/10.1186/s13012-015-0237-x>.
- Davezie, P., 2001. Le stress au travail: entre savoirs scientifiques et débat social. *Perform. Stratégies et Facteur Hum* 1, 4–7.
- de Gaullejac, V., 2010. RPS: Quels diagnostics? Enjeux scientifiques et politiques. *Nouv. Rev. Psychosociol.* 10, 51–70. <http://dx.doi.org/10.3917/nrp.010.0051>.
- Ertel, M., Stilianow, U., Iavicoli, S., Natali, E., Jain, A., Leka, S., 2010. European social dialogue on psychosocial risks at work: benefits and challenges. *Eur. J. Ind. Relat.* 16, 169–183. <http://dx.doi.org/10.1177/0959680110364830>.
- Frick, K., 2014. The 50/50 implementation of Sweden's mandatory systematic work environment management. *Policy Pract. Health Saf.* 12, 23–46. <http://dx.doi.org/10.1080/14774003.2014.11667802>.
- Gagliardi, D., Marinaccio, A., Valenti, A., Iavicoli, S., 2012. Occupational safety and health in Europe: lessons from the past, challenges and opportunities for the future. *Ind. Health* 50, 7–11. <http://dx.doi.org/10.2486/indhealth.MS1342>.
- Gillespie, B.M., Marshall, A., 2015. Implementation of safety checklists in surgery: a realist synthesis of evidence. *Implementation Sci.* 10, 1–14. <http://dx.doi.org/10.1186/s13012-015-0319-9>.
- Hansen, T., Lidmoes, L.C., Laursen, P., Mathiassen, L., Jensen, A.-M., Suhr Raby, C., Sorensen, L., Jurvelius, H., Rintala, J., Hardarson, S., Sveinsdóttir, P., Rosenberg Sovik, S., Hjorth, B., Schyberg, P., Tiborn, M., 2015. Psychosocial Working Environment: Workplace Inspection of the Psychosocial Working Environment in the Nordic Countries. Nordic Council of Ministers, Copenhagen. <<http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:795004/FULLTEXT01.pdf>>.
- Hasle, P., Petersen, J., 2004. The role of agreements between labour unions and employers in the regulation of the work environment. *Policy Pract. Health Saf.* 2, 5–23. <http://dx.doi.org/10.1080/14774003.2004.11667641>.

- Higgins, A., O'Halloran, P., Porter, S., 2012. Management of long term sickness absence: a systematic realist review. *J. Occup. Rehabil.* 22, 322–332. <http://dx.doi.org/10.1007/s10926-012-9362-4>.
- Jain, A.K., 2011. Development and Implementation of Policies for the Management of Psychosocial Risks: Exploring the Role of Stakeholders and the Translation of Policy into Practice in Europe. University of Nottingham. http://eprints.nottingham.ac.uk/12295/2/Aditya_Jain_Thesis.pdf (Nov. 1, 2016).
- Jespersen, A.H., Hasle, P., Hohnen, P., Madsen, C.U., 2014. Audit of psychosocial risk management systems: between tacit knowledge and standardization. In: Broberg, O., Hasle, N.F.P., Jensen, P.L., Kabel, A., Larsen, M.E., Weller, T. (Eds.), 11th International Symposium on Human Factors in Organisational Design and Management (ODAM 2014) and 46th Annual Nordic Ergonomics Society Copenhagen (Denmark), pp. 845–850. <http://proceedings.dtu.dk/fedora/repository/dtu:2506> (Nov. 1, 2016).
- Johnstone, R., Quinlan, M., McNamara, M., 2011. OHS inspectors and psychosocial risk factors: evidence from Australia. *Saf. Sci.* 49, 547–557. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2010.09.016>.
- Kortum, E., Leka, S., 2014. Tackling psychosocial risks and work-related stress in developing countries: the need for a multilevel intervention framework. *Int. J. Stress Manage.* 21, 7–26. <http://dx.doi.org/10.1037/a0035033>.
- Kortum, E., Leka, S., Cox, T., 2010. Psychosocial risks and work-related stress in developing countries: health impact, priorities, barriers and solutions. *Int. J. Occup. Med. Environ. Health* 23, 225–238. <http://dx.doi.org/10.2478/v10001-010-0024-5>.
- Langenhan, M.K., Leka, S., Jain, A., 2013. Psychosocial risks: is risk management strategic enough in business and policy making? *Saf. Health Work* 4, 87–94. <http://dx.doi.org/10.1016/j.shaw.2013.04.003>.
- Leka, S., Cox, T., 2008. PRIMA-EF: Guidance on the European Framework for Psychosocial Risk Management: A Resource for Employer and Worker Representatives. <http://www.prima-ef.org/> (06.03.2016).
- Leka, S., Jain, A., Cox, T., Kortum, E., 2011a. The development of the European framework for psychosocial risk management: PRIMA-EF. *J. Occup. Health* 53, 137–143. <http://dx.doi.org/10.1539/joh.O10010>.
- Leka, S., Jain, A., Iavicoli, S., Di Tecco, C., 2015a. An evaluation of the policy context on psychosocial risks and mental health in the workplace in the European Union: achievements, challenges, and the future. *BioMed Res. Int.* 2015, 18. <http://dx.doi.org/10.1155/2015/213089>.
- Leka, S., Jain, A., Iavicoli, S., Vartiainen, M., Ertel, M., 2011b. The role of policy for the management of psychosocial risks at the workplace in the European Union. *Saf. Sci.* 49, 558–564. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2010.02.002>.
- Leka, S., Van Wassenhove, W., Jain, A., 2015b. Is psychosocial risk prevention possible? Deconstructing common presumptions. *Saf. Sci.* 71, 61–67. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2014.03.014>.
- Lerouge, L., 2012. French labour inspectors and psychosocial risk: What are the possible actions. In: Rufino San José, M.M.N., Cristóbal, González Vicente, Emilio (Eds.), *Prevention on Psychosocial Risks and Quality of Life at Work – International Yearbook 2012. Labour Inspection and Psychosocial Risk Assessment: Progress and Resistance from a European Perspective*. Labour Health Secretary UGT_CEC, Madrid, pp. 43–59. <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/anuarios/Anuario2012.pdf> (Nov. 1, 2016).
- Lerouge, L., 2014. Contribution à l'étude juridique des risques psychosociaux au travail. Aspects de droit national, de droit comparé, d'interdisciplinarité, COMPTRESEC UMR 5114. Université de Bordeaux. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/tel-01082773> (Nov. 1, 2016).
- Lhuillier, D., 2010. Les «risques psychosociaux»: entre rémanence et méconnaissance. *Nouv. Rev. Psychosociol.* 11–28. <http://dx.doi.org/10.3917/nrp.010.0011>.
- Lindblom, L., Hansson, S.O., 2004. Evaluating workplace inspections. *Policy Pract. Health Saf.* 2, 77–91. <http://dx.doi.org/10.1080/14774003.2004.11667651>.
- Lippel, K., Quinlan, M., 2011. Regulation of psychosocial risk factors at work: an international overview. *Saf. Sci.* 49, 543–546. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2010.09.015>.
- Lippel, K., Vézina, M., Cox, R., 2011. Protection of workers' mental health in Québec: do general duty clauses allow labour inspectors to do their job? *Saf. Sci.* 49, 582–590. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2010.04.011>.
- Loriol, M., 2010. La construction sociale du stress: entre objectivation, subjectivité et régulations collectives des difficultés au travail. *Nouv. Rev. Psychosociol.* 111–124. <http://dx.doi.org/10.3917/nrp.010.0111>.
- MacEachen, E., Kosny, A., Stahl, C., O'Hagan, F., Redgrift, L., Sanford, S., Carrasco, C., Tompa, E., Mahood, Q., 2016. Systematic review of qualitative literature on occupational health and safety legislation and regulatory enforcement planning and implementation. *Scand. J. Work Environ. Health* 42, 3–16. <http://dx.doi.org/10.5271/sjweh.3529>.
- Marchal, B., van Belle, S., van Olmen, J., Hoérée, T., Kegels, G., 2012. Is realist evaluation keeping its promise? A review of published empirical studies in the field of health systems research. *Evaluation* 18, 192–212. <http://dx.doi.org/10.1177/1356389012442444>.
- Mellor, N., Mackay, C., Packham, C., Jones, R., Palferman, D., Webster, S., Kelly, P., 2011. 'Management standards' and work-related stress in Great Britain: progress on their implementation. *Saf. Sci.* 49, 1040–1046. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2011.01.010>.
- Mischke, C., Verbeek, J.H., Job, J., Morata, T.C., Alvesalo-Kuusi, A., Neuvonen, K., Clarke, S., Pedlow, R.L., 2013. Occupational safety and health enforcement tools for preventing occupational diseases and injuries. *Cochrane Database Syst. Rev.* 8. <http://dx.doi.org/10.1002/14651858.CD010183.pub2>.
- Mouter, N., Vonk Noordegraaf, D.M., 2012. Intercoder reliability for qualitative research: You win some, but do you lose some as well?. In: *Proceedings of the 12th TRAIL Congress*, 30–31 October 2012. TRAIL Research School, Rotterdam, Nederland. <http://repository.tudelft.nl/islandora/object/uuid:905f391d-4b25-40cf-9292-e253b7e55db2?collection=research>.
- Pawson, R., 2002. Evidence-based policy: the promise of 'realist synthesis'. *Evaluation* 8, 340–358. <http://dx.doi.org/10.1177/135638902401462448>.
- Pedersen, L.M., Nielsen, K.J., Kines, P., 2012. Realistic evaluation as a new way to design and evaluate occupational safety interventions. *Saf. Sci.* 50, 48–54. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2011.06.010>.
- Quinlan, M., 2007. Organisational restructuring/downsizing, OHS regulation and worker health and wellbeing. *Int. J. Law Psychiat.* 30, 385–399. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijlp.2007.06.010>.
- Quinlan, M., Johnstone, R., McNamara, M., 2009. Australian health and safety inspectors' perceptions and actions in relation to changed work arrangements. *J. Ind. Relat.* 51, 557–573. <http://dx.doi.org/10.1177/0022185609339519>.
- Rasmussen, M.B., Hansen, T., Nielsen, K.T., 2011. New tools and strategies for the inspection of the psychosocial working environment: the experience of the Danish Working Environment Authority. *Saf. Sci.* 49, 565–574. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2010.06.002>.
- Robson, L.S., Clarke, J.A., Cullen, K., Bielecky, A., Severin, C., Bigelow, P.L., Irvin, E., Culyer, A., Mahood, Q., 2007. The effectiveness of occupational health and safety management system interventions: a systematic review. *Saf. Sci.* 45, 329–353. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2006.07.003>.
- Rycroft-Malone, J., McCormack, B., Hutchinson, A., DeCorby, K., Bucknall, T., Kent, B., Schultz, A., Snelgrove-Clarke, E., Stetler, C., Titler, M., Wallin, L., Wilson, V., 2012. Realist synthesis: illustrating the method for implementation research. *Implementation Sci.* 7, 33. <http://dx.doi.org/10.1186/1748-5908-7-33>.
- Saksvik, P.Ø., Tvedt, S.D., Nytrø, K., Andersen, G.R., Andersen, T.K., Buvik, M.P., Torvatn, H., 2007. Developing criteria for healthy organizational change. *Work* 52, 243–263. <http://dx.doi.org/10.1080/02678370701685707>.
- SLIC, 2012. Psychosocial Risk Assessments: SLIC Inspection Campaign 2012 – Final Report. The Committee of Senior Labour Inspectors.
- Stadler, P., Splittgerber, B., 2014. Psychosocial risks at work – an inspection campaign of the German labour authorities. *ASU International*. <http://dx.doi.org/10.17147/ASUI.2014-07-04-01>.
- Starheim, L., 2014. Displacements in organisations' responses to the inspections of their psychosocial working environment. In: Broberg, O., Hasle, N.F.P., Jensen, P. L., Kabel, A., Larsen, M.E., Weller, T. (Eds.), 11th International Symposium on Human Factors in Organisational Design and Management and 46th Annual Nordic Ergonomics Society Copenhagen, pp. 573–579. <http://proceedings.dtu.dk/fedora/repository/dtu:2391> (11.04.2015).
- Starheim, L., Bøgehus, M., 2014. Labour inspection strategies addressing the psychosocial work environment. *Policy Pract. Health Saf.* 12, 53–70. <http://dx.doi.org/10.1080/14774003.2014.11667797>.
- Tashakkori, A., Teddlie, C., 1998. *Mixed Methodology: Combining Qualitative and Quantitative Approaches*. SAGE, London.
- Tompa, E., Trevithick, S., McLeod, C., 2007. Systematic review of the prevention incentives of insurance and regulatory mechanisms for occupational health and safety. *Scand. J. Work Environ. Health* 33, 85–95. <http://dx.doi.org/10.5271/sjweh.1111>.
- Toukas, D., Delichas, M., Toufekoula, C., Spyrouli, A., 2015. The role of labour inspectorates in tackling the psychosocial risks at work in Europe: problems and perspectives. *Saf. Health Work*. <http://dx.doi.org/10.1016/j.shaw.2015.06.001>.
- Velásquez, M., 2012. Comparative study of the psychosocial risks prevention management by the European inspection: United Kingdom, Autriche, Italy, France and Spain. In: Rufino San José, M.M.N., Cristóbal, González Vicente, Emilio (Eds.), *Prevention on Psychosocial Risks and Quality of Life at Work – International Yearbook 2012. Labour Inspection and Psychosocial Risk Assessment: Progress and Resistance from a European Perspective*. Labour Health Secretary UGT_CEC, Madrid, pp. 19–41. <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/anuarios/Anuario2012.pdf> (Nov. 1, 2016).
- Verbeek, J., Ruotsalainen, J., 2012. Letter to the editor re Pedersen et al. *Saf. Sci.* 50, 1152. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ssci.2011.11.022>.
- Victor, L., 2008a. Systematic reviewing. *Soc. Res. Update* 54, 1–4.
- Victor, L., 2008b. Systematic reviewing in the social sciences: outcomes and explanation. *Enquire* 1, 32–46.
- Walters, D., Johnstone, R., Frick, K., Quinlan, M., Baril-Gingras, G., Thébaud-Mony, A., 2011. *Regulating Workplace Risks: A Comparative Study of Inspection Regimes in Times of Change*. Edward Elgar Publishing, Cheltenham, UK.
- Weil, D., 2008. A strategic approach to labour inspection. *Int. Labour Rev.* 147, 349–375. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1564-913X.2008.00040.x>.
- Wong, G., Greenhalgh, T., Westhorp, G., Buckingham, J., Pawson, R., 2013a. RAMESES publication standards: realist syntheses. *BMC Med.* 11, 21. <http://dx.doi.org/10.1186/1741-7015-11-21>.
- Wong, G., Pawson, R., Owen, L., 2011. Policy guidance on threats to legislative interventions in public health: a realist synthesis. *BMC Public Health* 11, 222. <http://dx.doi.org/10.1186/1471-2458-11-222>.
- Wong, G., Westhorp, G., Pawson, R., Greenhalgh, T., 2013b. Realist Synthesis: RAMESES Training Materials. http://www.ramesesproject.org/index.php?pr=Project_outputs (04.04.2015).
- Yassi, A., Lockhart, K., Sykes, M., Buck, B., Stime, B., Spiegel, J.M., 2013. Effectiveness of joint health and safety committees: a realist review. *Am. J. Ind. Med.* 56, 424–438. <http://dx.doi.org/10.1002/ajim.22143>.
- Zoni, S., Lucchini, R.G., 2012. European approaches to work-related stress: a critical review on risk evaluation. *Saf. Health Work* 3, 43–49. <http://dx.doi.org/10.5491/SHAW.2012.3.1.43>.

12. Perceptions et pratiques des employeurs en matière de RPS (ARTICLE 2)

Prévenir les risques psychosociaux : une étude des perceptions et des pratiques des employeurs

Rafaël Weissbrodt, Marc Arial, Maggie Graf, Tarek Ben Jemia, Christine Villaret D'Anna et David Giaque

Que font les employeurs pour prévenir les risques psychosociaux? La littérature scientifique donne des indications sur l'efficacité de différents types de mesures de prévention et, partant, sur ce qu'il faudrait mettre en place. En revanche, on connaît mal ce que les entreprises font réellement, et les réponses à cette question relèvent souvent d'avis d'experts. Afin de contribuer à combler cette lacune, nous avons réalisé une enquête par questionnaire auprès d'environ 400 entreprises; celle-ci portait sur la manière dont les employeurs perçoivent l'exposition de leur personnel aux risques psychosociaux, et sur les mesures qu'ils mettent en place pour y faire face. Les résultats révèlent un écart important entre les recommandations issues de la littérature et les représentations et pratiques des employeurs.

MOTS-CLÉS: risques psychosociaux, perception, prévention, employeur, entreprise.

Introduction

La présente publication s'inscrit dans un projet de recherche sur l'intervention des inspecteurs du travail dans le champ des risques psychosociaux

Rafaël Weissbrodt, collaborateur scientifique, Secrétariat d'État à l'Économie (SECO), Direction du travail, Conditions de travail, Travail et Santé, Berne, Suisse, (grweissbrodt@bluewin.ch).

Marc Arial, chef du secteur Travail et Santé, SECO, Direction du travail, Conditions de travail, Travail et Santé, Berne, Suisse (marc.arial@seco.admin.ch).

Maggie Graf, collaboratrice scientifique, SECO, Direction du travail, Conditions de travail, Travail et Santé, Berne, Suisse (maggie.graf@seco.admin.ch).

Tarek Ben Jemia, collaborateur de recherche, SECO, Direction du travail, Conditions de travail, Travail et Santé, Berne, Suisse (tbj@bluewin.ch).

Christine Villaret D'Anna, collaboratrice de recherche, SECO, Direction du travail, Conditions de travail, Travail et Santé, Berne, Suisse (c.villaret@bluewin.ch).

David Giaque, professeur associé, Laboratoire d'analyse de la gouvernance et des politiques publiques en Europe, Institut d'études politiques, historiques et internationales, Faculté des sciences sociales et politiques, Université de Lausanne, Suisse (david.giaque@unil.ch).

Remerciements : Nous remercions les entreprises et les inspecteurs du travail, grâce à qui l'étude a pu se faire; les relecteurs, pour leurs recommandations pertinentes; nos collègues du SECO, notamment Mme Stephanie Lauterburg Spori, Mme Margot Vanis, M. Pascal Richoz et M. Samuel Iff, pour leur soutien; ainsi que Mme Anne-Laure Zufferey Terrettaz, de l'État du Valais, et M. Grégoire Bollmann, de l'Université de Lausanne, pour leurs conseils statistiques.

au travail (RPS), c'est-à-dire les « risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental » (Gollac, 2012 : 31). Un nombre croissant de gouvernements développent des programmes de prévention de ces risques; ces interventions ont fait l'objet de diverses études, qui montrent un écart entre les politiques et les pratiques (Langenhan, Leka et Jain, 2013; Leka *et al.*, 2011; Leka *et al.*, 2015; Lippel et Quinlan, 2011; Weissbrodt et Giauque, 2017; Zoni et Lucchini, 2012). En effet, les RPS sont plus difficiles à réguler que d'autres risques professionnels (Bruhn et Frick, 2011), notamment parce que leur résolution peut interférer avec les prérogatives du management en matière d'organisation. Les RPS présentent, de ce fait, un caractère potentiellement conflictuel lors de l'intervention d'un inspecteur du travail. Pour que celui-ci puisse amener l'entreprise à agir, il doit construire avec ses interlocuteurs une représentation partagée des problèmes à résoudre (Jespersen, Hasle et Nielsen, 2016).

Plusieurs revues systématiques ont porté sur l'impact des mesures qu'une entreprise pourrait mettre en place en faveur de la santé mentale au travail, principalement sous l'angle de la prévention du stress. Elles se sont concentrées soit sur des interventions individuelles (Richardson et Rothstein, 2008), soit sur des interventions organisationnelles (Harvey *et al.*, 2006; Montano, Hoven et Siegrist, 2014), ou, encore, elles ont comparé les deux approches (LaMontagne *et al.*, 2007). Toutefois, ces travaux donnent peu d'indications sur les pratiques effectives des entreprises (Jain, 2011; Weissbrodt et Giauque, 2017); la plupart des études ont porté sur des programmes volontaires d'envergure, initiés souvent avec le soutien de chercheurs dans le but de démontrer qu'il est possible de réduire l'exposition et de mesurer l'ampleur de cette réduction. Cet article vise à décrire ce qui se fait hors de ces contextes exceptionnels. L'objectif est d'étudier les pratiques de prévention déclarées par les employeurs, en relation avec la manière dont ils perçoivent l'exposition de leur personnel aux RPS. Les informations recueillies devraient permettre aux autorités, qui s'efforcent d'engager de manière efficiente leurs ressources limitées (Weil, 2008), de comprendre de manière plus détaillée le contexte dans lequel les inspecteurs interviennent. Partant, elles devraient pouvoir définir plus précisément le type d'entreprises à viser, les thèmes à aborder et les mécanismes d'action à privilégier.

L'article débute par la présentation d'un modèle conceptuel de l'intervention des inspecteurs en matière de RPS, fondé sur l'ergonomie de l'activité et l'évaluation réaliste des politiques publiques; ce modèle permet d'introduire les questions de recherche (2^e section). La 3^e section décrit la constitution de l'échantillon, le contexte de l'étude, les méthodes de recueil des données et les analyses statistiques. Les résultats sont présentés à la 4^e section. La 5^e et dernière section les met en perspective en les comparant à ceux d'enquêtes menées auprès de salariés;

elle mentionne également les forces et faiblesses de l'étude, ainsi que des pistes de recherche complémentaires. L'article se conclut par la mise en évidence des défis auxquels les autorités sont confrontées, ainsi que par des suggestions pour renforcer la prévention des RPS.

Cadre théorique et questions de recherche

Sur le plan théorique, le projet de recherche se rattache à deux approches complémentaires : l'ergonomie de l'activité et l'évaluation réaliste des politiques publiques. Nous nous appuyons sur la première pour conceptualiser les RPS, et sur la seconde pour mettre en évidence l'importance du contexte lorsqu'on évalue l'intervention des autorités.

Une approche ergonomique des RPS

Les RPS sont des phénomènes complexes, en raison notamment de l'intrication d'influences contextuelles — dont le travail est une source centrale — et de paramètres individuels. Cette diversité de facteurs se reflète dans la variété des mesures mises en place pour les prévenir. Par exemple, dans une revue de littérature sur la prévention du stress au travail, LaMontagne *et al.* (2007) ont distingué trois types d'interventions. Certaines, strictement individuelles, portent sur l'aptitude d'une personne à faire face à des facteurs de stress, en agissant sur sa perception des situations ou en développant ses ressources; elles incluent également des programmes de réhabilitation ou d'assistance aux employés. D'autres, purement organisationnelles, visent à réduire les facteurs de stress liés au travail et à favoriser la participation des travailleurs à la recherche de solutions. Enfin, les interventions mixtes mettent la priorité sur la prévention primaire des problèmes liés à l'organisation et à l'environnement de travail, tout en incluant une action sur l'individu. Les auteurs ont observé que, contrairement aux interventions individuelles, les interventions organisationnelles ou mixtes ont des effets bénéfiques aux deux niveaux. L'approche collective et organisationnelle de la prévention des RPS a été thématifiée par des ergonomes de l'activité: selon Petit et Dugué (2012), la prévention consiste avant tout à donner aux employés la possibilité de réaliser un travail de qualité. La souffrance psychologique s'explique par des défaillances organisationnelles occasionnant des difficultés de production, qui elles-mêmes prêtertent l'aptitude des salariés à exercer leur activité de manière conforme à leurs valeurs et à leur sens du « travail bien fait ». Agir sur les RPS nécessite de débattre du fonctionnement organisationnel de l'entreprise, des objectifs du travail et de la manière d'en évaluer la qualité. Il s'agit de transformer les situations de travail, de façon à augmenter le pouvoir d'agir des salariés.

Selon LaMontagne *et al.* (2007), une part croissante des études porterait sur des interventions organisationnelles ou mixtes, dont l'approche ergonomique est

une déclinaison. Selon eux, ceci pourrait refléter un recours plus fréquent à ces modes d'intervention sur le terrain. *A contrario*, divers auteurs considèrent que les entreprises continuent à privilégier les mesures individuelles, surtout d'ordre curatif (Bouffartigue, 2012; Frick, 2014; Lallement *et al.*, 2011; Lhuillier, 2010; Mellor *et al.*, 2011; Vézina *et al.*, 2006). *L'Enquête européenne sur les risques émergents et les nouveaux risques - ESENER* (EU-OSHA, 2012b, 2016) semble leur donner raison : les mesures les plus fréquemment déclarées dans les entreprises interrogées sont l'organisation de formations pour le personnel et la désignation de personnes de contact en cas de problème. Il reste toutefois difficile d'évaluer à quel point ces affirmations sont représentatives des pratiques effectivement mises en œuvre. En effet, il n'existe que très peu de recherches recensant les mesures de prévention des RPS adoptées par les employeurs. Par ailleurs, la manière dont ceux-ci perçoivent l'exposition de leur personnel aux RPS n'est pas beaucoup plus étudiée : la majorité des études portent sur les perceptions des employés uniquement (Amossé et Célérier, 2013; Krieger, Graf et Vanis, 2015 et 2017; Lorient, 2010; Lorient et Sall, 2014; Marquis, 2014).

L'évaluation réaliste des politiques publiques

La manière dont les employeurs perçoivent et préviennent les RPS constitue un élément du contexte dans lequel les inspecteurs du travail interviennent. Or, comprendre le contexte est au cœur de l'évaluation réaliste des politiques publiques. Ce courant vise à modéliser le processus par lequel une mesure d'intervention influence les comportements des groupes-cibles, selon les circonstances dans lesquelles elle s'inscrit et les mécanismes d'action qu'elle met en jeu; réaliser une évaluation de ce type consiste à mettre en évidence des configurations de contextes, de mécanismes et de résultats (Pawson, 2006). Dans une revue systématique de littérature fondée sur cette approche (Weissbrodt et Giauque, 2017), nous avons constaté un manque de données scientifiques sur les leviers et les obstacles qui, à l'échelle d'un établissement, peuvent influencer l'action des inspecteurs. Cette revue nous a également permis d'élaborer un modèle conceptuel synthétisant les éléments à prendre en compte pour évaluer l'action des inspecteurs en matière de RPS et mieux comprendre le contexte préexistant à leur intervention; il est décrit dans la section suivante.

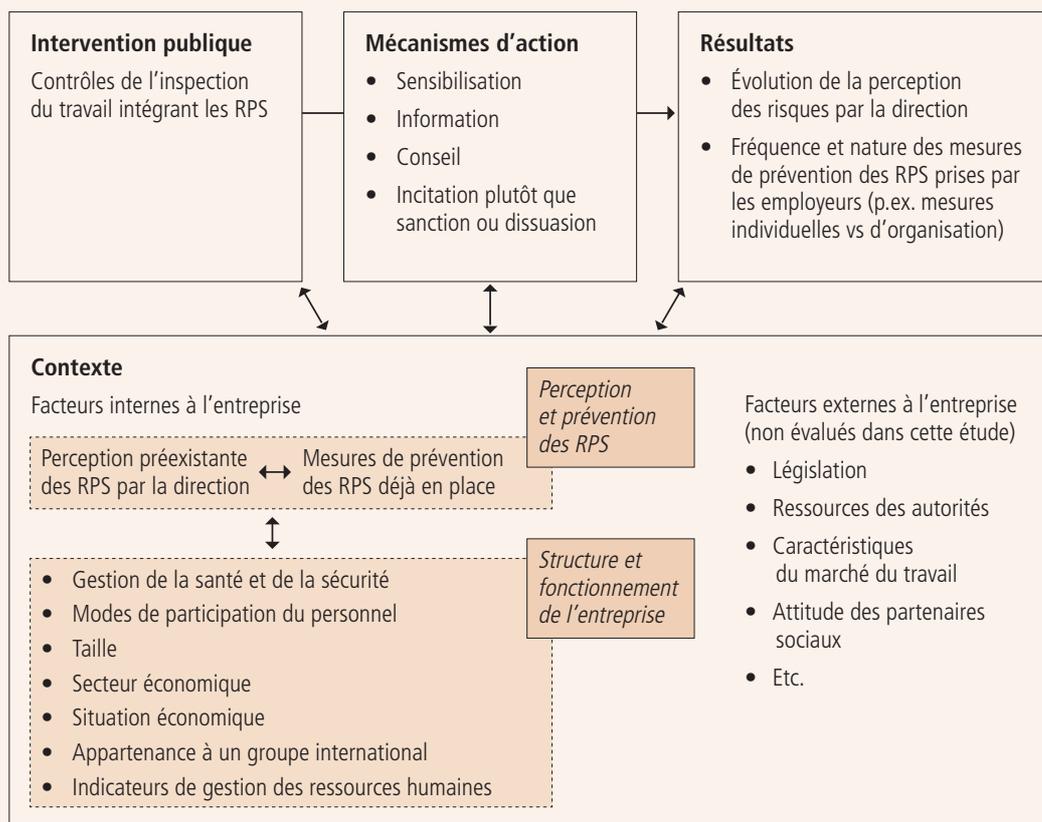
Modèle conceptuel de l'intervention des inspecteurs en matière de RPS

Le modèle présenté dans la Figure 1 est fondé sur une relation causale entre l'intervention publique et ses résultats, médiatisée par des mécanismes d'action (flèche unidirectionnelle). L'intervention de l'État dans le domaine des RPS prend classiquement la forme de contrôles en entreprises. Les inspecteurs visent à influencer

l'attitude et le comportement des employeurs, afin de les amener à mettre en place des mesures de prévention, par de la sensibilisation, de l'information et des recommandations (mécanismes d'action); la sanction et la dissuasion ne jouent qu'un rôle marginal. Les résultats attendus consistent en une évolution de la perception des risques par la direction, et en la mise en place de mesures de prévention.

FIGURE 1

Modèle conceptuel de l'intervention des inspecteurs en matière de RPS



Le recours à des mécanismes d'action peu coercitifs s'explique, notamment, par des facteurs contextuels, tels que l'absence de dispositions légales spécifiques aux RPS dans de nombreux pays, la modestie des ressources dont disposent les autorités, la complexification du monde du travail ou l'attitude réservée de partenaires sociaux. D'autres aspects contextuels propres à l'entreprise peuvent orienter la manière dont les inspecteurs procèdent, ainsi que les effets de leur intervention; ils peuvent également être influencés en retour au cours du processus d'inspection (d'où les flèches bidirectionnelles). Le modèle distingue, d'une part, des facteurs liés spécifiquement aux RPS: la perception préexistante de ces risques par l'employeur, ainsi que les mesures déjà en place. Reconnaître l'existence d'un risque pourrait être une condition nécessaire à la mise en place de mesures préventives, et celles-ci pourraient agir à leur tour sur la perception du risque. Le modèle inclut, d'autre part, des facteurs généraux relatifs à la structure et au fonctionnement

de l'entreprise. Il s'agit, notamment, de la gestion de la santé et de la sécurité au travail (SST) et du degré de participation du personnel : les entreprises qui gèrent la SST de manière systématique et y associent leurs employés ont plus de facilité à intégrer les RPS dans leurs démarches préventives (Jain, 2011). Diverses études ont montré que les mesures de prévention sont d'autant plus fréquentes que les entreprises sont grandes (Hasle, Limborg et Nielsen, 2014; Jain, 2011; Pinder *et al.*, 2016). Par ailleurs, selon *L'Enquête ESENER* (EU-OSHA, 2012), elles sont plus courantes dans l'enseignement et le secteur santé-social, et plus rares dans l'industrie, la construction et le commerce. En outre, la situation économique peut influencer les décisions d'allocation de ressources. Ceci a été mis en évidence dans le domaine de la sécurité au travail (Filer et Golbe, 2003); on peut supposer qu'il en va de même dans le domaine des RPS, bien que nous n'ayons pas connaissance d'études à ce sujet. Enfin, le niveau de prévention des RPS peut être associé à des indicateurs classiques de gestion des ressources humaines, tels que le roulement de personnel ou l'absentéisme (Dollard *et al.*, 2007), ou encore des problèmes de recrutement. L'existence de RPS peut se traduire par des difficultés de gestion des ressources humaines; inversement, de telles difficultés peuvent accroître les tensions dans l'entreprise.

L'étude se concentre sur les relations entre ces deux catégories de facteurs internes à l'entreprise, d'une part, les perceptions des RPS et les mesures en place, d'autre part, les aspects liés à la structure et au fonctionnement de l'établissement; le design de recherche ne permettant pas de se prononcer sur la causalité, la Figure 1 représente ces relations par des flèches à double sens. Nous avons décidé de ne pas inclure d'autres éléments, dont la littérature a montré l'importance en matière de prévention des RPS mais qui sont moins directement observables, tels que la culture organisationnelle, les jeux d'acteurs ou la qualité du dialogue dans l'entreprise (Mellor *et al.*, 2011; Starheim, 2014). Dans ce cadre, les questions de recherche sont les suivantes :

1. Quelle est la perception des employeurs quant à l'exposition de leur personnel aux RPS ?
2. Dans quelle mesure cette perception est-elle liée à des facteurs relatifs à la structure et au fonctionnement de l'entreprise ?
3. Quels types de mesures les entreprises prennent-elles pour prévenir les RPS ?
4. Quelles relations y a-t-il entre les mesures de prévention que les employeurs mettent en place, la manière dont ils perçoivent l'exposition de leur personnel, et les facteurs relatifs à la structure et au fonctionnement de l'entreprise ?

La section suivante présente la méthodologie développée pour étudier ces questions.

Méthodologie

Constitution de l'échantillon

L'étude s'est déroulée dans le cadre d'une campagne d'inspection axée sur les RPS, conduite en Suisse par le Secrétariat d'État à l'Économie (SECO) et les inspections cantonales du travail (cf. Encadré). Cette campagne fait actuellement l'objet d'une évaluation d'impact; dans ce but, une enquête par questionnaire a été réalisée à deux reprises à un an d'intervalle dans un échantillon d'entreprises dont la moitié servait de groupe d'intervention et l'autre de groupe contrôle. Dans les établissements du groupe d'intervention, un audit de l'inspection du travail était prévu, mais non encore effectué au moment de la première enquête. Pendant environ un an, les inspecteurs nous ont informés à l'avance des contrôles qu'ils avaient planifiés, de manière aussi exhaustive que possible, afin que nous puissions contacter les entreprises avant leur passage. Quant au groupe contrôle, il était formé d'entreprises sélectionnées aléatoirement, par les chercheurs, dans le Registre fédéral des entreprises et des établissements; ce sous-échantillon a été stratifié de manière à ce qu'il soit comparable aux entreprises inspectées, au niveau de la région linguistique — francophone, germanophone et italophone —, de la branche d'activité, de la taille, de la structure mono- ou multi-établissements, et de l'appartenance éventuelle à un groupe international. La comparaison de l'évolution du groupe d'intervention et du groupe contrôle après la seconde enquête va permettre de mesurer l'impact des visites d'inspection; cette évaluation fera l'objet d'une publication séparée. Pour le présent article, nous nous sommes fondés uniquement sur la première enquête — celle qui précédait l'inspection dans le groupe d'intervention. Par ailleurs, nous avons fusionné les deux groupes d'entreprises afin de disposer d'un échantillon suffisamment grand pour refléter autant que possible la variété des perceptions et des pratiques de prévention des employeurs.

ENCADRÉ

Les RPS dans le système suisse de prévention des risques professionnels

En Suisse, le champ de la SST fait principalement l'objet de deux lois. La *Loi sur l'assurance-accidents* (LAA) vise à prévenir les accidents et les maladies professionnelles, et à indemniser les travailleurs concernés. La *Loi sur le travail* (LTr) réglemente les horaires de travail et la prévention des risques professionnels ne relevant pas de la LAA. Les RPS ne sont pas mentionnés explicitement dans ces lois; ils sont, toutefois, couverts indirectement par le devoir général de protection incombant à l'employeur. En effet, l'article 6 alinéa 1 de la LTr précise que: « pour protéger

la santé des travailleurs, l'employeur est tenu de prendre toutes les mesures dont l'expérience a démontré la nécessité, que l'état de la technique permet d'appliquer et qui sont adaptées aux conditions d'exploitation de l'entreprise. Il doit, en outre, prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger l'intégrité personnelle des travailleurs ». Et l'alinéa 2 du même article stipule que : « l'employeur doit notamment aménager ses installations et régler la marche du travail de manière à préserver autant que possible les travailleurs des dangers menaçant leur santé et du surmenage ». L'article 2 de l'ordonnance 3 relative à la LTr décrète que « l'employeur est tenu de donner toutes les directives et de prendre toutes les mesures nécessaires afin d'assurer et d'améliorer la protection de la santé physique et psychique. Il doit en particulier faire en sorte que (...) c. des efforts excessifs ou trop répétitifs soient évités ; (...) d. le travail soit organisé d'une façon appropriée ».

L'inspection du travail est chargée de vérifier l'application de la LTr et de la LAA, sauf pour certains secteurs à risques dans lesquels le contrôle de la LAA relève de la Caisse nationale d'assurance en cas d'accidents. Chacun des 26 cantons suisses possède son propre inspectorat du travail autonome; quelques grandes villes disposent également d'une inspection communale.

Le SECO exerce la haute surveillance sur les inspectorats. En accord avec eux, il a initié en 2014 une campagne d'inspection de quatre ans consacrée aux RPS. Dans ce cadre, il a organisé des cours de formation continue pour les inspecteurs, mis à disposition de la documentation et un site Internet, et participé à diverses manifestations afin d'attirer l'attention des partenaires sociaux et des spécialistes de la SST sur ces questions. Les inspecteurs ont été invités à aborder les RPS lors de leurs audits, en informant, en sensibilisant et en conseillant les entreprises. Ils ont également dû contrôler les processus et mesures que celles-ci mettent en place pour protéger leur personnel contre les atteintes à l'intégrité personnelle (discrimination, harcèlement, etc.) et pour s'assurer que les exigences du travail sont proportionnées aux capacités des salariés. La campagne devait porter en particulier sur les banques, assurances, sociétés de télécoms, régies immobilières, administrations publiques, magasins et établissements de soins.

Source : SECO (2013)

Cueillette des données

Les données ont été recueillies au moyen d'un questionnaire (en français, allemand et italien) adressé à la personne « connaissant le mieux les questions de santé et de sécurité dans l'entreprise »; dans la plupart des cas, il s'agissait de l'employeur ou d'un cadre dirigeant. Deux options ont été proposées (par téléphone ou par écrit), afin de maximiser le taux de réponse. La passation a été confiée à quatre interviewers titulaires d'une maîtrise (*master*) en sciences humaines, formés et supervisés tout au long de l'étude.

Le questionnaire comportait près de 120 questions : 11 sur l'établissement (statut, données démographiques, etc.) et sur le répondant (identité et fonc-

tion), 10 sur la gestion de la SST, 3 sur la représentation formelle des employés, 19 sur les facteurs de RPS perçus par les répondants, 51 sur la gestion des RPS, 8 sur la situation économique et des indicateurs RH, et quelques questions de clôture. Les modalités de réponse et leur codage étaient: non (0), plutôt non (1), plutôt oui (2) et oui (3); 10 questions ouvertes permettaient de recueillir des informations plus détaillées. Les deux tiers des questions ont été créées sur mesure; les autres ont été reprises des *Enquêtes ESENER*, ainsi que de l'enquête française *Conditions de travail* de 2013¹. À partir du modèle conceptuel, nous avons retenu pour cet article 60 variables, réparties en 7 catégories: gestion de la SST (8 questions), participation des travailleurs (6), exposition aux RPS (14), prévention des RPS (25), situation économique (1), indicateurs RH (3) et structure de l'entreprise (3).

Analyses statistiques

Le Tableau 1 présente le plan d'exploitation des données pour chaque question de recherche. Nous avons tout d'abord construit des échelles au moyen d'analyses factorielles. Des statistiques descriptives ont servi à rendre compte de la manière dont les employeurs perçoivent l'exposition de leur personnel aux RPS (question 1), ainsi que les types de mesures mises en œuvre (question 3). Enfin, pour identifier les variables associées à l'exposition perçue (question 2) et aux mesures de prévention (question 4), des modèles de régression multiple ont été élaborés. Les analyses statistiques ont été effectuées avec le logiciel Stata (StataCorp, 2015). En parallèle, les réponses aux questions ouvertes et les commentaires des répondants ont été retranscrits, codés et utilisés pour pouvoir mieux interpréter les associations statistiques.

TABLEAU 1
Plan d'exploitation des données

Étapes	Méthodes
Constitution des échelles de mesure	Analyses factorielles sur les variables d'exposition, de gestion SST, de participation et de prévention
Q1 Exposition perçue par les employeurs	Statistiques descriptives sur les échelles d'exposition
Q2 Variables associées à l'exposition perçue	Analyses de régression avec comme variables dépendantes les variables d'exposition perçue
Q3 Types de mesures mises en place par les employeurs	Statistiques descriptives sur les échelles de prévention
Q4 Variables associées aux types de mesures	Analyses de régression avec comme variables dépendantes les types de mesures
Recours aux données qualitatives pour compléter l'interprétation	Saisie et codage thématique des réponses aux questions ouvertes et des commentaires des répondants

Analyses factorielles

Des échelles ont été élaborées pour mesurer la gestion de la SST, la participation des travailleurs, l'exposition aux RPS, ainsi que leur prévention. Les analyses ont suggéré l'existence de plusieurs facteurs pour l'exposition aux RPS et pour leur prévention; nous avons effectué une rotation orthogonale Varimax de manière à mieux les distinguer, puis regroupé les items en sous-échelles à partir des coefficients de saturation, et enfin effectué une nouvelle analyse sur chacune d'entre elles pour vérifier sa cohérence et son caractère unidimensionnel. Nous avons considéré cet objectif atteint lorsque le premier facteur présentait des coefficients de saturation positifs sur l'ensemble des variables de l'échelle, qu'il avait une valeur-propre supérieure à 1 (règle de Kaiser), et qu'une rupture de pente s'observait sur le *scree plot* après le premier facteur. Les analyses ont été réalisées à partir des matrices de corrélations polychoriques, avec la procédure *factormat* de Stata (*principal-factor method*). Le coefficient alpha ordinal (Gadermann, Guhn et Zumbo, 2012) a été employé pour estimer la cohérence interne des échelles². Les scores ont été calculés en additionnant les valeurs sur l'ensemble des questions constituant une échelle, puis en divisant la somme par le nombre de questions. Pour mieux différencier les entreprises, nous avons multiplié le score par 4, afin d'obtenir des valeurs allant de 0 à 12.

Aucun item ne comportait un taux de valeurs manquantes supérieur à 0,5% (2/404), à l'exception d'une question présentant un taux de 1,5% (6/404). Compte tenu de cette proportion très faible, les entreprises concernées ont été exclues des analyses dans lesquelles les variables avec des valeurs manquantes étaient utilisées. La présence de valeurs extrêmes a été vérifiée et leur effet potentiel a été pris en compte.

Analyses de régression multiple

Les associations entre les scores de prévention des RPS (variables dépendantes) et les variables indépendantes incluses dans le modèle conceptuel ont été identifiées au moyen de régressions multiples. Comme la moitié de l'échantillon était constituée d'entreprises sélectionnées de manière non aléatoire (les entreprises inspectées), nous avons d'abord introduit la variable « entreprise inspectée oui/non » comme variable indépendante dans les modèles de régression; ceci a permis d'identifier un éventuel biais de sélection. Les autres variables indépendantes ont été introduites par blocs successifs: d'abord, l'exposition aux RPS, puis, les variables structurelles (taille, secteur et appartenance à un groupe international), les variables « conjoncturelles » (situation économique et indicateurs RH) et, enfin, la gestion de la SST et la participation. Nous avons retenu les variables avec $p \leq ,25$ dans les tests d'association bivariée avec les

variables dépendantes. Les modèles finaux ont été construits en ne conservant que les prédicteurs significatifs à $p < ,05$ après introduction du dernier bloc. La puissance statistique, l'absence de multicolinéarité et la normalité des résidus ont été vérifiées. Comme les données présentaient de l'hétéroscédasticité, nous avons utilisé une méthode de régression robuste (commande Stata *robreg*) et le coefficient de détermination robuste $R^2(w)$ (Jann, 2010; Renaud et Victoria-Feser, 2010). Les associations entre les scores d'exposition aux RPS (variables dépendantes) et les variables indépendantes (caractéristiques structurelles et conjoncturelles, gestion de la SST et participation du personnel) ont été étudiées de la même façon. Les résultats sont présentés dans la section suivante.

Résultats

Le taux de réponse est de 58,4% (404/692). Le Tableau 2 présente la constitution de l'échantillon. Les très petites entreprises sont sous-représentées par rapport au tissu économique suisse; dans le cadre de la campagne, les inspecteurs ont eu tendance à se concentrer sur des établissements d'une certaine taille. Une entreprise sur cinq appartient aux secteurs de l'industrie ou de la construction, bien que ceux-ci ne fussent pas des cibles prioritaires de la campagne. Le

TABLEAU 2
Caractéristiques des entreprises participantes (N=404)

Caractéristiques		%
Visite d'inspection prévue	Oui	51,5
	Non	48,5
Taille	1-9 employés	11,4
	10-99	42,6
	100 et plus	46,0
Secteur économique	Services	36,1
	Commerce, hôtellerie, transports	26,5
	Industrie, construction	19,3
	Santé, social	13,4
	Administration publique, enseignement	4,7
Fonction du répondant	Directeur d'entreprise ou de succursale	29,2
	Responsable des ressources humaines	20,0
	Cadre en charge de la SST	13,6
	« Autre directeur »	12,6
	Propriétaire ou associé	12,4
	« Autre employé »	8,7
	Employé chargé de la SST	3,5

choix des entreprises à inspecter est une prérogative légale des inspecteurs; l'échantillon est représentatif des établissements inspectés pendant la durée de l'étude, mais pas nécessairement de l'ensemble du tissu économique suisse. Enfin, dans 87,8% des cas, le répondant était le propriétaire ou le dirigeant de l'entreprise ou, dans des entreprises d'une taille moyenne ou grande, un cadre supérieur; pour cette raison, nous utiliserons souvent le terme « employeurs » pour désigner les répondants dans la suite du texte. Les résultats sont présentés en reprenant successivement les questions de recherche.

Perception des employeurs quant à l'exposition aux RPS

Les analyses factorielles ont abouti à la construction de trois échelles d'exposition perçue aux RPS. L'échelle « stress et charge de travail » présente le score moyen le plus élevé (6,19 sur 12); elle regroupe trois questions relatives à la pression temporelle, à la charge de travail et au stress. L'échelle « autres facteurs de risques » suit avec un score moyen de 3,56 points sur 12. Elle rassemble sept items: horaires longs ou irréguliers, clients difficiles, problèmes de communication ou de collaboration, environnement physique contraignant, insécurité de l'emploi, difficulté à faire un travail de qualité, tensions avec des collègues ou la hiérarchie. La troisième échelle, intitulée « atteintes à l'intégrité », obtient un score très faible (1,67 sur 12) et rassemble quatre variables: agression verbale ou physique, discrimination, harcèlement, et confrontation à des événements traumatisants. La partie supérieure du Tableau 3 (p. 186), présente ces échelles de manière plus détaillée. Leur cohérence interne est bonne ($\alpha=0,80-0,82$). Les colonnes « asymétrie » et « aplatissement » indiquent que la distribution des réponses ne suit pas une courbe gaussienne; ceci est confirmé par la valeur p inférieure à 0,05 au test de normalité. Le tableau présente aussi les coefficients de saturation — qui, mis au carré, représentent la part de la variance d'une variable, expliquée par le facteur — et la communalité, qui indique le pourcentage de la variance de la variable, expliquée par l'ensemble des facteurs.

Relations entre exposition perçue et facteurs relatifs à la structure et au fonctionnement de l'entreprise

Les analyses factorielles ont permis d'élaborer deux échelles supplémentaires, l'une sur la gestion systématique de la SST et l'autre sur la participation des travailleurs; elles sont présentées en détail dans la partie médiane du Tableau 3 (p. 186-187). Nous avons intégré ces scores comme variables indépendantes dans les analyses de régression multiple. Le Tableau 4 présente, dans sa partie gauche, les trois modèles portant sur l'exposition perçue. Le fait qu'une inspection soit ou non planifiée ne s'est jamais avéré significatif; ceci montre que les entreprises inspectées et les autres sont comparables sur ces scores, lorsqu'on contrôle la taille, la branche d'activité et les autres variables incluses dans les modèles. Dans les

TABEAU 3
Présentation des échelles de mesure issues des analyses factorielles

Variables	N	m (σ)	Asym.	Aplatis.	p	α	Satur.	Commun.
Exposition au stress et à une charge de travail élevée	403	6,19 (3,31)	-,21	2,20	,00	,82		
Pression temporelle							,78	,61
Charge de travail élevée							,73	,54
Stress professionnel							,81	,65
Exposition à des violations de l'intégrité personnelle	403	1,67 (2,08)	1,59	5,84	,00	,81		
Agression verbale ou physique							,76	,58
Discrimination							,73	,53
Harcèlement							,75	,57
Événement traumatisant							,65	,42
Exposition à d'autres facteurs de risques psychosociaux	403	3,56 (2,28)	,48	2,81	,02	,80		
Horaires longs ou irréguliers							,59	,35
Clients difficiles							,52	,27
Problèmes de communication ou de collaboration							,68	,46
Environnement physique contraignant							,63	,40
Insécurité de l'emploi							,48	,23
Difficulté à faire un travail de qualité							,62	,38
Tensions avec des collègues ou la hiérarchie							,68	,46
Gestion de la SST	404	8,07 (3,04)	-,78	2,87	,00	,89		
SST abordée par la direction							,67	,45

Réalisation d'évaluations de risques							,70	,50
Degré d'engagement des cadres dans la SST							,68	,46
Mise en place de mesures préventives							,78	,61
Employés informés sur la SST							,80	,65
Budget spécifique pour la SST							,56	,31
Trace écrite des mesures mises en place							,76	,58
Accès des employés à un document sur la politique SST							,73	,53
Participation du personnel	404	6,22 (2,73)	-,07	2,37	,15	,70		
Existence d'un comité SST							,54	,30
SST abordée dans les réunions d'équipe							,63	,40
Suggestions sur la SST par les employés							,56	,31
Motif prévention : répondre aux attentes des employés							,29	,08
Employés informés sur la prévention des RPS							,56	,31
RPS discutés entre employés et responsables							,60	,37
Amélioration générale des conditions de travail	398	7,61 (2,72)	-,46	3,07	,01	,71		
Changements organisationnels pour réduire la pression							,64	,41
Changements d'horaires en faveur des employés							,42	,17
Adaptation des tâches pour certains employés							,56	,31
Recrutement de personnel supplémentaire							,48	,23
Amélioration des outils							,58	,34
Amélioration de l'environnement de travail							,57	,32

TABLEAU 3 (suite)

Variables	N	m (σ)	Asym.	Aplatis.	p	α	Satur.	Commun.
Gestion spécifique des RPS	404	5,17 (3.28)	,16	1,88	,00	,94		
Mesures en faveur du bien-être individuel							,62	,48
Plan d'action contre le stress							,53	,30
Conseil confidentiel							,71	,52
Charte/politique sur les RPS							,68	,48
Procédure de résolution des conflits							,78	,62
Procédure en cas de harcèlement							,86	,75
Définition de sanctions disciplinaires							,77	,60
Procédure en cas d'agression							,79	,63
Procédure en cas d'événement traumatisant							,73	,54
Sondage sur les RPS							,51	,32
Rôles clairs en matière de gestion des RPS							,50	,33
Information suffisante disponible sur les RPS							,54	,32
Utilisation de documents sur les RPS							,63	,43
Formation sur les RPS pour les employés							,77	,60
Formation sur les RPS pour les cadres							,78	,60
Appel à des spécialistes en matière de RPS							,70	,51
Information des employés sur les RPS							,63	,45

Note : Échelles graduées de 0 à 12. Moyenne m. Écart-type σ . Valeur-seuil p (test de normalité conjointe). α ordinal. Coefficients de saturation (satur.) et de communalité (commun.). L'asymétrie (asym.) et l'aplatissement (aplatis.) d'une courbe normale valent 0 et 3.

entreprises de 100 personnes et plus, les répondants tendent à mentionner une exposition plus importante aux trois catégories de facteurs de risques. La branche d'activité est associée à l'exposition aux atteintes à l'intégrité (perçue comme plus faible dans le secteur secondaire, le commerce, l'hôtellerie-restauration et les transports, et plus élevée dans l'administration et l'enseignement) et aux « autres facteurs de RPS » (plus élevée dans le commerce, l'hôtellerie-restauration et les transports, l'administration et l'enseignement, ainsi que le secteur santé-social). L'appartenance à un groupe international est associée à une plus faible exposition perçue aux atteintes à l'intégrité. On observe une relation positive faible, mais significative entre la présence de difficultés économiques et l'exposition aux atteintes à l'intégrité et aux « autres facteurs de RPS », mais pas avec le stress et la charge de travail. Le niveau d'absentéisme n'est lié statistiquement à aucun score d'exposition. En revanche, les difficultés de recrutement et un niveau de roulement de personnel moyen ou élevé sont associés significativement à l'exposition au stress/charge de travail et aux « autres facteurs de RPS ». Enfin, la gestion de la SST est positivement reliée à l'exposition perçue aux risques d'atteintes à l'intégrité, tandis que le score de participation n'est associé à aucune échelle d'exposition.

Types de mesures mises en place par les entreprises pour prévenir les RPS

Pour l'analyse factorielle réalisée sur les variables de prévention, nous avons retenu une solution à 2 facteurs, décrits dans la partie inférieure du Tableau 3 (p. 187-188). Le premier (gestion spécifique des RPS) est associé à des processus de management axés spécifiquement sur les RPS (procédures, documentation, règlement, conseil confidentiel, mesures de bien-être individuel, etc.); plusieurs items portent également sur la formation du personnel et des cadres dans ce domaine. Le score moyen est de 5,17. Le second facteur (amélioration générale des conditions de travail) présente un caractère très différent: il s'agit de mesures ayant un impact direct sur l'activité de travail, au travers de changements organisationnels, du recrutement de personnel supplémentaire, de l'adaptation des tâches de certains employés, ou d'une amélioration des horaires, des outils ou de l'environnement de travail. Le score moyen est de 7,61. Cette seconde catégorie est plus répandue que la première: 53,5 à 86,4% des entreprises ont pris l'une ou l'autre des mesures constituant cette échelle, contre 15,1 à 59,7% pour les mesures de gestion spécifique des RPS.

Relations entre les mesures de prévention, l'exposition perçue aux RPS et les facteurs relatifs à la structure et au fonctionnement de l'entreprise

Le Tableau 4 présente, dans sa partie de droite, les résultats des deux modèles de régression multiple sur les mesures de prévention. Les scores ne diffèrent pas

TABLEAU 4

Facteurs liés à l'exposition perçue aux RPS et aux mesures de prévention (modèles de régression multiple)

	Variables dépendantes : exposition perçue aux facteurs de RPS			Variables dépendante : prévention	
	Modèle 1 Stress/ charge élevée (N=403)	Modèle 2 Atteintes à l'intégrité (N=403)	Modèle 3 Autres facteurs des RPS (N=403)	Modèle 4 Gestion spécifique des RPS (N=403)	Modèle 5 Amélioration générale des conditions de travail (N=398)
Inspection planifiée	-	-	-	-	-
Variables d'exposition	Stress/charge de travail ^a			-	-
	Atteintes à l'intégrité ^a			,22*	-
	Autres facteurs de RPS ^a			-	-
Structure de l'entreprise	1-9 employés ^b	-2,95*	,12	-,83*	-,61
	100+ ^b	0,81*	,60*	,77*	1,10*
	Industrie/construction ^c	-	-,81*	,08	-1,75*
	Commerce, gastro, transport ^c	-	-,53*	,65*	-1,01*
	Admin., enseignement ^c	-	1,05*	1,41*	,27
	Santé/social ^c	-	1,30	1,36*	,13
	Groupe international ^d	-	-,53*	-	,64*
Variables économiques et RH	Difficultés économiques ^d	-	,41*	,69*	-,47
	Absentéisme moy/haut ^e	-	-	-	-
	Difficultés de recrutement ^d	1,43*	-	1,02*	-
	Roulement moy/haut	1,15*	,29	,79*	-
Variables SST	Gestion SST ^a	-	,10*	-	,31*
	Participation du personnel ^a	-	-	-	,47*
Constante		5,05*	,10*	1,78*	-,43
R ² (w) robuste		,30	,44	,34	,72

Note : Les valeurs significatives à $p < .05$ sont signalées par un astérisque. Les variables non conservées dans les modèles finaux sont signalées par un tiret. Valeurs de référence : ^a variable continue, ^b 10-99, ^c « entreprises de services », ^d 1 = oui 0 = non, ^e bas.

significativement entre les entreprises inspectées et les autres, en contrôlant les autres variables incluses dans les modèles. Les entreprises de 100 personnes et plus tendent à présenter des mesures de gestion des RPS plus développées, de même que celles qui appartiennent à un groupe international. La prévention est moins poussée dans le secteur secondaire, le commerce, l'hôtellerie-restauration et les transports, par comparaison avec les services. La situation économique et les indicateurs RH ne sont pas associés significativement aux scores de prévention. La gestion de la SST est positivement reliée aux mesures de gestion spécifique des RPS. Quant à la participation du personnel, elle est associée positivement aux deux scores de prévention. Le score d'amélioration générale des conditions de travail n'est lié qu'à la participation et, négativement, au secteur du commerce, de l'hôtellerie-restauration et du transport, tandis que le score de gestion spécifique des RPS est lié à un plus grand nombre de variables. À titre complémentaire, nous avons recalculé le modèle 5 en remplaçant la variable dépendante (amélioration générale des conditions de travail) par l'item « mesures organisationnelles pour réduire la pression »; dans cette analyse, non reproduite ici, le score de stress/charge de travail est positivement associé à la variable dépendante.

Discussion

Dans le cadre de cette étude, nous avons successivement analysé la manière dont les employeurs perçoivent l'exposition de leur personnel aux RPS (question 1), les liens entre ces perceptions et des facteurs relatifs à la structure et au fonctionnement de l'entreprise (question 2), les types de mesures mises en place pour prévenir les RPS (question 3), ainsi que les associations entre ces mesures, les facteurs de RPS perçus par les employeurs, et les caractéristiques de structure et de fonctionnement (question 4). On peut se demander si les résultats obtenus reflètent uniquement les perceptions des employeurs ou s'ils correspondent également au ressenti des employés. Le design de l'étude ne permettait pas de recueillir des informations auprès de ces derniers. En revanche, d'autres études livrent des données de ce type, du moins partiellement; nous y ferons référence dans la suite du texte, afin de mettre en perspective les résultats.

Perception des employeurs quant à l'exposition aux RPS

Une comparaison avec les réponses des personnes actives dans *L'Enquête suisse sur la santé* de 2012 (Krieger *et al.*, 2015) montre que la fréquence relative des divers facteurs de RPS est analogue selon les employeurs et les salariés. La problématique la plus fréquemment rapportée est celle du stress, associée à des questions de contraintes temporelles et de charge de travail; les atteintes à l'intégrité sont rarement perçues comme un problème, et la catégorie des « autres facteurs de RPS » occupe une position intermédiaire. Il ne paraît donc pas y avoir de

sous-estimation de la part des dirigeants d'entreprises interrogés. En revanche, les données qualitatives donnent à penser que seule une minorité d'employeurs raisonnent véritablement en termes de facteurs de risques liés au travail. Les commentaires spontanés de nombreux répondants ont fait émerger une représentation des RPS comme des phénomènes relevant de l'individu plutôt que du milieu de travail, tant au niveau de leurs causes que des moyens d'y faire face.

Relations entre exposition perçue et facteurs relatifs à la structure et au fonctionnement de l'entreprise

L'association positive entre taille de l'entreprise et perception des risques est confirmée par les résultats d'enquêtes auprès de salariés, telles que *L'Enquête européenne sur les conditions de travail* (Krieger et al., 2017). Lorient et Sall (2014) confirment que les plaintes de stress sont moins nombreuses dans les microentreprises, malgré des conditions de travail globalement moins favorables. Ceci recouvre cependant deux réalités : soit la proximité sociale et la résolution collective des problèmes en amont permettent effectivement d'éviter que les difficultés soient vécues comme du stress, soit on assiste à un déni des problèmes, par crainte de perdre son emploi ou en raison d'un engagement excessif, d'un paternalisme envahissant, d'une évolution vers plus de distance entre employeurs et salariés ou, encore, pour cause de pressions d'un donneur d'ordre, ou à cause d'incertitudes économiques.

Les liens mesurés entre exposition perçue et secteurs économiques semblent s'expliquer davantage par des différences de sensibilité chez les employeurs que par de réelles disparités au niveau des conditions de travail. En effet, selon *L'Enquête suisse sur la santé* (Krieger et al., 2015; Marquis, 2014), il n'y a presque aucune différence statistiquement significative entre les branches dans la fréquence des contraintes psychosociales relevées par les employés; seule l'hôtellerie-restauration se démarque par des valeurs significativement plus élevées. De fait, ces risques découlent moins du type d'activité exercée que de l'organisation du travail et des relations sociales (Marquis, 2014). Si, dans notre étude, les employeurs perçoivent différemment l'exposition aux RPS selon la branche à laquelle ils appartiennent, c'est probablement en raison d'un processus de construction sociale. Selon Lorient (2010), les catégories utilisées pour verbaliser la souffrance au travail varient d'un groupe professionnel à l'autre, même si les facteurs sous-jacents sont similaires, notamment en termes d'intensification, d'individualisation des rapports de travail ou de limitation des marges de manœuvre personnelles.

Enfin, le lien positif entre score d'atteinte à l'intégrité et score de gestion de la SST pourrait s'expliquer par un effet de sensibilisation à ces problématiques. Premièrement, les entreprises ayant un système développé de gestion des risques professionnels ont généralement des compétences et une sensibilité plus

élevées en matière de santé au travail. Deuxièmement, un système de gestion SST représente un terrain favorable aux mesures formelles de prévention des RPS; nous verrons dans la section suivante que ces mesures portent souvent sur des problématiques de harcèlement, de violence ou de conflits. Troisièmement, certains répondants ont indiqué que l'avènement de cas de harcèlement ou de violence les avait incités à se pencher sur la prévention des risques professionnels de manière plus structurée.

Types de mesures mises en place par les entreprises pour prévenir les RPS

L'étude suggère l'existence de deux types de mesures. Le premier porte sur la gestion spécifique des RPS; il a pour objectif de soutenir des individus confrontés à des situations problématiques, par du conseil, de l'information, de l'écoute et des procédures en cas de harcèlement, conflit, violence ou événement traumatisant. Ceci explique probablement le lien entre ce score de prévention et le score d'atteinte à l'intégrité, relation qui ne se retrouve pas pour les catégories « stress/charge de travail » et « autres facteurs de RPS ». Les commentaires des répondants confirment que ces mesures se rattachent principalement aux interventions individuelles décrites par LaMontagne *et al.* (2007). D'autres chercheurs ont mis en évidence l'importance accordée à cette forme de prévention par les entreprises (Bouffartigue, 2012; Frick, 2014; Mellor *et al.*, 2011), mais aussi par les autorités (Bruhn, 2006; Jespersen *et al.*, 2014; Johnstone, Quinlan et McNamara, 2011; Quinlan, 2007).

La seconde catégorie regroupe des améliorations des conditions de travail, ayant pour la plupart une portée collective; de ce fait, elles se rapprochent de la catégorie des interventions organisationnelles évoquées par LaMontagne *et al.* (2007). Ces améliorations sont plus répandues que les mesures de gestion spécifique. Elles tendent à accroître les ressources des salariés pour faire face aux contraintes professionnelles; ce faisant, elles ont un impact sur l'activité réelle. Dans une perspective ergonomique, ces mesures pourraient contribuer à renforcer la capacité des travailleurs à faire un travail de qualité, et donc à prévenir les RPS. Toutefois, on verra dans la section suivante que les répondants ne les perçoivent guère comme des moyens de contribuer à la santé de leurs salariés.

Relations entre les mesures de prévention, l'exposition perçue aux RPS et les facteurs relatifs à la structure et au fonctionnement de l'entreprise

La mise en œuvre de mesures de prévention est peu associée à l'exposition aux RPS perçue par les dirigeants. Certains agissent, bien qu'ils jugent l'exposition faible; d'autres perçoivent des risques élevés, mais prennent peu de mesures. Les

données qualitatives ont permis de distinguer plusieurs cas de figure parmi les entreprises qui jugent être exposées mais agissent peu : certaines n'ont pas la volonté d'agir; d'autres manquent de moyens; d'autres encore estiment que les RPS sont avant tout des problèmes privés; enfin, certaines régulent ces risques de manière informelle, plutôt que par des mesures de prévention structurées. Quant à celles qui agissent tout en estimant que leurs collaborateurs sont peu exposés, ce sont notamment de grandes entreprises de services dotées d'une politique RH développée.

L'absence de liens entre exposition perçue et prévention concerne particulièrement les mesures d'amélioration générale des conditions de travail. L'examen des données qualitatives a montré que ces mesures organisationnelles et matérielles n'étaient pas prises prioritairement pour prévenir des RPS, mais dans une optique d'amélioration continue de l'entreprise ou pour des raisons opérationnelles. Or, pour nombre d'auteurs, l'amélioration de la santé mentale au travail requiert de transformer les conditions dans lesquelles œuvrent les salariés (Frick, 2014; Lallement *et al.*, 2011; LaMontagne *et al.*, 2007; Lhuillier, 2010; Petit et Dugué, 2012). Notre étude indique que cette conception est encore très minoritaire dans les entreprises.

Les variables structurelles (taille, branche d'activité et caractère national ou international) sont davantage liées à la prévention. L'association avec la taille est attestée dans la littérature (Amossé et Célérier, 2013; EU-OSHA, 2016; Hasle *et al.*, 2014). Selon Pinder *et al.* (2016), ceci vaut surtout pour la prévention formelle, structurée et descendante, et moins pour la « sécurité en action »; de fait, on constate une relation positive entre le nombre d'employés et le score de gestion spécifique des RPS, mais pas avec le score d'amélioration générale des conditions de travail. Concernant les différences entre branches, la prévention des RPS ressort comme peu développée dans l'industrie, la construction et le commerce, ce qui confirme les résultats de *L'Enquête ESENER* (EU-OSHA, 2012b). Quant au lien entre prévention et appartenance à un groupe international, il s'explique peut-être par des pratiques moins développées en Suisse que dans d'autres pays européens (EU-OSHA, 2012b, 2016). À noter que les associations entre variables structurelles et prévention concernent surtout la gestion spécifique des RPS. Le fait que seul le secteur économique soit lié à l'amélioration générale des conditions de travail renforce l'idée que ce second mode de prévention a un statut à part.

L'association positive entre gestion spécifique des RPS et gestion de la SST rejoint les résultats de *L'Enquête ESENER* (EU-OSHA, 2012b; Jain, 2011). Les autorités incitent, d'ailleurs, à intégrer les RPS dans un système global de prévention des risques professionnels (Walters *et al.*, 2011; Weissbrodt et Giauque, 2017). Enfin, les liens observés entre prévention et participation du personnel sont cohérents avec la littérature (EU-OSHA, 2016; Walters, 2011).

Forces, limites et perspectives de recherche

La principale qualité de l'étude est la richesse des informations récoltées, avec un nombre élevé de questions sur les RPS et leur prévention; or, au niveau international, très peu de travaux de recherche se sont intéressés aux pratiques concrètes de prévention des RPS dans les organisations. Nous avons pu montrer que les mesures de gestion spécifique, principalement individuelles, n'étaient pas reliées aux mêmes variables explicatives que l'amélioration générale des conditions de travail matérielles et organisationnelles; les commentaires des répondants ont permis de confirmer la pertinence de distinguer entre ces deux types de mesures.

Les données s'avèrent être les plus solides dont on dispose actuellement, en l'absence d'étude aussi approfondie menée sur un échantillon aléatoire; elles présentent, néanmoins, quelques limites. La sélection des entreprises n'a pas été effectuée complètement au hasard: la moitié ont été choisies par les inspecteurs. On aurait pu craindre que ces entreprises se démarquent des autres, soit positivement soit négativement. On aurait, également, pu imaginer que le fait de se savoir prochainement inspectés influence les réponses de certains employeurs. Les vérifications effectuées n'ont cependant pas révélé de biais. Il n'est pas exclu que les résultats eussent été différents si nous nous étions adressés à des travailleurs; nous nous sommes, toutefois, fondés sur l'approche retenue pour *L'Enquête ESENER*, qui est la principale source de données dans ce domaine. Dans la première *Enquête ESENER*, les chercheurs avaient interrogé deux personnes par entreprise, un dirigeant et un représentant du personnel en charge de la SST. Or, plusieurs indices avaient suggéré que les réponses des dirigeants étaient un peu plus objectives (EU-OSHA, 2012a). Dans la deuxième *Enquête ESENER*, seul un entretien par entreprise a été réalisé, avec la personne connaissant le mieux la SST dans l'établissement; ce changement était destiné à améliorer la qualité des informations recueillies (EU-OSHA, 2016). De plus, la comparaison de nos résultats avec ceux d'enquêtes sur les perceptions des employés n'a pas révélé de hiatus majeur.

Une piste de recherche intéressante serait d'étudier qualitativement ce que les employeurs estiment être de la prévention des RPS, et pourquoi ils mettent en place tel ou tel type de mesures. Ceci permettrait aux inspecteurs du travail de mieux comprendre les représentations de leurs interlocuteurs, et d'adapter leur approche afin de favoriser une compréhension partagée des RPS.

Conclusion

L'étude montre un grand potentiel d'amélioration en matière de prévention. D'une part, les mesures de gestion spécifique des RPS, qui passent principalement par des procédures, de l'information et du soutien individuel, ne couvrent

que partiellement le champ, en se concentrant sur les atteintes à l'intégrité personnelle. D'autre part, les employeurs ne semblent pas percevoir l'utilité, pour prévenir les RPS, des mesures d'amélioration matérielles et organisationnelles. Bien que la littérature ait montré l'intérêt des approches systémiques, incluant une action sur l'organisation du travail (LaMontagne *et al.*, 2007), celles-ci restent minoritaires.

Les résultats soulignent deux défis pour les autorités. Un premier consiste à faire adopter, par les entreprises, une approche plus globale des RPS, non centrée sur les phénomènes de harcèlement; on constate une évolution de ce type au niveau international (Lippel et Quinlan, 2011). Par ailleurs, que l'on interroge des dirigeants ou des salariés, il apparaît que le stress est un problème plutôt fréquent, même dans les très petites entreprises, et que les risques d'atteintes à l'intégrité n'y sont pas notablement plus rares. En conséquence, la prévention des RPS ne devrait pas être l'apanage des grandes sociétés. Or, les participants ont souvent indiqué que la taille modeste de leur société les prémunissait contre ces risques.

Un second défi réside dans la valorisation des mesures d'amélioration générale des conditions de travail. Actuellement, les autorités promeuvent une approche de la prévention fondée sur les processus. Son caractère abstrait et formel peut être un obstacle; selon Walters *et al.* (2011), les systèmes de gestion de la sécurité au travail ont une efficacité limitée, même dans de grandes structures, car ils sont peu intégrés à la conduite générale des affaires. Notre étude a montré que les mesures de gestion spécifique des RPS, qui relèvent de cette approche, sont relativement peu répandues. En revanche, la plupart des entreprises interrogées cherchent à améliorer les conditions de réalisation du travail, en introduisant de nouveaux équipements, en transformant des locaux, en adaptant des horaires, ou encore en engageant du personnel. Selon Loriol et Sall (2014), les patrons des petites entreprises font parfois de la prévention sans le savoir; leur fonctionnement informel correspond à la notion de « conditions de travail ». La proximité entre employeurs et salariés peut favoriser le partage d'information et de bonnes pratiques, ainsi qu'un retour et des échanges sur les problèmes concrets rencontrés dans le travail. Construire ensemble des réponses adaptées peut éviter que les difficultés ne soient vécues comme du stress. Valoriser ces pratiques permettrait, selon ces auteurs, de leur donner de la légitimité et d'inciter les employeurs à les mettre en œuvre. Ils relèvent, cependant, que toutes les petites entreprises ne fonctionnent pas nécessairement de cette manière. Dans ce sens, les inspecteurs pourraient éclairer les employeurs sur l'intérêt d'une telle approche, non seulement pour prévenir les RPS, mais également pour assurer le bon fonctionnement de leur outil de travail. Ceci nous paraît également cohérent avec une approche ergonomique de la prévention des RPS, fondée sur la possibilité de réaliser un travail de qualité (Petit et Dugué, 2012). Dans cet

esprit, il conviendrait également de renforcer la participation des travailleurs aux questions de santé au travail. En effet, la Suisse se caractérise par des pratiques et des dispositions réglementaires limitées en matière de participation (Teoh, Hassard et Cox, 2013). D'ailleurs, le programme de la campagne d'inspection n'accordait qu'une place restreinte à cette thématique.

Divers pays disposent d'une réglementation mentionnant les RPS de manière explicite. La Suisse devrait-elle leur emboîter le pas ? Dans le contexte politique et économique actuel, cette option paraît peu réaliste. En effet, la Suisse dispose d'un droit du travail très libéral. De plus, dans un parlement majoritairement à droite, plusieurs interpellations ont été déposées récemment par des représentants des milieux économiques, dans le but d'assouplir davantage les dispositions légales relatives au temps de travail. C'est pourquoi, pour répondre aux défis présentés ci-dessus, il peut être plus opportun de développer des dispositifs d'accompagnement des employeurs, afin qu'ils puissent améliorer leurs compétences et identifier des pistes d'action adaptées à leurs besoins et ressources. Il convient d'agir sur l'environnement des entreprises, afin d'abaisser les barrières et de renforcer les incitations à la prévention, par exemple, en poussant les partenaires sociaux à inclure ces questions dans les négociations collectives. D'ailleurs, Weil (2008) recommande aux inspecteurs de collaborer étroitement avec les syndicats, les groupes de représentation et d'autres intermédiaires. Dans le même ordre d'idée, Walters *et al.* (2011) soulignent que la crainte d'une inspection et le contact direct entre inspecteur et employeur restent des moteurs essentiels de la prévention. Les auteurs de ces deux publications conseillent également de profiter d'effets de levier en intervenant, par exemple, auprès des donneurs d'ordres situés à la tête des filières d'approvisionnement. Compte tenu de leurs ressources limitées, les inspectorats s'efforcent de cibler leurs interventions sur des secteurs à risques accrus. Or, on constate que les RPS sont présents partout. Comme la sensibilité des employeurs varie d'une branche à l'autre, il serait préférable que les autorités mettent davantage l'accent sur les secteurs où l'attention portée aux RPS paraît la plus basse : industrie, construction, commerce, hôtellerie-restauration, transports. Ceci contribuerait à lutter contre le stéréotype selon lequel les RPS sont des problèmes marginaux dans les activités techniques et manuelles. Approfondir ces pistes d'action contribuerait à ce que la prévention des RPS ne soit pas un tigre de papier, mais donne lieu à de réels changements sur le terrain.

Notes

- 1 *Enquête de la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques* (www.dares.travail-emploi.gouv.fr).
- 2 Les échelles ont été validées en reconduisant les analyses sur les données de la seconde enquête un an plus tard; les résultats se sont avérés identiques (à quelques centièmes près, pour les coefficients alpha).

Références

- Amossé, Thomas et Sylvie Célérier (2013) « Pratiques d'entreprises en santé et sécurité - Un panorama de la situation française depuis une double perspective, quantitative et qualitative », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 15 (3). <http://journals.openedition.org/pistes/3601> (page consultée le 8.3.2018).
- Bouffartigue, Paul (2012) « Mesurer les 'Risques psychosociaux'? », *Mesures et démesures du travail - XIIIèmes Journées Internationales de Sociologie du Travail*, Bruxelles, Belgique. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00767900/document> (page consultée le 5.1.2018).
- Bruhn, Anders (2006) « The Inspector's Dilemma under Regulated Self-regulation », *Policy and Practice in Health and Safety*, 4 (2), 3-23.
- Bruhn, Anders et Kaj Frick (2011) « Why it Was so Difficult to Develop New Methods to Inspect Work Organization and Psychosocial Risks in Sweden », *Safety Science*, 49 (4), 575-581.
- Dollard, Maureen, Nathalie Skinner, Michelle Tuckey et Tessa Bailey (2007) « National Surveillance of Psychosocial Risk Factors in the Workplace: An International Overview », *Work and Stress*, 21 (1), 1-29.
- EU-OSHA (2012a) *Management of Occupational Safety and Health: An Analysis of the Findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER) - Technical Report Annexes 1 and 2*. https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/esener_management_annexes/view (page consultée le 5.1.2018).
- EU-OSHA (2012b) *Management of Psychosocial Risks at Work: An Analysis of the Findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER)*. https://osha.europa.eu/en/node/6748/file_view (page consultée le 5.1.2018).
- EU-OSHA (2016) *Second European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER-2): Overview Report: Managing Safety and Health at Work*. <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/second-european-survey-enterprises-new-and-emerging-risks-esener> (page consultée le 5.1.2018).
- Filer, Randall et Devra Golbe (2003) « Debt, Operating Margin, and Investment in Workplace Safety », *Journal of Industrial Economics*, 51, 359-381.
- Frick, Kaj (2014) « The 50/50 Implementation of Sweden's Mandatory Systematic Work Environment Management », *Policy and Practice in Health and Safety*, 12 (2), 23-46.
- Gadermann, Anne, Martin Guhn et Bruno Zumbo (2012) « Estimating Ordinal Reliability for Likert-type and Ordinal Item Response Data: A Conceptual, Empirical, and Practical Guide », *Practical Assessment, Research and Evaluation*, 17 (3), 1-13.
- Gollac, Michel (2012) « Les risques psychosociaux au travail: D'une « question de société » à des questions scientifiques », *Travail et emploi*, 129, 5-10.
- Harvey, Steve, François Courcy, André Petit, Julie Hudon, Mike Teed, Olivier Loiselle et Alexandre Morin (2006) *Interventions organisationnelles et santé psychologique au travail: une synthèse des approches au niveau international*. <http://www.irsst.qc.ca/media/documents/PubIRSST/R-474.pdf> (page consultée le 5.1.2018).
- Hasle, Peter, Hans Jorgen Limborg et Klaus Nielsen (2014) « Working Environment Interventions - Bridging the Gap between Policy Instruments and Practice », *Safety Science*, 68, 73-80.
- Jain, Aditya (2011) *Development and Implementation of Policies for the Management of Psychosocial Risks: Exploring the Role of Stakeholders and the Translation of Policy into*

- Practice in Europe*. Ph. D. thesis. University of Nottingham. http://eprints.nottingham.ac.uk/12295/2/Aditya_Jain_Thesis.pdf (page consultée le 5.1.2018).
- Jann, Ben (2010) *ROBREG: Stata Module Providing Robust Regression Estimators*. Statistical Software Components S457114: Boston College Department of Economics.
- Jespersen, Anne Helbo, Peter Hasle, Pernille Hohnen et Christian Uhrenholdt Madsen (2014) « Audit of Psychosocial Risk Management Systems: Between Tacit Knowledge and Standardization », *Paper Presented at the 11th International Symposium on Human Factors in Organisational Design and Management (ODAM 2014) and 46th Annual Nordic Ergonomics Society*, Copenhagen, Denmark. <http://proceedings.dtu.dk/fedora/repository/dtu:2506> (page consultée le 5.1.2018).
- Jespersen, Anne Helbo, Peter Hasle et Klaus Nielsen (2016) « The Wicked Character of Psychosocial Risks: Implications for Regulation », *Nordic Journal of Working Life Studies*, 6 (3), 23-42.
- Johnstone, Richard, Michael Quinlan et Maria McNamara (2011) « OHS Inspectors and Psychosocial Risk Factors: Evidence from Australia », *Safety Science*, 49 (4), 547-557.
- Krieger, Ralph, Maggie Graf et Margot Vanis (2015) *Ausgewählte Ergebnisse der Schweizerischen Gesundheitsbefragung 2012*. www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsbedingungen/Studien_und_Berichte.html (page consultée le 5.1.2018).
- Krieger, Ralph, Maggie Graf et Margot Vanis (2017) *Sixième Enquête européenne sur les conditions de travail en 2015. Résultats choisis, tirés de l'Enquête sur les conditions de travail des travailleurs salariés en Suisse*, Berne: SECO.
- Lallement, Michel, Catherine Marry, Marc Loriol, Pascale Molinier, Michel Gollac, Pascal Marichalar et Emmanuel Martin (2011) « Maux du travail : dégradation, recomposition ou illusion ? », *Sociologie du travail*, 53 (1), 3-36.
- LaMontagne, Anthony, Tessa Keegel, Amber Louie, Aleck Ostry et Paul Landsbergis (2007) « A Systematic Review of the Job-stress Intervention Evaluation Literature, 1990–2005 », *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 13 (3), 268-280.
- Langenhan, Melissa, Stavroula Leka et Aditya Jain (2013) « Psychosocial Risks: Is Risk Management Strategic Enough in Business and Policy Making? », *Safety and Health at Work*, 4 (2), 87-94.
- Leka, Stavroula, Aditya Jain, Sergio Iavicoli et Cristina Di Tecco (2015) « An Evaluation of the Policy Context on Psychosocial Risks and Mental Health in the Workplace in the European Union: Achievements, Challenges, and the Future », *BioMed Research International*, 2015.
- Leka, Stavroula, Aditya Jain, Sergio Iavicoli, Maarit Vartia et Michael Ertel (2011) « The Role of Policy for the Management of Psychosocial Risks at the Workplace in the European Union », *Safety Science*, 49 (4), 558-564.
- Lhuillier, Dominique (2010) « Les 'risques psychosociaux': entre rémanence et méconnaissance », *Nouvelle revue de psychosociologie*, 2, 11-28.
- Lippel, Katherine et Michael Quinlan (2011) « Regulation of Psychosocial Risk Factors at Work: An International Overview », *Safety Science*, 49 (4), 543-546.
- Loriol, Marc (2010) « La construction sociale du stress: entre objectivation, subjectivité et régulations collectives des difficultés au travail », *Nouvelle revue de psychosociologie*, 2, 111-124.

- Loriol, Marc et Deede Sall (2014) « La gestion du stress dans les TPE », *La Revue des conditions de travail*, 1 (1), 56-63.
- Marquis, Jean-François (2014) *Travail et santé: Résultats de l'enquête suisse sur la santé 2012*. www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/sante/enquetes/sgb.assetdetail.350838.html page consultée le 5.1.2018).
- Mellor, Nadine, Colin Mackay, Claire Packham, Rhiannon Jones, David Palferman, Simon Webster et Peter Kelly (2011) « 'Management Standards' and Work-related Stress in Great Britain: Progress on their Implementation », *Safety Science*, 49 (7), 1040-1046.
- Montano, Diego, Hanno Hoven et Johannes Siegrist (2014) « Effects of Organisational-level Interventions at Work on Employees' Health: A Systematic Review », *BMC Public Health*, 14 (1), 1-9.
- Pawson, Ray (2006) *Evidence-Based Policy: A Realist Perspective*, Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Ltd.
- Petit, Johann et Bernard Dugué (2012) « Psychosocial Risks: Acting Upon the Organisation by Ergonomic Intervention », *Work*, 41, 4843-4847.
- Pinder, James, Alistair Gibb, Andrew Dainty, Wendy Jones, Mike Fray, Ruth Hartley, Alistair Cheyne, Aoife Finneran, Jane Glover, Roger Haslam, Jennie Morgan, Patrick Waterson, Elaine Yolande Gosling, Phil Bust et Sarah Pink (2016) « Occupational Safety and Health and Smaller Organisations: Research Challenges and Opportunities », *Policy and Practice in Health and Safety*, 14 (1), 34-49.
- Quinlan, Michael (2007) « Organisational Restructuring/downsizing, OHS Regulation and Worker Health and Wellbeing », *International Journal of Law and Psychiatry*, 30 (4), 385-399.
- Renaud, Olivier et Maria-Pia Victoria-Feser (2010) « A Robust Coefficient of Determination for Regression », *Journal of Statistical Planning and Inference*, 140 (7), 1852-1862.
- Richardson, Katherine et Hannah Rothstein (2008) « Effects of Occupational Stress Management Intervention Programs: A Meta-analysis », *Journal of Occupational Health Psychology*, 13 (1), 69-93.
- SECO (2013) *Priorité d'exécution 2014-2018 «Risques psychosociaux à la place de travail» : Concept global et mesures*. Document interne non publié. Berne: Secrétariat d'État à l'Économie - Inspection fédérale du travail.
- Starheim, Liv (2014) « Displacements in Organisations' Responses to the Inspections of their Psychosocial Working Environment », *Paper presented at the 11th International Symposium on Human Factors in Organisational Design and Management and 46th Annual Nordic Ergonomics Society*, Copenhagen, Denmark. <http://proceedings.dtu.dk/fedora/repository/dtu:2391> (page consultée le 5.1.2018).
- StataCorp (2015) *Stata Statistical Software: Release 14*. College Station, TX: StataCorp LP.
- Teoh, Kevin, Juliet Hassard et Tom Cox (2013) *Worker Participation - Switzerland*. https://oshwiki.eu/wiki/Worker_participation_-_Switzerland (page consultée le 5.1.2018).
- Vézina, Michel, Renée Bourbonnais, Chantal Brisson et Louis Trudel (2006) « Définir les risques. Note de recherche : Sur la prévention des problèmes de santé mentale », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 3 (163), 32-38.
- Walters, David (2011) « Worker Representation and Psycho-social Risks: A Problematic Relationship? », *Safety Science*, 49 (4), 599-606.

Walters, David, Richard Johnstone, Kaj Frick, Michael Quinlan, Geneviève Baril-Gingras et Annie Thébaud-Mony (2011) *Regulating Workplace Risks: A Comparative Study of Inspection Regimes in Times of Change*, Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.

Weil, David (2008) « A Strategic Approach to Labour Inspection », *International Labour Review*, 147 (4), 349-375.

Weissbrodt, Rafaël et David Giauque (2017) « Labour Inspections and the Prevention of Psychosocial Risks at Work: A Realist Synthesis », *Safety Science*, 100, 110-124.

Zoni, Silvia et Roberto Lucchini (2012) « European Approaches to Work-related Stress: A Critical Review on Risk Evaluation », *Safety and Health at Work*, 3 (1), 43-49.

RÉSUMÉ

Prévenir les risques psychosociaux: une étude des perceptions et des pratiques des employeurs

L'article porte sur les pratiques mises en œuvre pour prévenir les risques psychosociaux (RPS) dans les entreprises. Selon les connaissances scientifiques actuelles, réduire ces risques requiert une approche intégrée qui vise à développer les ressources collectives et individuelles des travailleurs, ainsi qu'à réduire leurs contraintes professionnelles. Toutefois très peu de publications ont porté sur la façon dont les employeurs appréhendent effectivement ces questions. L'objectif de cette étude est de mieux comprendre les pratiques de prévention déclarées par des dirigeants d'entreprises, en relation avec la manière dont ils perçoivent l'exposition de leur personnel aux RPS. Nous avons élaboré un cadre d'analyse exploratoire des relations entre la prévention des RPS, la perception des facteurs de risques par les employeurs et diverses caractéristiques des entreprises. Ce cadre a servi de base à une enquête auprès de 404 établissements.

À partir d'analyses factorielles et de régressions multiples, l'étude a fait émerger deux modes de prévention: 1- des mesures de gestion spécifique des RPS axées sur les procédures et la formation et liées principalement au risque d'atteinte à l'intégrité personnelle (harcèlement, agressions, discrimination, confrontation à des événements traumatisants); et 2- des mesures d'amélioration générale des conditions de travail (organisation, horaires, équipements et environnement de travail) qui peuvent contribuer à renforcer les ressources, mais que les employeurs ne perçoivent guère comme de la prévention des RPS. Les pratiques sont liées à des variables structurelles, ainsi qu'aux modes de participation et de gestion des risques professionnels dans leur ensemble, davantage qu'à la perception de l'employeur concernant l'exposition aux RPS.

Les résultats soulignent deux défis pour les autorités. Le premier consiste à faire adopter par les entreprises une approche plus globale, non centrée sur les phénomènes de harcèlement. Le second réside dans le renforcement de mesures de prévention ayant un impact favorable sur l'activité réelle de travail.

MOTS-CLÉS: risques psychosociaux, perception, prévention, employeur, entreprise.

SUMMARY

Preventing Psychosocial Risks: A Study of Employers' Perceptions and Practices

The article focuses on the practices implemented to prevent psychosocial risks in companies, such as work overload, threats or assaults, psychological harassment, or exceedingly long working hours. Current scientific evidence suggests that reducing these risks requires an integrated approach, aiming at developing workers' collective and individual resources and at reducing work constraints. However, there has been very little literature on how employers actually deal with these complex issues. This study aims to gain a better understanding of prevention practices reported by company managers in relation to how they perceive their employees' exposure to psychosocial risks. We developed an exploratory framework of the relationships between the prevention of psychosocial risks, the perceptions of risk factors by employers, and several workplace features (size, branch, national or international scope, single versus multi-branch company...). Basing on this framework, we conducted a survey among 404 companies.

Using factor analyses and multiple regressions, we distinguished between two preventive approaches: 1- specific psychosocial risk management measures resting on procedures and training, and mainly related to the risk of personal integrity violations (harassment, aggression, discrimination, exposure to traumatic events); 2- general working conditions improvements (work organisation, schedules, equipment and environment), which can strengthen resources, but that employers do not really consider as psychosocial risk prevention. Practices are more related to structural variables, worker participation and general health and safety management, than to employers' perceptions regarding employee exposure.

The results highlight two challenges for the authorities. The first one is to ensure that companies adopt a more comprehensive approach of the psychosocial working environment, rather than focusing mostly on harassment. The second issue is to strengthen preventive measures that have a positive impact on the actual work activity. The article concludes with recommendations on how regulatory agencies could adapt their strategies accordingly.

KEYWORDS: psychosocial risks, perception, prevention, employer, workplace.

RESUMEN

Prevenir los riesgos sicosociales: un estudio de percepciones y de prácticas de los empleadores

El artículo se centra en las prácticas implementadas para prevenir los riesgos sicosociales (RSS) en las empresas. De acuerdo con el conocimiento científico actual, la reducción de estos riesgos requiere un enfoque integrado que esté diseñado para desarrollar los recursos colectivos e individuales de los trabajadores, así como

para reducir sus restricciones profesionales. Sin embargo, muy pocas publicaciones se han centrado en cómo los empleadores comprenden realmente estos problemas. El propósito de este estudio es de comprender mejor las prácticas de prevención declaradas por los dirigentes empresariales, en relación con la manera como ellos perciben la exposición de su personal a los riesgos sicosociales. Desarrollamos un marco de análisis exploratorio de las relaciones entre la prevención de los riesgos sicosociales, la percepción de los factores de riesgo por parte de los empleadores y diversas características de las empresas. Este marco sirvió de base para una encuesta realizada con 404 establecimientos.

Basado en análisis factoriales y regresiones múltiples, el estudio reveló dos métodos de prevención: 1- medidas de gestión específicas de los riesgos sicosociales que se centran en los procedimientos y la capacitación y están principalmente relacionadas con el riesgo de daño a la integridad personal (acoso, agresiones, discriminación, confrontación con eventos traumáticos); y 2 – medidas para mejorar las condiciones generales de trabajo (organización, horario, equipo y ambiente de trabajo) que pueden ayudar a fortalecer los recursos, pero que los empleados no perciben como prevención de los riesgos sicosociales.

Las prácticas están vinculadas a las variables estructurales, así como a los modos de participación y de gestión de los riesgos ocupacionales en general, más que a la percepción del empleador de la exposición a los riesgos sicosociales.

Los resultados ponen de relieve dos desafíos para las autoridades. El primero es hacer que las empresas adopten un enfoque más holístico, sin centrarse en los fenómenos de acoso. El segundo es el refuerzo de las medidas preventivas que tienen un impacto favorable en la actividad laboral real.

PALABRAS CLAVES: riesgos sicosociales, percepción, prevención, empleador, empresa.

13. Complément à l'ARTICLE 2 : Analyse des commentaires des répondants

13.1 Introduction

La discussion et la conclusion de l'ARTICLE 2 se sont fondées principalement sur les résultats quantitatifs de l'étude menée auprès des dirigeants d'entreprises. En complément, elles ont tenu compte d'informations qualitatives, issues des commentaires des répondants. Leur examen a montré que les employeurs interrogés se représentaient les RPS comme des phénomènes relevant de l'individu plutôt que du milieu ou de l'organisation du travail. Il a également confirmé la pertinence de distinguer deux types de mesures de prévention, ainsi que les analyses factorielles l'avaient suggéré : d'une part des mesures de gestion spécifique des RPS, orientées principalement sur les processus permettant de prendre en charge les situations problématiques individuelles, et d'autre part des mesures d'amélioration générale des conditions de travail, visant à agir sur l'organisation, l'environnement et les outils. Les données qualitatives ont également permis d'identifier certaines raisons poussant les entreprises à prendre, ou non, des mesures de prévention. Toutefois, pour ne pas allonger excessivement l'article, le traitement de ce matériau n'a pas été détaillé. Le présent chapitre vise à combler cette lacune ; l'objectif général est de mieux comprendre la manière dont les employeurs se représentent les RPS, leurs causes, leurs manifestations et leur prévention. Il s'agit également d'identifier les motifs qui les poussent à agir. Les sections suivantes décrivent la méthodologie utilisée (section 13.2) et les résultats (section 13.3) ; ceux-ci sont discutés en fin de chapitre (section 13.4).

13.2 Méthodologie

L'analyse qualitative s'est fondée sur la saisie et le codage thématique des réponses aux questions ouvertes et des commentaires spontanés des répondants lors de l'enquête téléphonique. Pour chaque entreprise, les informations ont été transcrites dans un champ texte figurant dans la base de données de l'étude. Ces données hétérogènes ont été structurées sous la forme de « vignettes » (cf. exemple dans l'Encadré 4). Dans le cas des répondants germanophones ou italophones, elles ont été traduites en français.

Un codage thématique a été réalisé au moyen du logiciel *RQDA - R qualitative data analysis* (Huang, 2016). L'auteur a personnellement établi une première liste de codes, après avoir relu l'intégralité des transcriptions. Cette liste a été discutée avec un deuxième chercheur du SECO. Chacun a effectué indépendamment un essai de codage sur une quinzaine d'entreprises. La comparaison des résultats a conduit à adapter la liste, par consensus entre les deux chercheurs. Sur la base de cette liste, le codage définitif des données a été réalisé principalement par un stagiaire académique. L'auteur a vérifié le codage sur 20 entreprises tirées au sort ; lorsque ce contrôle a révélé des difficultés avec certains codes, une vérification et une correction systématiques ont été effectuées sur l'ensemble des entreprises concernées.

Les données codées ont été exportées dans un fichier Excel comportant autant de lignes que de verbatim codés. Ce fichier comportait un nombre de lignes variable selon l'entreprise, étant donné que le nombre de verbatim différait d'un établissement à l'autre. Après importation dans Stata, le fichier a été transformé de manière à comporter une ligne par entreprise, autant de colonnes que de codes, et le verbatim concerné à l'intersection ligne-colonne. Enfin, une nouvelle variable binaire 1/0 a été générée pour chaque code, de manière à disposer d'une table de vérité (cf. exemple dans le Tableau 4, p. 129). Ce procédé a permis de calculer la proportion des entreprises pour lesquelles un code a été utilisé, tout en conservant les verbatim à des fins d'illustration.

Enfin, pour savoir quels motifs animent les employeurs qui mettent en œuvre des mesures de prévention des RPS, les participants ont été priés de répondre à la question suivante : « pourriez-vous dire quelles raisons poussent votre établissement à traiter les risques psychosociaux ? Est-ce pour... ». Sept motifs ont été présentés ; les répondants devaient répondre, pour chacun d'eux,

« non », « plutôt non », « plutôt oui » ou « oui ». Les résultats n'ayant pas été intégrés dans l'ARTICLE 2, ils sont synthétisés ci-après.

Encadré 4 : Exemple de vignette présentant les informations qualitatives fournies par un répondant (entreprise 67)

Cette entreprise du groupe d'intervention est le siège d'une société du secteur informatique et télécommunications. L'entretien a lieu avec le directeur RH des *Shared Services*. Employant entre 500 et 1000 personnes, l'établissement fait partie d'une holding qui possède des entreprises à l'étranger. La moyenne d'âge est de 34 ans ; il y a moins de 10 temporaires externes. Il n'y a pas beaucoup de contrats à durée déterminée. Auparavant la stratégie consistait à engager les gens en contrat à durée déterminée, et à les passer en contrat à durée indéterminée s'ils donnaient satisfaction (*prime hire*), mais on l'a abandonnée.

Sur le plan de la santé-sécurité, le répondant indique que le *management board* se concentre sur les questions stratégiques et considère la santé-sécurité comme un facteur d'hygiène dont il n'a pas besoin de s'occuper, dès lors que les mesures sont en place. Il y a une évaluation des risques dans l'entreprise, mais elle ne porte pas sur les RPS, même si le répondant se souvient avoir vu dans un document une mention de risques accrus pour le personnel après des réorganisations. Le management ne s'implique pas vraiment dans la santé-sécurité : il se repose sur les RH. On met régulièrement à jour le programme de santé : ergonomie, bureaux réglables électriquement, sièges ballons, promotion de la santé (tabac, alimentation). Le personnel est informé via la page intranet, où se trouve une section santé-sécurité. Un concept de sécurité est en place. Il n'y a pas eu de visite de l'inspection au cours des 12 derniers mois, mais une à deux fois au cours des dernières années (des mesures avaient été demandées). Il existe un groupe interdisciplinaire pour le programme de santé au travail. Il y a régulièrement, mais pas fréquemment, une information dans les réunions d'équipes. On apporte un soin particulier à informer le personnel sur la vie de l'entreprise et la marche des affaires.

Au niveau des RPS, il y a régulièrement des réorganisations. On est dans un environnement qui bouge beaucoup. On n'a pas vraiment de problèmes à faire un travail de qualité, mais il y a des contraintes de temps. Un à deux cas de harcèlement se produisent chaque année, mais les outils sont en place. On enregistre les téléphones au centre d'appels, et il y a des caméras extérieures pour la sécurité. Le CEO a une sensibilité pour les conséquences négatives des RPS sur l'entreprise, mais n'estime que moyennement important de prendre des mesures (cf. facteurs d'hygiène).

Concernant la prévention des RPS, on met en place des conditions d'accompagnement pour les gens dont le poste est supprimé (mesures financières et *outplacement*). Il y a une société externe avec des assistants sociaux, payée par l'entreprise ; c'est très important. Par rapport aux événements traumatisants, on a fait venir un assistant social pour une personne qui avait appris un décès dans sa famille. Au niveau du temps de travail, en 2015, on a mis en place un outil de *time sheet* suite à la directive du SECO sur l'enregistrement du temps de travail. Depuis de nombreuses années, le règlement des collaborateurs contient un chapitre sur le harcèlement, la discrimination, la diversité, l'égalité et la protection des données. On a clarifié les processus en cas de problème (qui contacter ? *employee forum*, assistants sociaux externes, chef direct, chef du personnel, conseiller en éthique). Il y a une gestion des absences. On fait passer un questionnaire de satisfaction deux fois par an chez certains employés, voire quatre fois par an chez les employés en contact avec la clientèle ; il rentre auprès de la direction, qui analyse l'évolution des résultats et regarde les commentaires qui sont faits. Le règlement permet le *home office* jusqu'à 40% du temps (mesure d'accompagnement à l'*open space*). Les principaux obstacles à la prévention des RPS, c'est que c'est diffus voire subjectif.

L'enquêteur indique que le répondant s'est montré sympathique et ouvert, et qu'il a fait de nombreux commentaires. Il a eu des difficultés avec les questions sur l'engagement de la direction.

Tableau 4: Illustration du processus de codage du matériau qualitatif

No entr.	Contexte - absentéisme	Abs 1/0	Contexte - diff. recrutement	Recr 1/0	Contexte - turnover	Turn 1/0	...
77	Le répondant mentionne que le taux d'absence est un peu supérieur aux autres établissements (mais si on enlève les nombreuses maladies liées aux grossesses, on est à peu près au même niveau, env. 4%).	1		0	Le turnover est faible (<10%).	1	
245		0	La répondante mentionne des difficultés de recrutement, mais seulement pour le personnel soignant diplômé.	1		0	
...							

13.3 Résultats

Sur les 404 entreprises ayant pris part à l'étude quantitative, 188 ont livré suffisamment d'informations qualitatives pour être utilisées dans cette étude. L'ensemble des données recueillies représentait environ 80 pages A4 de texte (police Times New Roman, taille 12, interligne simple). Le processus de codage a résulté en un fichier de 1826 verbatim (en comptant la répétition de ceux auxquels plusieurs codes ont été attribués). Les codes ont été classés en 14 catégories et 80 sous-catégories. Leur fréquence est présentée dans la Figure 8 et le Tableau 5 (p. 130).

Figure 8: Codage du matériau qualitatif - Fréquence des 14 catégories de codes (en pourcentage des entreprises, N=188)

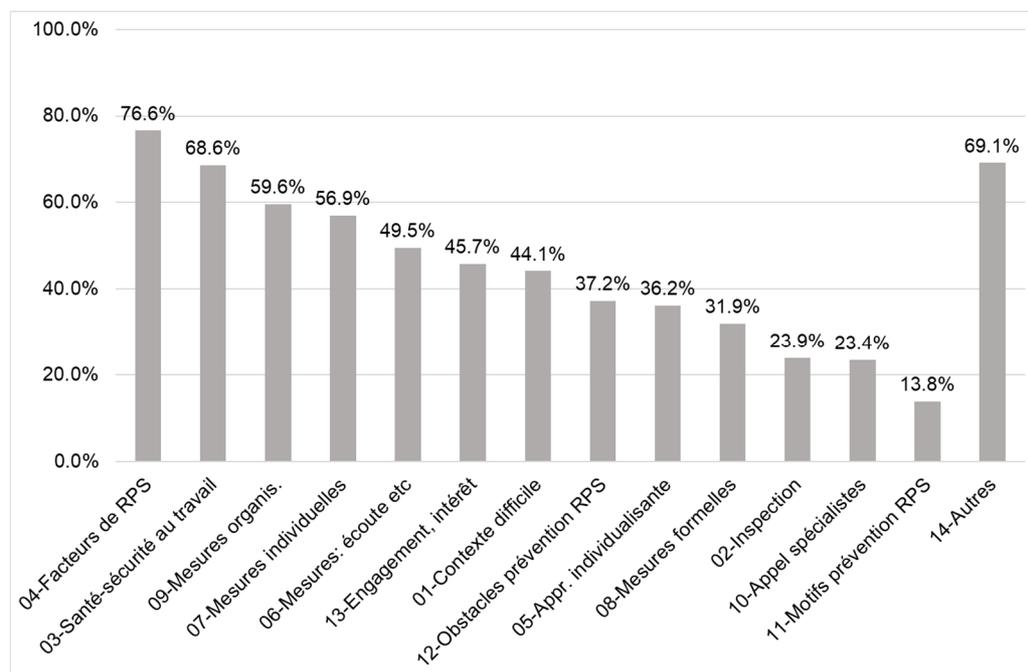


Tableau 5: Codage du matériau qualitatif – Fréquence des 80 codes, listés par catégorie

Catégories et codes	Nb entr.		
<i>01-Contexte difficile</i>		Mesures individuelles diverses	21
Difficultés économiques	30	Développement personnel	18
Rotation du personnel	29	Suivi des absences	17
Difficultés recrutement	27	Médiation	10
Absentéisme	23	<i>08-Mesures formelles</i>	
<i>02-Inspection</i>		Documents, procédures	58
Inspection mentionnée	39	Valeurs d'entreprise	11
Inspection rare/pas connue	5	<i>09-Mesures organisationnelles</i>	
Inspection sur plainte	1	Mesures organisationnelles diverses	50
<i>03-Santé et sécurité au travail (SST)</i>		Horaires flexibles	49
Gestion SST active	83	Régulation par des temporaires	48
Gestion SST passive ou réactive	46	Personnel supplémentaire	13
<i>04-Facteurs de RPS</i>		Temps partiel	10
Risque de <i>burnout</i>	43	<i>10-Appel à des spécialistes</i>	
Surveillance des travailleurs	42	Société de conseil	15
Atteintes à l'intégrité	33	Assistant social	12
Horaires contraignants	30	Médecin, thérapeute	12
Contexte de changement	25	Psychologue	9
Charge de travail variable	25	Solution de branche MSST	6
Charge de travail élevée	24	<i>11-Motifs pour la prévention des RPS</i>	
Peu/pas de RPS	24	Production, coût	10
Événements traumatisants	21	Baisse du <i>turnover</i>	8
Clients	20	Image de l'entreprise	6
Conflits	15	Lois	6
Problèmes de qualité	11	<i>12-Obstacles à la prévention des RPS</i>	
Problèmes de communication	9	Difficulté d'identifier les RPS	25
Précarité	9	Tabou	18
Manque d'influence	8	Manque de ressources	16
Violence	6	Subjectif, individuel	13
Pas de <i>burnout</i> ou de stress	6	Complexité	11
Situation de crise	1	Manque de conscience	8
<i>05-Approche individualisante</i>		Manque de marge de manœuvre	6
Cas individ. de troubles psychosoc.	46	Trop tôt pour juger	3
Sensibilité individuelle	17	<i>13-Signes d'engagement, d'intérêt</i>	
Problèmes privés	15	Volonté présente	39
Pas de cas	3	Volonté absente	27
<i>06-Mesures : écoute, esprit d'équipe, ...</i>		Enquête a permis prise de conscience	15
Entretiens	35	Exprime un besoin de conseils	14
Communication	32	Souhaite les résultats de l'étude	12
Approche informelle	20	<i>14-Autres</i>	
Régulation au quotidien	17	Séances, formations RPS	67
<i>Events, sorties</i>	17	Sondage de satisfaction	42
Écoute	11	Suggestions du personnel	39
Esprit d'entreprise familial	11	Enregistrement des horaires	32
<i>07-Mesures individuelles</i>		Amélioration des outils	32
Soutien individuel	75	Amélioration de l'environnement	32
Promotion de la santé	35	Processus d'amélior. non spécifique	17

(N=188 entreprises)

La plupart des catégories de codes (01, 02, 03, 04, 08, 09, 10, 11, 12 et 14) renvoient à des chapitres spécifiques du questionnaire de l'étude. Il s'agissait pour l'essentiel de précisions apportées par les répondants après avoir répondu à une question fermée. En revanche, les catégories 05, 06, 07 et 13 ont émergé spontanément des propos des répondants, dans le sens où elles ne faisaient pas l'objet de questions fermées. Sur ces quatre catégories, trois (05, 06 et 07) dénotent une

approche des RPS mettant l'accent sur l'individu ou sur les relations interpersonnelles ; entre un tiers et la moitié des répondants ont émis des propos entrant dans ces catégories. Les quatorze catégories sont détaillées ci-après et illustrées au moyen de verbatim.

a) Catégorie « 01-Contexte difficile » (44.1% des entreprises)

Cette catégorie se rapporte à la situation économique de l'entreprise et à la gestion des ressources humaines. Il s'agissait souvent d'informations factuelles sur le taux d'absences ou de rotation du personnel, ou encore sur des difficultés de recrutement. Certains verbatim ont donné des indications intéressantes sur le contexte de l'entreprise, par exemple :

Le directeur établit de nombreux liens avec l'évolution du monde du travail, les changements économiques (décision de la Banque Nationale du 15 janvier 2015 concernant la suppression du taux plancher de conversion des francs suisses en Euros), la situation géographique du Tessin et la présence de frontaliers (dumping salarial). (entreprise 471, secteur de la logistique, code « difficultés économiques »)

Le taux de fluctuation est étonnamment bas. Pourquoi « étonnamment » ? Parce que l'établissement verse des salaires plus bas que d'autres établissements médico-sociaux. Le personnel ne reste pas pour le salaire, mais parce qu'il se sent bien au travail. En raison des salaires bas, on accorde plus d'importance que d'autres à offrir des conditions de travail dans lesquelles on se sente bien. (entreprise 232, secteur de la santé, code « turnover »)

Le répondant mentionne que l'absentéisme est très faible, car on n'a pas le choix. C'est extrêmement sensible : une personne qui manque une semaine, ça a un gros impact sur l'équipe. C'est le problème d'une activité pléthorique avec peu de personnel. (entreprise 090, production artistique, code « absentéisme »)

b) Catégorie « 02-Inspection » (23.9% des entreprises)

Cette catégorie rassemble les propos des répondants sur les inspecteurs du travail. Dans 39 cas, les répondants ont indiqué avoir déjà rencontré un inspecteur, soit d'une inspection du travail soit de la Suva, la Caisse nationale d'assurance en cas d'accident. Il s'agissait généralement d'informations factuelles se rapportant à de précédents contrôles. Dans certains cas, les répondants ont fait des commentaires plus personnels. Par exemple, une répondante a dit trouver pertinentes les visites des inspecteurs (entreprise 286, secteur de la santé). Le responsable RH d'une banque a dit considérer l'inspection du travail comme un partenaire ; évoquant une visite qu'il avait vécue dix ans plus tôt dans un autre établissement, il a mentionné que l'inspecteur « avait été surpris d'être pris autant au sérieux » (entreprise 033). Enfin, certains répondants ont dit ne pas craindre de sanctions, compte tenu de la rareté des visites de l'inspection du travail. Ainsi, par exemple :

« La crainte de sanctions ne joue pas vraiment de rôle, car on n'a jamais vu les inspecteurs et au niveau des sanctions, j'attends qu'ils me disent que mon hôpital n'est pas aux normes et qu'ils ferment l'établissement... ». (entreprise 077, secteur de la santé)

c) Catégorie « 03-Santé et sécurité au travail » (68.6%)

Cette catégorie est l'une de celles qui ont donné lieu au plus grand nombre de commentaires. Elle porte sur la manière dont l'entreprise prend en charge la prévention des risques professionnels en général. Les informations ont été classées en deux groupes, selon que le répondant disait gérer ces questions plutôt activement ou passivement. Par exemple :

La répondante indique qu'on est régulièrement sollicité par la maison-mère sur le suivi des processus SST. On doit rendre des documents en fin d'année et il y a des audits. Il y a eu un audit qualité récemment. On informe régulièrement le personnel sur la santé-sécurité, mais les résultats ne sont pas toujours là (exemple d'une assistante qui avait oublié le code de l'alarme) : il faudrait le faire beaucoup plus souvent. La sécurité n'est pas la priorité dans le

travail. Il y a un classeur SST. On réfléchit ensemble à la santé-sécurité, avec le personnel. Comme mesures mises en place, la répondante cite : une couverture anti-feu près des portes, des affichages, de l'information du personnel, etc. (entreprise 038, secteur de la santé, gestion SST active)

Sur le plan de la santé-sécurité, le répondant commence par dire que ce n'est pas une entreprise industrielle avec des machines ou des substances toxiques. L'entreprise traite tous les soucis concernant des problèmes de travail, c'est-à-dire p.ex. si quelqu'un aimerait avoir un bureau individuel. Il n'y a pas eu d'amélioration de l'environnement ou des outils, car le niveau était déjà bon. (entreprise 051, secteur financier, gestion SST passive ou réactive)

d) Catégorie « 04- Facteurs de RPS » (76.6% des entreprises)

Cette catégorie rassemble le plus grand nombre de verbatim. Plus de 75% des répondants ont fait des commentaires relatifs aux facteurs de risques psychosociaux. Ceci s'explique sans doute par le fait que, dans le questionnaire, le chapitre correspondant contenait un nombre élevé d'items. La probabilité qu'au moins l'un d'eux soit commenté s'en est trouvée accrue ; par ailleurs, nombre de participants ont illustré leurs réponses par des exemples, ou ont souhaité indiquer pourquoi, selon eux, tel facteur de risque n'était pas présent dans leur entreprise. Par exemple :

« Il n'y a pas de discrimination : je me bats contre, car je suis une femme. Des collègues me demandent parfois d'engager plutôt une femme ou un homme sur un groupe, mais pour des raisons pédagogiques, pour recréer un esprit de famille. Je leur dis qu'on ne peut pas mettre ça sur une annonce. Il y a eu un cas de harcèlement, pour lequel on a fait une investigation avec le groupe Impact du canton de Vaud. » (entreprise 075, secteur social, code « atteintes à l'intégrité »)

En matière de surveillance, il y a un règlement remis au personnel, concernant l'usage de la messagerie et du téléphone (interdits à des fins privées). Tous les mails écrits sont envoyés en copie à la direction, mais il y a rarement des contrôles (une fois dans un cas spécial). Les comptes gmail et les accès facebook sont bloqués. (entreprise 097, industrie horlogère, code « surveillance des travailleurs »)

La répondante indique qu'il n'y a pas eu d'accident ni de problème de RPS en 32 ans. Elle est très remontée contre la notion de stress au travail, compte tenu de son expérience passée d'infirmière en soins intensifs, où elle a vécu des expériences très stressantes. (entreprise 177, hôtellerie-restauration, code « pas de burnout ou de stress »)

e) Catégorie « 05-Approche individualisante » (36.2% des entreprises)

Cette catégorie a émergé des propos des répondants ; elle ne faisait pas partie du questionnaire fermé. Concernant plus d'un tiers des entreprises, elle réunit un ensemble de verbatim se rapportant à une vision des RPS axée sur l'individu. Ces répondants ont mentionné avoir connu – ou non – des « cas » de RPS dans leur entreprise ; ils ont évoqué une sensibilité individuelle qui exposerait plus ou moins à ces phénomènes ; ou ils ont parlé de problèmes privés ayant eu des conséquences sur l'établissement. Par exemple :

« Il y a eu le cas d'une personne avec des problèmes psychiques, pour lequel l'entreprise n'a pas été soutenue du tout par l'assurance invalidité. On a reçu trop peu d'informations et aucune aide n'a été donnée pour intégrer la personne dans le processus de travail, bien qu'elle et son employeur y fussent intéressés. La personne a finalement été réintégrée mais le comportement de l'assurance n'était pas soutenant. » (entreprise 376, bureau d'architectes, code « cas »)

Le répondant indique qu'il n'y a jamais eu de cas de personnes présentant des problèmes de RPS, d'où le sentiment qu'il n'est pas nécessaire d'agir. (entreprise 196, assurance, code « pas de cas »)

Le répondant considère que les RPS ne sont pas une problématique importante en lien avec le travail, car ils ne remontent que dans de très rares situations (p.ex. une secrétaire a fait un

burnout suite au décès de son mari). L'interlocuteur pense plutôt que ces problématiques psychosociales sont en lien avec des questions personnelles. Il dit que de plus en plus de gens vont chez des psychologues pour se soigner. (entreprise 460, nettoyage, code « problèmes privés »)

« Avec les RPS, on a un peu peur de jusqu'où ça peut nous mener. Où s'arrête la responsabilité de l'employeur ? P.ex. quand on déplace une employée entre nos sites et qu'elle est fortement perturbée. Est-ce la responsabilité de l'employeur ou est-ce que les gens sont toujours plus fragiles ? Quel rôle jouent les facteurs extraprofessionnels et la fragilité individuelle ? Les collaborateurs disent qu'on les stresse, qu'on les déplace, qu'on change leurs horaires, etc. De leur côté, les cadres disent que ce n'est pas facile de gérer les équipes, les gens veulent tout, ils ne veulent plus faire de nuit, etc. Dans ce contexte, on n'aborde pas frontalement les RPS, on n'organise pas d'Etats généraux des RPS... Mais on est conscient que les absences liées aux RPS augmentent, et que ces gens sont réellement malades (même si quelqu'un d'autre dans la même situation aurait réagi différemment). » (entreprise 077, secteur de la santé, code « sensibilité individuelle)

f) Catégorie « 06-Mesures : écoute, dialogue, esprit d'équipe, ... » (49.5% des entreprises)

Cette catégorie a également émergé de manière spontanée du discours des répondants. Relevée dans les propos de la moitié des personnes, elle rassemble des verbatim touchant à la communication, à l'entraide informelle au quotidien et à l'esprit d'entreprise. Par exemple :

Le répondant estime que ce qui est essentiel, c'est la bonne entente sur le lieu de travail (« le climat de travail »). En ce qui le concerne, il passe tous les jours vers tous les collaborateurs, ce qui permet une communication directe et des échanges informels qui permettent de relever ce qui se passe sur le terrain et à la fois de faire passer des infos descendantes. Il dit que les managers sont « secs » : ils ont la théorie et pas la pratique. De plus, les managers n'ont pas confiance en ceux qui connaissent la pratique, alors qu'ils devraient être humbles et connaître aussi les savoir-faire des gens sur le terrain. Il faudrait former les managers en les invitant à considérer la communication entre ceux qui connaissent le travail sur le terrain et ceux qui prennent des décisions. Les procédures et les documents qui concernent la sécurité et la santé sur le travail ne suffisent pas à faire une prévention qui soit pertinente et efficace ou bien à expliquer un accident. Il faut aussi que la communication et le « feeling humain » soient présents pour comprendre les situations de travail ou les problèmes de santé au travail. Le parcours professionnel du répondant l'a porté d'abord à bien connaître le travail sur le terrain. (entreprise 477, secteur de la logistique, code « communication »)

Le répondant indique qu'il n'y a pas de mesures institutionnalisées contre les RPS. Le thème n'est pas documenté dans l'entreprise. Le répondant n'a jamais abordé les RPS avec un spécialiste MSST externe. Les problèmes se règlent informellement, p.ex. en partageant une bière avec l'employé après le travail. (entreprise 202, secteur de la construction, code « approche informelle »)

« Les salariés sont là les uns pour les autres, aussi en cas de problèmes privés ; l'entreprise est comme une grande famille. » (entreprise 223, bureau d'architectes, code « esprit familial »)

g) Catégorie « 07-Mesures individuelles » (56.9% des entreprises)

Cette catégorie regroupe des éléments qui, eux aussi, ont été mentionnés spontanément par les répondants. Ils ne faisaient pas l'objet de questions fermées, à l'exception d'un item sur l'existence d'une personne pouvant être contactée confidentiellement en cas de problème. Les mesures rassemblées dans cette catégorie visent à soutenir individuellement des salariés ou à renforcer leurs ressources personnelles :

« Il y a une entreprise externe de case management, qui peut être impliquée lors de cas de maladie ou de souffrance, et qui offre un soutien financier aux personnes concernées dès le premier jour d'absence. » (entreprise 357, assurance, code « suivi des absences »)

« Auparavant il y avait une masseuse qui venait le vendredi après-midi. Les gens appréciaient. On ne le fait plus car elle a cessé son activité. Il y a une terrasse sur le toit avec des chaises longues, des fruits et boissons gratuits. » (entreprise 216, technique de la construction, code « promotion de la santé »)

« Sur demande, on a aménagé certains horaires ou cahiers des charges individuels, notamment pour des femmes dans un esprit de work-life balance. Le télétravail est envisagé au cas par cas. » (entreprise 020, secteur financier, code « mesures individuelles diverses »).

« On a payé des séances de yoga pleine conscience et des tapis de gym à tout le monde pendant 6 mois, la moitié étant prise sur le temps de travail. Après 6 mois il faut changer, car l'intérêt diminue. » (entreprise 084, secteur social, code « développement personnel »)

h) Catégorie « 08-mesures formelles » (31.9% des entreprises)

Cette catégorie porte sur l'intégration des RPS dans la documentation et les processus de gestion de l'entreprise : règlement du personnel incluant des clauses sur le harcèlement ou la discrimination, procédures en cas de problèmes personnels ou interpersonnels, formalisation et diffusion de valeurs d'entreprise, etc.

i) Catégorie « 09-mesures organisationnelles » (59.6% des entreprises)

Cette catégorie rassemble des commentaires se rapportant principalement aux horaires de travail et aux effectifs en personnel, ainsi qu'à diverses mesures d'organisation dont les répondants ont estimé qu'elles contribuaient à prévenir les RPS. Les codes « horaires flexibles », « régulation par des temporaires » et « personnel supplémentaire » se rapportent à des précisions en lien avec des questions fermées. Les codes « temps partiel » et « mesures organisationnelles diverses » ont émergé plus spontanément. Par exemple :

Le répondant mentionne un exemple de changement organisationnel pris à titre préventif : dans l'unité qui s'occupe des annonces de dégâts dus à la grêle, il y a un pic d'activité en été et un embouteillage pendant plusieurs mois. Pour mieux réguler la charge de travail, on a constitué un pool d'étudiants engagés en été. (entreprise 165, assurance, code « régulation par des temporaires »)

« Deux fois par mois au maximum les bureaux sont ouverts le samedi pendant 4 heures. Les employés peuvent ainsi travailler sans être interrompus par des téléphones ; ils abattent souvent autant de travail que quand ils travaillent 8 heures. C'est vu positivement par les employés, car ils voient que le travail diminue et que c'est utile pour le team building. De plus, les employés se poussent à finir plus vite. » (entreprise 357, assurance, code « mesures organisationnelles diverses »)

« On veille à ce que les employés ne fassent pas d'heures supplémentaires. La planification et la répartition des tâches sont importantes. L'entreprise possède un planificateur électronique, qui s'allume en rouge et se ferme quand un travailleur ne peut plus accepter de tâches supplémentaires. Enfin, l'entreprise a un peu raccourci les pauses de midi d'une heure et demie, pour que les employés puissent rentrer plus tôt à la maison le soir. » (entreprise 317, garage automobile, code « mesures organisationnelles diverses »)

j) Catégorie « 10-appel à des spécialistes » (23.4% des entreprises)

Certains répondants ont indiqué que leur entreprise faisait appel à des spécialistes, internes ou externes, pour aborder les RPS. La catégorie 10 regroupe des informations telles que les suivantes :

« On travaille beaucoup avec l'infirmière de santé au travail de l'entreprise, soit en préventif soit en cas de descente aux enfers. Quatre cas lui ont été soumis : un burnout, un cancer, un problème cardiaque et des absences perlées. On collabore avec l'infirmière, car la RH n'a pas le droit de parler de santé avec les collaborateurs. » (entreprise 086, secteur culturel, code « médecin, thérapeute »)

« Une employée d'une autre filiale a été traumatisée suite à un vol à main armée. Elle a été suivie par un psychologue et a bénéficié d'un accompagnement pour la reprise du travail. » (entreprise 184, station-service, code « psychologue »)

k) Catégorie « 11-Motifs pour la prévention des RPS » (13.8% des entreprises)

Cette catégorie concerne les précisions apportées par les répondants sur les motifs qui ont poussé leur entreprise à prendre des mesures contre les RPS. La mention la plus fréquente porte sur les coûts et les besoins de la production. Par exemple :

« Je dois atteindre des objectifs et pour ça il faut du personnel en forme ; je cherche à ce qu'il aille le mieux possible. » (entreprise 038, pharmacie, code « production, coût »)

« Il y a un manque de main d'œuvre spécialisée dans la branche de la santé ; pour cette raison déjà, on est contraint de faire quelque chose pour ses employés, afin d'éviter des départs. » (entreprise 286, secteur de la santé, code « baisse du turnover »)

« En ce qui concerne les motifs pour prévenir les RPS, c'est très important vis-à-vis des clients. Ce sont des fonds de pension qui veulent investir dans une entreprise qui traite bien ses employés. » (entreprise 020, secteur financier, code « image »)

« Les RPS sont une thématique au cœur de la fonction RH. On ne craint donc pas des sanctions de l'inspection du travail, mais on n'aimerait pas être dans l'illégalité. » (entreprise 112, secteur financier, code « lois »)

En réponse aux questions fermées sur les motifs de prévention, les participants ont cité, dans l'ordre décroissant de fréquence, la volonté d'offrir aux employés des conditions de travail favorables (90.5% de réponses oui/plutôt oui), la réduction des absences maladie (82.1%), le maintien ou l'augmentation de la productivité (80.9%), la contribution à la réputation de l'organisation (80.3%), et des attentes de travailleurs ou de leurs délégués (80.1%). Les obligations légales (70.8%) et le désir d'éviter des sanctions de l'inspection du travail (41.3%) ont été citées le moins souvent. Il est possible que les motifs diffèrent d'une mesure de prévention à l'autre ; par exemple, ce ne sont peut-être pas les mêmes raisons qui poussent à adopter une charte d'entreprise ou à améliorer l'environnement de travail. Le questionnaire de recherche ne permet pas de le savoir précisément. On peut toutefois s'en faire une idée en croisant les réponses à la question sur les motifs avec les réponses aux questions « Au cours des trois dernières années, votre établissement a-t-il pris les mesures suivantes pour prévenir les risques psychosociaux ? Plutôt oui/oui vs plutôt non/non » (21 mesures listées). Les tests d'association (Chi-2) ont indiqué que les entreprises dont l'employeur dit être mû par la volonté de respecter les obligations légales sont plus nombreuses que les autres ($p < .05$) à avoir adopté des mesures de type processus : charte et règlement, procédure en cas de conflit, clarification des rôles pour gérer les RPS, procédure en cas de mobbing, détermination de sanctions disciplinaires, procédure en cas d'agression, procédure en cas de traumatisme, et sondage sur les RPS. S'y ajoute également l'enregistrement du temps de travail, qui a fréquemment été contrôlé par les inspecteurs. Ce lien ne se retrouve pour aucune des mesures d'amélioration de l'organisation, de l'environnement ou des outils de travail. Ces actions-là sont liées, pour l'essentiel, à d'autres motifs : offrir des conditions favorables, réduire les absences et contribuer à la réputation de l'entreprise.

l) Catégorie « 12-Obstacles à la prévention des RPS » (37.2% des entreprises)

Cette catégorie, utilisée dans plus d'un tiers des retranscriptions, porte sur les difficultés rencontrées par les entreprises dans la prévention des RPS. Il s'agit pour la plupart de précisions apportées en lien avec des questions fermées. Toutefois, une thématique a émergé, qui ne figurait pas dans le questionnaire : la difficulté d'identifier les RPS, qui a été l'obstacle le plus souvent mentionné par les répondants (13.3% des entreprises). Par exemple :

« Il est plus difficile de gérer les RPS. Les principaux obstacles sont que ça demande beaucoup de communication avec l'équipe et qu'on ne voit pas toujours tout. Mais je prends le temps de parler à mes assistantes. Ce n'est pas si difficile de prévenir les RPS, si on se penche assez sur le sujet. » (entreprise 038, pharmacie)

La difficulté de détecter les problèmes est liée à d'autres obstacles, tels que la réticence du personnel à en parler, le caractère subjectif et complexe des RPS, le manque de prise de conscience du personnel ou de la hiérarchie par rapport à ces phénomènes, ou encore l'absence de marge de manœuvre de l'entreprise pour prévenir ces risques. Par exemple :

« Le principal obstacle à la prévention des RPS, c'est qu'ils sont très difficiles à percevoir, car les salariés n'en parlent pas toujours. » (entreprise 223, bureau d'architectes)

« Pour gérer les problèmes, ce qui est déterminant, c'est à quel point la personne concernée est ouverte. 50% des problèmes proviennent toujours du domaine privé, et ceci ne peut pas être amélioré par des mesures dans l'entreprise. Avec les personnes ouvertes, on essaie cependant d'offrir un soulagement du côté de l'entreprise, dès qu'on est informé des problèmes. » (entreprise 357, assurance, code « tabou »)

« Quand on a besoin de travailler, on a un niveau de tolérance qui monte. Quand une personne devient consciente d'un problème, c'est qu'il est déjà trop tard. Il n'y a pas de manque de conscience des RPS chez le management, mais les impératifs font qu'on n'a pas toujours le temps. » (entreprise 018, secteur financier, code « manque conscience »)

« Les principales limites à la prévention des RPS sont premièrement le fait que le centre logistique est fortement contrôlé de l'extérieur et a peu de marge de manœuvre, et deuxièmement le fait que les RPS sont très "dépendants des cas", c'est-à-dire varient d'une personne à l'autre, contrairement à la sécurité au travail. » (entreprise 132, secteur de la logistique, code « manque marge manœuvre »)

m) Catégorie « 13-Signes d'engagement, d'intérêt » (45.7% des entreprises)

Cette catégorie regroupe des commentaires témoignant de l'intérêt et de l'engagement de l'entreprise dans le domaine des RPS, ou au contraire de son manque de volonté d'agir. Il s'agit de remarques spontanément faites par les répondants au cours de l'enquête. Par exemple :

« La Direction juge important de prévenir les RPS, dans certaines limites. Les mesures prises jusqu'à présent ont fait suite à des cas individuels, mais avec la question du temps de travail ça devient préventif. Il n'est pas plus difficile de prévenir les RPS que le reste, mais il y a deux ans j'aurais dit que oui ; on a fait de bonnes expériences entre deux. On peut gérer les RPS de manière systématique, comme les autres risques. » (entreprise 413, secteur financier, code « volonté présente »)

« La question des RPS est mise de côté par la direction, qui juge que c'est du chichi. Dans les séances de direction, on discute certes, on cherche le dialogue, la direction n'est pas inhumaine, mais les mesures ne sont pas encore vraiment en place. Les mesures prises visent avant tout à mieux travailler, plus précisément et plus objectivement pour le client. Par exemple, on a installé la climatisation dans les véhicules et les bus sont maintenant au top, car on est beaucoup sur la route. » (entreprise 171, industrie des machines, code « volonté absente »)

Sur le plan de la santé-sécurité, l'interlocutrice indique qu'en répondant au questionnaire, elle a pris conscience qu'on est attentif à la santé, mais que de manière très concrète il n'existe rien

de structuré et de formel. P.ex. on est très sensible à l'ergonomie, on y pense et on y travaille, mais il n'y a rien de « posé ». On en parle en colloque, on fait un aménagement, on bricole. Un besoin naît et on cherche quelqu'un pour y répondre. Le questionnaire donne l'impression que c'est « mal » de ne pas avoir une démarche structurée, car ça fait moins professionnel, ça donne moins de poids au sujet. (entreprise 091, structure d'accueil de la petite enfance, code « interview prise de conscience »)

n) Catégorie « 14-Autres » (69.1% des entreprises)

Cette catégorie rassemble, entre autres, des informations relatives à l'organisation de séances d'information ou de formation sur les RPS, à la conduite de sondages internes, ou encore au recours à des « boîtes à idées » ou autres systèmes permettant au personnel de faire des suggestions :

La personne indique qu'il y a un séminaire d'introduction pour le personnel d'encadrement, où les questions psychologiques sont abordées. Il y a eu une formation sur la prévention des agressions cette année, ainsi qu'une formation sur les personnes ayant des problèmes de comportement. (entreprise 245, secteur santé-social, code « séances, formations RPS »).

« On n'a pas fait de sondage sur les RPS : demander aux employés s'ils sont stressés n'est pas forcément bon. Ça peut générer des problèmes. Toutefois, dans le cadre de la mise en place d'une structure qualité, en cours depuis deux ans, on réfléchit à mettre en place quelque chose comme une certification qualité ou un label de bien-traitance en institution. Dans ce cadre, il y aura sûrement un questionnement auprès du personnel. » (entreprise 027, secteur de la santé, code « sondage »)

Le répondant indique qu'il y a une commission avec des représentants du personnel, qui sont consultés sur les questions de « vie au travail dans l'entreprise ». Il existe un système de suggestions, mais il ne semble pas utilisé pour des questions de santé-sécurité. (entreprise 165, assurance, code « suggestions du personnel »)

L'enregistrement des horaires a été évoqué par une trentaine de personnes, en lien avec la révision de l'Ordonnance 1 de la Loi sur le travail, qui est entrée en vigueur durant l'enquête et a fait l'objet d'une forte attention médiatique et politique¹⁸ :

« Le temps de travail n'est pas enregistré, mais on est en train de regarder quelle solution mettre en place suite à la directive du SECO. » (entreprise 061, secteur financier, code « enregistrement horaires »)

« Il y a des tensions, en raison de l'informatisation des horaires : on s'est rendu compte qu'on n'arrive plus à gérer avec les tableaux sur papier, notamment en lien avec la nouvelle convention collective de travail. On a introduit une badgeuse et c'est très compliqué, car les éducateurs la voient comme un contrôle. » (entreprise 075, secteur santé-social, code « enregistrement horaires »)

Des répondants ont apporté des précisions relatives à l'amélioration des outils (principalement l'informatique et le mobilier) et de l'environnement de travail (déménagement, transformation de locaux, etc.). Enfin, le code « processus non spécifique d'amélioration » a émergé des propos spontanés de certains répondants ; il porte sur l'idée que l'entreprise prend des mesures, non pas spécifiquement pour prévenir les RPS, mais de manière générale pour améliorer en continu son fonctionnement.

¹⁸ L'ordonnance révisée permet un enregistrement facilité du temps de travail, voire en supprime l'obligation, pour des catégories de personnel spécifiques et à certaines conditions.

13.4 Discussion

L'analyse thématique des commentaires des répondants complète les résultats quantitatifs présentés dans l'ARTICLE 2. En particulier, elle apporte trois informations importantes sur la manière dont les employeurs se représentent les RPS et leur prévention. Les personnes interrogées tendent à concevoir ces risques, premièrement, comme des phénomènes individuels ou interpersonnels ; deuxièmement, comme des problématiques à régler informellement ; et troisièmement, comme des problèmes difficiles à détecter. Ces représentations sont reprises et discutées successivement ci-dessous.

a) Représentation no. 1 : les RPS, un phénomène individuel ou interpersonnel

Il apparaît qu'une large proportion des répondants considèrent les RPS comme un phénomène individuel ou interpersonnel, tant au niveau de ses causes (problèmes privés ou sensibilité personnelle accrue) que de ses manifestations (existence ou non de « cas » connus dans l'entreprise) et des moyens pour l'établissement d'y faire face (mesures individuelles). Ce résultat est d'autant plus intéressant qu'il a émergé spontanément chez plus du tiers des répondants, alors que le questionnaire ne comportait pas de question spécifique sur ce thème. On observe une tendance à aborder les RPS surtout sous l'angle de la prévention secondaire (détecter des cas et agir pour éviter l'aggravation des symptômes) et tertiaire (intervenir de manière curative), plutôt qu'en prévention primaire (agir en amont sur les facteurs de risques). L'accent est mis également sur des mesures visant à renforcer les ressources individuelles plutôt que collectives. Ces résultats confirment, au moyen de données empiriques, les avis exprimés par divers auteurs, selon lesquels les directions d'entreprises privilégient les mesures individuelles et curatives, plutôt que des interventions visant à changer l'organisation du travail (Bouffartigue, 2012; Frick, 2014; Lallement et al., 2011; Lhuilier, 2010; Mellor et al., 2011; Vézina et al., 2006).

b) Représentation no. 2 : les RPS se régulent informellement

Un nombre important de répondants semblent se représenter la prévention des RPS comme un processus de régulation informelle des relations de travail et des problèmes qui peuvent survenir. Ce type de remarques a été formulé par près de la moitié des participants. Ceci est lié au point précédent : ces personnes considèrent que la prévention primaire des RPS – ils n'utilisent toutefois pas cette expression – passe surtout par la politique de la porte ouverte et la résolution des problèmes au quotidien. Cette représentation est très éloignée de celle qui sous-tend la théorie de programme de l'action prioritaire sur les RPS. En effet, l'intervention des inspecteurs est censée déboucher sur l'intégration de ces risques dans un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail, autrement dit sur une prise en charge proactive, structurée et à long terme. On observe également un décalage entre la vision d'une régulation « à chaud » et les démarches socio-techniques ou organisationnelles recommandées dans les publications scientifiques (p.ex. Harvey et al., 2006).

c) Représentation no. 3 : les RPS, des problèmes difficiles à identifier

Plus de 13% des répondants ont spontanément évoqué la difficulté d'identifier les RPS comme étant le principal obstacle à surmonter. Ils mentionnent qu'il n'est pas simple de percevoir les problèmes suffisamment tôt pour intervenir, par exemple parce que le personnel n'en parle pas, parce que les problèmes sont diffus, ou encore parce qu'ils sont vus comme subjectifs. En évoquant ces difficultés, les participants semblent avoir pensé surtout à l'identification de situations individuelles difficiles ; rares sont ceux qui se sont exprimés en termes d'identification de sources de stress. Or celle-ci est un élément central des démarches de prévention promues par les autorités dans de nombreux pays (p.ex. Lamberts & Terlinden, 2016). Selon la théorie de programme de l'action prioritaire, l'identification des facteurs de risques est du ressort des entreprises elles-mêmes, et non des inspecteurs ; ceux-ci ont surtout pour rôle d'examiner si

l'employeur a mis en place une organisation pour prévenir les RPS et, si tel n'est pas le cas, de le pousser à faire le nécessaire.

En résumé, l'analyse des données qualitatives révèle un écart considérable entre des travaux scientifiques qui tendent à montrer l'efficacité d'interventions organisationnelles – requérant généralement de constituer des groupes de travail, d'observer l'activité, d'échanger sur des mesures d'amélioration, de mettre en place des plans d'action, etc. – et les propos d'employeurs selon lesquels il s'agirait avant tout de faire preuve de bon sens et d'être à l'écoute de son personnel. Ceci soulève une question importante pour les préventeurs et les autorités : la prévention des RPS est-elle soluble dans le « management bienveillant » ou requiert-elle des démarches, des outils et des connaissances spécifiques ? Une ébauche de réponse sera proposée dans la PARTIE III.

14. Effets des visites d'inspection (ARTICLE 3)



Preventing psychosocial risks at work: An evaluation study of labour inspectorate interventions



Rafaël Weissbrodt^{a,*}, Marc Arial^a, Maggie Graf^a, Samuel Iff^a, David Giauque^b

^a State Secretariat for Economic Affairs (SECO), Labour Directorate, Working Conditions, Labour and Health, Holzikofenweg 36, CH-3003 Bern, Switzerland

^b University of Lausanne, Institute of Political, Historical and International Studies, CH-1015 Lausanne, Switzerland

ARTICLE INFO

Keywords:

Inspection
Intervention
Psychosocial work environment
Psychosocial risk
Assessment
Outcome

ABSTRACT

Workplace responses to labour inspectorate interventions regarding psychosocial risks at work are not well known. This study aimed to assess the effects of inspection visits at company level. A survey was conducted in two groups of companies. In one group, companies were visited by a labour inspector some days after the survey, and in the other group, not. The survey was repeated one year later in both groups. It relied on a structured phone interview with the person within the company who best knew about occupational health and safety. We collected information about health and safety management, worker participation, as well as ability, willingness and measures for the prevention of psychosocial risks. Two kinds of prevention measures were distinguished: specific psychosocial risk management measures on one side, and more general improvements of working conditions on the other side. 185 companies with an inspection visit and 161 companies without took part in the study. The results were encouraging, since inspected companies improved their management of health and safety, increased their ability in psychosocial issues, and demonstrated a stronger willingness to act. To a lesser extent, they implemented specific psychosocial risk management measures. However, visits did not lead to improvements regarding scores for employee participation or general improvements of working conditions, such as work organisation, working schedules or staffing levels. A further step for regulatory initiatives would be to emphasise more strongly the need for a prevention approach grounded in the assessment and improvement of job designs, content and organisation.

1. Introduction

In the last two decades, a growing number of health and safety authorities have developed public policies and programmes to prevent psychosocial risks at work (PSRs) such as occupational stress, burn out, harassment or aggression (Lippel and Quinlan, 2011). These risks have been defined as “those aspects of the design and management of work, and its social and organisational contexts, that have the potential for causing psychological or physical harm” (Cox et al., 2003, p. 195). Several publications have described regulatory interventions aimed at controlling these risks (Leka et al., 2015a; Lippel and Quinlan, 2011; Weissbrodt and Giauque, 2017). Labour inspectorates play a central role in informing, advising and monitoring workplaces. However, due to their complexity, PSRs remain a challenge for companies and regulating bodies, and authors have observed a gap between policy and practice (Bøgehus Rasmussen et al., 2011; Hansen et al., 2015; Leka et al., 2015a; Lippel and Quinlan, 2011). There are indications that

inspectors are quite successful at convincing employers during inspection visits, but that prevention policies have not really improved the psychosocial working environment at a more macro level. A possible explanation might be that inspectors are only able to inspect a fraction of workplaces, and perhaps not the worst ones (Langenhan et al., 2013; Leka et al., 2011; Weissbrodt and Giauque, 2017; Zoni and Lucchini, 2012).

Judgements about the effectiveness of inspection visits in this field have usually relied upon qualitative research or narrative reviews. A recent systematic literature review (Weissbrodt and Giauque, 2017) found no published research measuring labour inspection outcomes – in terms of PSR prevention – in an experimental or quasi-experimental setting. Several authors have encouraged researchers to develop evaluation studies of occupational health and safety (OHS) interventions, in order to provide sound bases for practice, inform the development of standards and regulations, and avoid wasting time and money on ineffective interventions (Landry, 2008; Lindblom and Hansson, 2004;

* Corresponding author at: Chemin de l'Hôpital 12, CH-1870 Monthey, Switzerland.

E-mail addresses: grweissbrodt@bluewin.ch (R. Weissbrodt), marc.arial@seco.admin.ch (M. Arial), maggie.graf@seco.admin.ch (M. Graf), samuel.iff@seco.admin.ch (S. Iff), david.giauque@unil.ch (D. Giauque).

<https://doi.org/10.1016/j.ssci.2018.08.024>

Received 21 November 2017; Received in revised form 5 July 2018; Accepted 27 August 2018

0925-7535/ © 2018 Elsevier Ltd. All rights reserved.

Robson et al., 2001; Shannon et al., 1999). As labour inspectorates have limited resources (Weil, 2008), there is a strong demand from regulatory agencies to assess their inspection outcomes. Therefore, a quantitative assessment of inspection effectiveness in improving PSR management at company level would be both innovative and useful for public policy; this was the aim of the study.

2. Conceptual model and hypotheses

Science makes the invisible, visible. This catchphrase applies well to evaluation research in occupational health and safety. Indeed, OHS interventions generally do not produce self-explanatory effects. Prevention is much about *avoiding* the occurrence of something visible – an accident, an occupational disease or a work-related health disorder. Tompa et al. (2016) and Robson et al. (2007) have published comprehensive reviews of studies addressing the prevention of workplace injuries through regulatory enforcement or OHS management systems. Some authors, such as Bourbonnais et al. (2011), have also conducted research to evaluate the final impacts of organisational stress prevention programmes, for instance by using self-assessed health questionnaires among employees. However, because of the “wicked” nature of psychosocial risks (Jespersen et al., 2016), it is most difficult to establish causal relationships between interventions and health outcomes. This is especially true for regulatory inspection visits, which occur over a few hours, while organisational stress prevention programmes may last several months.

In this context, Hansen et al. (2015) suggested an “impact ladder” to define the expected outcomes of working environment inspections and to measure their actual achievements. It includes seven steps: (1) changes in knowledge at the workplaces, (2) changes in attitudes, (3) improvements in the enterprises’ working environment efforts, (4) safer production technology and work processes, (5) reduction in exposures, (6) reduction in the rate of accidents and work-related diseases, and (7) improved health. The authors have recommended the labour inspectorates to concentrate their impact measurements on intermediate outcomes (steps 1–5), as the causal relationships at steps 6–7 are very complex. In the same vein, Robson et al. (2001) have explained that safety interventions occur at three levels of a workplace safety system: the organisation of safety management, the technical subsystem and the human sub-system. Regulatory interventions on psychosocial risks can affect these three layers. They can result in formal policies, procedures or structures; in an improved work organisation, design or environment; and in stronger ability, knowledge or motivation among managers and employees.

Because of this multiplicity of outcome levels, developing a conceptual model may help clarify what the intervention is supposed to change, and how (Kompier and Aust, 2016; Robson et al., 2001; Shannon et al., 1999). This study uses a simple model based on a realistic evaluation approach (Pawson, 2006); it is presented in Fig. 1. It focusses on planned proactive company visits by labour inspectors to assess the quality of the workplace OHS management system. This is consistent with the practice observed in advanced liberal economies (Walters et al., 2011). Since the late 1980s, inspectorates have strongly focussed on the monitoring of OHS systems within workplaces. They check if processes are in place to ensure the detection and prevention of occupational hazards; this strategy has shown some success, at least in Nordic countries (Walters et al., 2011). In response to the increasing importance of psychosocial issues, the mainstream approach has been to cover them by broadening the spectrum of regulatory OHS management systems. Indeed, previous research has shown the prevention of PSRs to be closely related to OHS management (EU-OSHA, 2012b; Jain, 2011). Consequently, labour inspectors mostly investigate psychosocial issues by assessing their inclusion in workplace policies and procedures (Toukas et al., 2015). Because of this mechanism of action, one of the expected outcomes of the campaign is a better OHS management. Beside this process approach, literature often describes

“enlightenment” (i.e. educating, advising and persuading) as another generative mechanism (Bøgehus Rasmussen et al., 2011; Quinlan et al., 2009; Saksvik et al., 2007; SLIC, 2012; Walters et al., 2011). There is some evidence of positive results of this approach on employer awareness, documentation of OHS activities, assessment of risk factors, workplace ability to prevent PSRs, and implementation of prevention measures (Hansen et al., 2015; SLIC, 2012; Walters et al., 2011). The conceptual model also suggests an effect of inspection on worker participation. Participation is an important precondition for effective prevention of PSRs (Kompier, 2004; Walters, 2011). OHS management systems must provide consultation and information rights to employees; it belongs to the inspectors’ task to verify that these requirements are met (Walters, 2004).

The model also includes elements of context. According to the realistic evaluation approach, a given programme can generate different results, depending on the circumstances (Pawson and Manzano-Santaella, 2012). Factors interacting with the inspection process may relate to workplace structure. There is a positive relationship between company size and prevention efforts (EU-OSHA, 2012b; Hasle et al., 2014; Jain, 2011; Pinder et al., 2016); besides, manufacturing and construction firms have less developed prevention practices than service companies (EU-OSHA, 2012b). Economic situation at company level could also be of importance; this parameter was kept for exploratory purposes. Other factors relating to the broader context might play a role and are listed in Fig. 1 (Bruhn and Frick, 2011; Hansen et al., 2015; Johnstone et al., 2011; Leka et al., 2015b); they were investigated in other parts of this study, in order to better interpret the results. Based on the model, the following research hypotheses were studied:

- H1. *Inspection visits result in an improvement in OHS management.*
- H2. *Inspection visits increase worker participation within workplaces.*
- H3. *Inspection visits increase employer willingness to prevent PSRs.*
- H4. *Inspection visits increase employer ability to deal with PSRs.*
- H5. *Inspection visits induce firms to implement measures to prevent PSRs.*
- H6. *Inspection visits have most effect in large service companies.*

We tested the hypotheses by means of a quasi-experimental design, described in the next section.

3. Study population and methods

3.1. Study design and sample selection

From 2014 to 2018, the Swiss cantonal labour inspectorates participated in an inspection campaign on PSRs coordinated by the federal government (State Secretariat for Economic Affairs, SECO). The SECO organised specific training courses for inspectors, produced guidance (brochures, leaflets, website and tools), and participated in several events to heighten awareness among inspectors, employers and OHS specialists. Inspectors were requested to address PSRs during their workplace visits; all branches were concerned, with a special focus on service companies and health care. Based on internal documents of the SECO, Box 1 describes the programme theory (Kompier and Aust, 2016), i.e. the way the campaign was expected to work and produce its outcomes.

A pre- and post-intervention design with a control group was used to assess the outcomes. Two questionnaire surveys were conducted at a one-year interval to compare the evolution of two groups of companies. The intervention group was made up of firms in which labour inspectors conducted a systematic visit. For approximately one year, the inspectors informed the investigators in advance of every planned visit so that the company could be contacted beforehand. The control group was randomly selected from the Swiss business and enterprise register

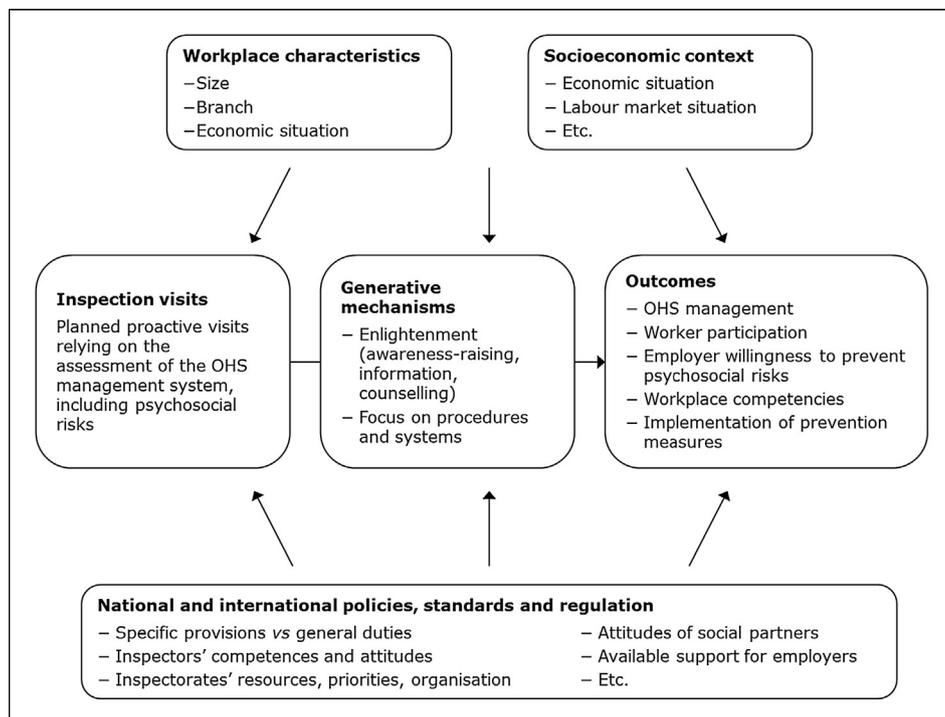


Fig. 1. Conceptual model.

and stratified by language region, size, sector and structure (single vs multi-branch companies), to match the constitution of the intervention group as closely as possible. No inspection was done in these companies during the investigation period. The questionnaire was answered by the person within the company who best knew about OHS. This person could answer either by structured phone interview or by completing a written questionnaire. Data were managed using REDCap electronic data capture tools (Harris et al., 2009). Approval by an ethics committee was not necessary, since no personal data was collected and the SECO has a legal prerogative to gather information on workplaces.

3.2. Survey questionnaire

The content of the questionnaire and the design of scales by means of factor analyses have been described in a previous publication (Weissbrodt et al., 2018). Based on the hypotheses, 53 variables were

kept for the analyses, covering OHS management, worker participation, PSR prevention (willingness, ability, measures in place), company characteristics and, for the inspected firms, perception of the visit by the respondent. Missing values were dropped; they were less than 0.3%, except for one item (1.2%).

Data collection in the intervention group was complemented by gathering information on the inspection process, in order to explain how and why inspection visits produced the measured outcomes. After each visit, we sent a short on-line survey to the inspector so as to determine whether he or she had actually addressed psychosocial issues during the visit, and what type of action, if any, he or she had required. Qualitative data was finally collected by participating in inspection visits as observers and conducting workshops with inspectors, in order to better interpret the outcomes.

Box 1

Programme theory.

Inspectors approach PSRs as part of their OHS system audits. They inform and sensitize companies on the nature and consequences of PSRs, and on the legal duty to prevent them. Their intervention must lead employers to implement measures to protect their employees. Inspectors enable their interlocutors to develop a basic understanding of PSRs, and provide them with information on how to address these risks. The main objective is to persuade them of the need to act, rather than prescribe specific measures. However, where there are clear signs of the existence of risks and managers do not perceive the necessity to prevent them, it may be necessary to compel firms to implement measures or to seek expert advice.

In order to get an idea of the situation within the workplaces, inspectors ask employers about their commitment to their employees' health. Through open-ended questions, they monitor what processes and measures are in place to protect the staff from violations of their personal integrity (discrimination, harassment, etc.) and to ensure that work demands are commensurate with employees' abilities (prevention of stress, overwork or monotony). They examine the extent to which companies integrate PSRs into their OHS management system. They identify risk indicators, e.g. by discussing with the employer, reviewing human resources management data, visiting premises and interviewing employees.

Employers are the ones responsible for assessing risk factors. Inspectors request such an assessment when they observe multiple cues of psychosocial problems. They advise the company by showing how to identify PSRs and take the first preventive measures; they indicate which specialised services can provide support. However, they do not make a risk assessment themselves, nor do they act as mediators in the event of a dispute.

3.3. Statistical analyses

All analyses were conducted with Stata 14 (StataCorp, 2015). In a first step, inspected and non-inspected firms were compared, at baseline and one year later, using Chi² and nonparametric tests on the equality of medians. In a second step, regression models were built to assess the effectiveness of the inspection visits. The dependent variables were the scores from the second survey. The predictors were the interaction terms between visit, economic sector (secondary vs tertiary) and company size (less than 100 vs 100+ employees); economic situation was excluded from the predictors due to p-values larger than 0.25 in the univariate models (Hosmer et al., 2013). The tertiary sector, uninspected workplaces with less than 100 employees served as the comparison basis. The score at baseline was also introduced as a predictor in order to control for initial differences between the two groups. Statistical power, absence of multicollinearity and normality of residuals were checked-on. We used a robust regression method (Stata's command *robreg*), the robust coefficient of determination R²(w) (Jann, 2010; Renaud and Victoria-Feser, 2010) and White's heteroscedasticity-consistent standard errors. Finally, multiple regression analyses were undertaken to predict the influence of the inspection visits on the implementation of an array of specific prevention measures after one year, controlling for their implementation at baseline (Stata's command *regress*).

4. Results

185 inspected and 161 non-inspected companies were compared in a one-year interval. Fig. 2 depicts the process for the constitution of both groups. There was no evidence for differences between groups according to branch, size and economic situation.

Inspectors reported addressing PSRs in 97.2% of the workplace visits announced to the investigators. They required prevention measures against PSRs in 49.4% of them. About one third (34.2%) of the company respondents acknowledged that the visits had led to the implementation of measures, and 47.2% found that it had increased their knowledge. The factor analyses resulted in six single-factor scales (Table 1). At baseline, the inspected firms showed higher medians than the non-inspected on three scales. After one year, all median scores – except for the improvement of working conditions – had increased and were higher for the inspected companies.

Table 2 presents the results of the regression analyses. The inspected large companies from the tertiary sector improved on almost every scale; they had the strongest increases of all groups on the specific PSR management and on the perceived ability for prevention. Overall, inspection visits particularly improved OHS management practices and perceived workplace ability. Some non-inspected categories also showed improvements, especially on OHS management practices in the large companies from the secondary sector, and on the perceived ability for the large tertiary firms. The willingness to prevent PSRs increased only in the inspected companies. By contrast, almost no effect of inspection on worker participation was found. An effect of inspection on specific PSR management practice was found only in the large tertiary companies, but large non-inspected secondary firms also improved to some extent. Finally, there was no measurable effect on the general improvement of working conditions.

Multiple regression analyses on the single prevention measures showed that inspection had statistically significant effects on the following items: charter or rules on PSRs, role clarity for PSR management ($p < .001$); changes to the contractual requirements of some employees to reduce stress ($p < .01$); confidential counselling, conflict resolution procedure, and recording of working hours ($p < .05$). These items all belong to the specific PSR management scale, with the exception of the changes to the contractual requirements (improvement of working conditions scale) and the recording of working hours (not included in a scale).

Overall, the analyses support the hypotheses H1 (effect on OHS management), H3 (effect on employer willingness to prevent PSRs), H4 (effect on perceived workplace ability) and H6 (strongest effect in large service companies). Data only partially supports hypothesis H5 (effect on prevention measures), and does not support hypothesis H2 (effect on worker participation).

5. Discussion

5.1. Interpretation of the findings

This study shows significant effects of inspection visits on several dimensions of PSR prevention. The inspected companies improved their OHS management, perceived ability in psychosocial issues, and willingness to act. Inspection also led to the implementation of several psychosocial risk management measures. The effects were most visible in tertiary companies with more than 100 employees, then in smaller tertiary firms, and finally in secondary sector workplaces regardless of their size.

The positive impact of inspection visits on OHS management is an interesting finding against the backdrop of contrasting evidence from previous studies. According to several reviews, case studies have demonstrated the importance of regulatory inspections for systematic approaches to health and safety; however, the evidence that they effectively produce improvements and achieve an acceptable level of protection for workers remains insubstantial (Robson et al., 2007; Walters et al., 2011). Nevertheless, Walters et al. (2011) have also reported on positive experiences in Nordic countries. Promotional strategies aimed at improving OHS management have led to an acceptance and implementation of these systems, even if it has not always been as substantial as expected. Our results seem to show a similar tendency in Switzerland, with inspection visits tending to strengthen factors typically related to OHS management: mainly management review, documentation, implementation of some measures, and hazard identification. The currently dominant view on the best prevention of PSRs is to integrate them into a comprehensive OHS management system (Hansen et al., 2015; Johnstone et al., 2011). If true, these improved management processes should also lead to an improved prevention of PSRs. In this study, inspections led to a better knowledge of prevention measures, improved informing of employees, more frequent statements that measures were in place, and more regular hiring of experts. This illustrates and to some extent supports the often described “enlightenment” approach of labour inspection (Bruhn, 2006, 2009; Frick, 2014; Lippel and Quinlan, 2011; Quinlan et al., 2009; Walters et al., 2011). Qualitative observations have confirmed that the dissemination of leaflets, guidance and electronic resources assume an important place in the inspection activity. Furthermore, several survey respondents expressed the desire to receive more branch-specific information detailing the steps to be taken.

Inspections resulted in a broader implementation of some specific prevention measures, principally related to formal endeavours and individual support. This is consistent with qualitative observations. A large proportion of the measures advocated by inspectors are process-oriented (e.g. a written commitment by the employer or procedures in case of harassment), or aim at supporting individuals. There has been a considerable market development for persons providing confidential support to employees, after the Swiss Federal Court confirmed the right of inspectors to require it in specific instances¹. In the absence of specific legal provisions on psychosocial risks, the judgment has tended to focus attention on this secondary prevention measure. This may have reinforced a pre-existing tendency for companies to favour assistance programmes rather than primary prevention (Mellor et al., 2011). Indeed, the results showed no statistically significant effect of inspection

¹ Federal Court judgment ATF 2C_462/2011

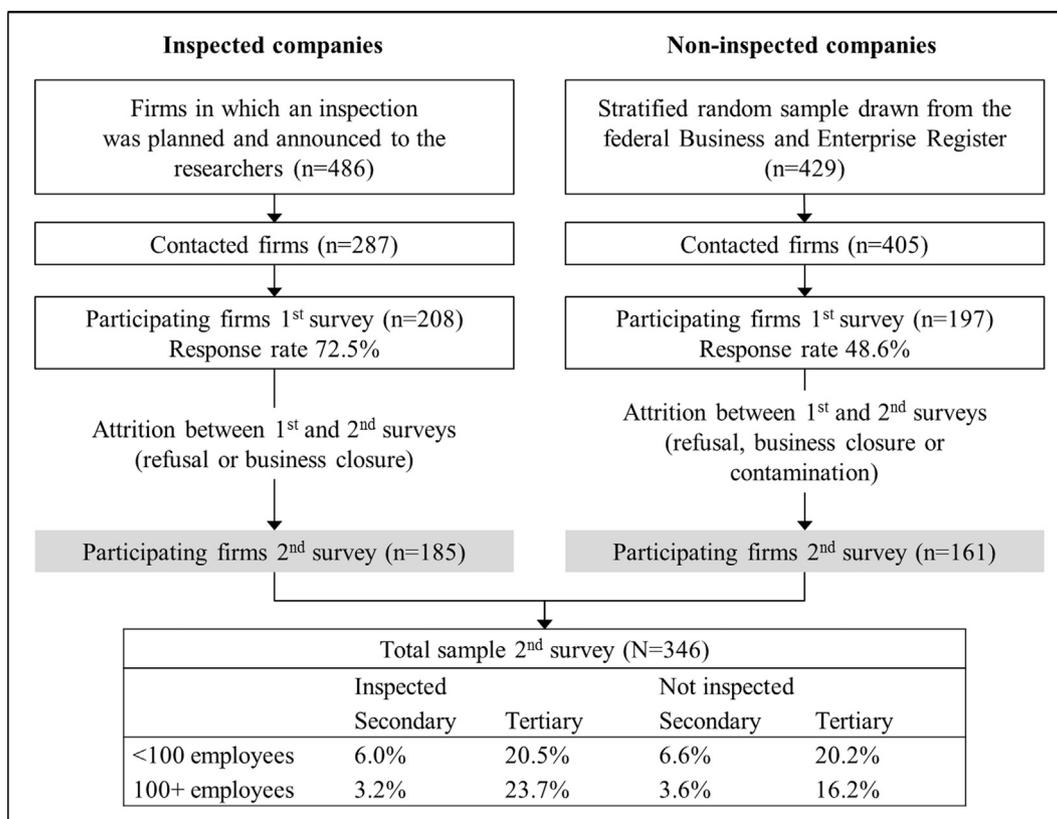


Fig. 2. Sample constitution.

on work organisation, working time arrangements, staffing levels, or improvement of work tools or the working environment. There was one exception concerning the changes to the contractual requirements of some employees to reduce stress; however, this also falls under the category of individual support. Interestingly, visits nevertheless had a positive impact on the recording of working hours. During the study, there was a change in the legal requirements to record working hours, following heated political debate; inspectors have particularly monitored this duty. This item was not part of our prevention scales; nevertheless, respecting breaks and the maximum authorised working hours obviously contributes to occupational health.

The lack of improvement concerning work organisation is consistent with other studies, which showed that employers often tend to perceive PSRs as individual problems requiring support measures (Frick, 2014; Mellor et al., 2011). To fully attain the desired effect of reducing PSRs, government initiatives should encourage employers towards more primary prevention in future. Both risk-factor based inspections (Hansen et al., 2015) and the organisational ergonomics approach focussing on quality work (Petit and Dugué, 2012) could constitute appropriate sources of inspiration. Directing attention to practical dimensions of the psychosocial working environment rather than towards processes and systems may be more instructive to employers, particularly in small and medium enterprises.

The lack of a significant effect of inspection visits on worker participation is of concern, since participation seems to be an important condition for effective prevention and inspection (Bruhn, 2006; Dollard and Neser, 2013; Hansen et al., 2015; Moncada et al., 2011; Montano et al., 2014; Walters, 2011). Qualitative data has revealed difficulties in this area for the Swiss labour inspectors. Some expressed a wish for more training in order to better involve employees, especially in cases where the employer does not inform the staff about the visit, or when he or she is too present during the inspection. The regulatory arrangements for worker participation in Switzerland are rather limited and there are fewer work councils than in most EU countries (Teoh

et al., 2013). Besides, participation was only a marginal issue in the programme theory underlying the campaign. However, a few cantonal inspectorates successfully employ participatory inspection techniques; exploring how this could be propagated in the context of Switzerland's liberal labour market seems a useful avenue of reflection. This could be interesting for other countries as well, since several studies have reported on a lack of contact between inspectors and workers (MacEachen et al., 2016; Stadler and Splittgerber, 2014).

Other analyses – not detailed in this article – found no effect of inspection on the level of employee exposure to psychosocial risk factors, as perceived by the survey respondents. *A priori*, inspection visits could have led to an increased awareness of risk factors or to their actual reduction, but the results did not reveal any tendency. Qualitative analyses showed that the inspectors seldom addressed psychosocial issues in terms of risk factors. For example, requiring a risk assessment that includes psychosocial dimensions remains rare. This might be an explanation for the lack of statistically significant relationships between inspection and risk perception.

Finally, two categories of workplaces notably demonstrated few improvements. On the one hand, the uninspected firms from the secondary sector with less than 100 employees felt little concern for PSRs at baseline; these workplaces were not a target of the inspection campaign and represented a small fraction of the sample. On the other hand, the uninspected large tertiary workplaces showed improvement only in their perceived ability in PSR prevention. The comparison with their inspected counterparts is a clear argument in favour of inspection effectiveness. Also interesting is the fact that larger companies from the secondary sector showed improvements, even when not inspected, thus reflecting other influences than the regulatory visits. It is well known that the bigger the company, the more resources it can invest in a structured approach to health and safety (EU-OSHA, 2016; Hasle et al., 2014; Pinder et al., 2016). This result may also be attributable to the dissemination of information by the government, the media, and various stakeholders during the campaign.

Table 1
Comparison of the median scores between the inspected and non-inspected companies on the 6 single-factor scales, at the first and second surveys (N = 346).

Scales	Items	Comparison of median scores 1st survey		Comparison of median scores 2nd survey	
		Non-insp	Insp	Non-insp	Insp
OHS management (8 items, ordinal $\alpha = .88$)	Management review, Risk evaluation, Management commitment, Implementation of measures, Worker information, OHS budget, Written record of measures, Worker access to OHS documentation	8.0	9.0	8.5	10.0*
Worker participation (6 items, ordinal $\alpha = .70$)	OHS committee with employee representatives, OHS discussed in team meetings, Workers' suggestions, Desire to fulfil workers' expectations, Worker information on PSR, Discussions on PSR between staff and management	5.3	6.7*	6.7	7.3*
Willingness to prevent PSR (5 items, ordinal $\alpha = .80$)	Awareness of PSR consequences, Knowledge about preventive measures, Measures deemed applicable, Measures already considered, Measures deemed important	9.6	9.6	8.8	10.4*
Specific PSR management (10 items, ordinal $\alpha = .89$)	Confidential counselling for employees, Individual wellbeing measures, Charter or rules on PSR, Conflict resolution procedure, Procedure to deal with bullying/harassment, Disciplinary sanctions in case of violations of personal integrity, Procedure to deal with work-related violence, Procedure to deal with traumatising events, Employee survey on PSR, Role clarity in relation to PSR management	4.4	6.0*	5.6	7.2*
Improvement of working conditions (6 items, ordinal $\alpha = .72$)	Changes to the work organisation, Changes to working time arrangements, Changes to the contractual requirements of some employees to reduce stress, Increased staffing, Improvement of tools, Improvement of working environment	7.3	8.0	8.0	8.0
Ability in PSR prevention (8 items, ordinal $\alpha = .84$)	Availability of expertise, Availability of information, Use of information sources, Employee training, Management training, Hiring of a specialist, Support by branch association, Worker information	4.0	5.5*	4.5	7.0*

Scales graduated 0–12. OHS: occupational health and safety. PSR: psychosocial risks.

* $p < .05$.

5.2. Strengths, weaknesses and research perspectives

This study has apparently been the first (quasi-)experimental investigation of the effects of labour inspection on the prevention of PSRs. The participation rate was high and the design permitted some preliminary causal interpretations. The large number of questions made a nuanced assessment possible, by differentiating between several outcome dimensions. The one-year interval between the two surveys might have been too short for the intervention to attain its full effects; on the other hand, it limited the attrition rate. Only one person was interviewed in each company; it was a manager in almost 90% of cases. In the first ESENER survey, both a manager and a health and safety representative were interviewed whenever possible. Responses were very significantly correlated for some questions and less so for other ones. Several clues suggested that managers' responses were somewhat more objective (EU-OSHA, 2012a). In the second ESENER survey, only one interview was conducted, with "the person most knowledgeable about health and safety in the establishment". Since this choice was meant to improve the quality of the information collected (EU-OSHA, 2016), the same way of proceeding was used in this study.

A random assignment of the firms between the inspected and the non-inspected groups was not feasible, since the planning of visits is a prerogative of the cantonal labour inspectorates. Indeed, at baseline, the inspected companies showed slight differences to the non-inspected ones. This probably indicates some selection effect; we controlled for it by including the scores from the first survey in the regression models. During their basic training on psychosocial issues, inspectors were actually advised to start the campaign with not too difficult cases. At any rate, in a realistic evaluation approach, it is interesting to note that the inspected firms were somewhat better beforehand: This element of context may contribute to explain why the predominantly enlightenment-based inspection visits yielded positive outcomes. Further studies could pursue this matter by specifically addressing more reluctant workplaces.

6. Conclusion

The rather positive results of this study should encourage inspectorates to further engage in the prevention of PSRs, since it takes time for an inspection to have an impact (Bruhn, 2006, 2009; Hansen et al., 2015; Lippel and Quinlan, 2011; Starheim and Bøgehus Rasmussen, 2014). At the end of its inspection campaign on the psychosocial working environment, the European Committee of Senior Labour Inspectors (SLIC, 2012) recommended a strategy including education, challenge, advice and partnership. We believe that stronger forms of enforcement should not be ruled out. For instance, the judgement by the Swiss Federal Court that popularised the use of confidential persons for conflicts at work was rendered after an inspectorate imposed this measure on a company. According to a systematic review by Tompa et al. (2016), there is strong evidence of an effect of inspection with penalties on OHS enforcement. These authors recommended regulators to heighten awareness by actively communicating the consequences of non-compliance. They also suggested that counselling without deterrence might be interpreted by organisations as an absence of consequence for non-compliance. The widespread "enlightenment" approach might be appropriate to foster capacity building in an initial learning phase. In the long run, it should perhaps evolve towards a more balanced strategy mix.

Finally, regulatory initiatives should emphasise the need for a prevention approach grounded in the assessment and improvement of job designs, content and organisation. Indeed, PSRs are related to employee perceptions of working conditions such as an imbalance between efforts and rewards, high demands or low levels of control (Karasek and Theorell, 1990; Siegrist, 2007). Exploring to what extent inspection visits could influence such dimensions would be a challenging avenue of reflection for policy-makers and researchers.

Table 2
Robust regression models. DV: scores from 2nd survey. IV: scores from 1st survey and interaction terms inspection visit*sector*size.

	Scores from 2nd survey (scales graduated 0–12)					
	Model 1 OHS management	Model 2 Worker participation	Model 3 Willing-ness	Model 4 PSR mgmt	Model 5 Improvement working conditions	Model 6 Compe-tencies
<i>Scores from 1st survey</i>						
OHS management	.63*** (.05)					
Worker participation		.69*** (.05)				
Willingness to prevent PSRs			.53*** (.04)			
Specific PSR management				.72*** (.05)		
Improvement of working conditions					.51*** (.05)	
Ability in PSR prevention						.64*** (.05)
<i>Interaction terms</i>						
NI/tertiary/100 +	.65 (.38)	.29 (.38)	.42 (.38)	.81 (.49)	.13 (.46)	1.22** (.40)
NI/secondary/ < 100	.91* (.40)	-.46 (.50)	-1.46** (.53)	-.32 (.45)	-1.10 (.62)	-.36 (.54)
NI/secondary/100 +	1.79*** (.41)	1.49** (.51)	.01 (.41)	1.08* (.48)	-.05 (.66)	.38 (1.29)
I/tertiary/ < 100	2.02*** (.37)	.08 (.37)	.96** (.33)	.73 (.43)	.18 (.41)	1.53*** (.42)
I/tertiary/100 +	1.61*** (.33)	.81* (.38)	1.05*** (.30)	1.36** (.50)	.70 (.39)	2.28*** (.40)
I/secondary/ < 100	1.90*** (.41)	.61 (.57)	.94 (.54)	-.39 (.51)	.60 (.71)	1.35 (.67)
I/secondary/100 +	1.86*** (.41)	.70 (.57)	1.15 (.80)	1.32 (.94)	.70 (.83)	1.70* (.72)
<i>Intercept</i>	2.66*** (.41)	2.31*** (.34)	4.23*** (.49)	1.75*** (.34)	3.84*** (.52)	1.33*** (.30)
Robust R _w ²	.75	.63	.58	.77	.37	.65

No. of observations: 346. Standard errors are reported in parentheses. * p < .05, ** p < .01, *** p < .001.

DV: dependent variable. IV: independent variables. OHS: occupational health and safety. PSR: psychosocial risks. NI: non-inspected. I: inspected. Reference value for interaction terms: NI/tertiary/ < 100.

Author contributions

RW: Lead author; participation in the design of the study; acquisition, analysis and interpretation of data; drafting of the manuscript.
 MA: Participation in the design of the study; critical revision.
 MG: Study design; critical revision.
 SI: Participation in the design of the study; participation in data analysis; critical revision.
 DG: Participation in the analysis and interpretation of data; critical revision.

Acknowledgements

This study was funded by the State Secretariat for Economic Affairs and the Federal Coordination Commission for Occupational Safety, Switzerland. We are very grateful to every company and labour inspector who took part in the study, and to our colleagues in the SECO, particularly Stephanie Lauterburg Spori, Margot Vanis, Pascal Richoz and Fabrice Sauthier. We also would like to thank our invaluable interviewers Tarek Ben Jemia, Marc Huber and Christine Villaret d'Anna, and the anonymous reviewers for their insightful comments and suggestions.

Declarations of interest

None.

References

Bøgehus Rasmussen, M., Hansen, T., Nielsen, K.T., 2011. New tools and strategies for the inspection of the psychosocial working environment: the experience of the Danish Working Environment Authority. *Saf. Sci.* 49 (4), 565–574. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2010.06.002>.

Bourbonnais, R., Brisson, C., Vézina, M., 2011. Long-term effects of an intervention on psychosocial work factors among healthcare professionals in a hospital setting. *Occup. Environ. Med.* 68 (7), 479–486. <https://doi.org/10.1136/oem.2010.055202>.

Bruhn, A., 2006. The inspector's dilemma under regulated self-regulation. *Policy Practice Health Safety* 4 (2), 3–23. <https://doi.org/10.1080/14774003.2006.11667679>.

Bruhn, A., 2009. Occupational unity or diversity in a changing work context? The case of Swedish labour inspectors. *Policy Practice Health Safety* 7 (2), 31–50. <https://doi.org/10.1080/14774003.2009.11667733>.

Bruhn, A., Frick, K., 2011. Why it was so difficult to develop new methods to inspect work organization and psychosocial risks in Sweden. *Saf. Sci.* 49 (4), 575–581. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2010.07.011>.

Cox, T., Griffiths, A., Randall, R., 2003. A risk management approach to the prevention of work stress. In: Schabracq, M., Winnubst, J., Cooper, C. (Eds.), *The Handbook of Work and Health Psychology*. John Wiley & Sons Ltd, Chichester, pp. 191–206.

Dollard, M.F., Neser, D.Y., 2013. Worker health is good for the economy: Union density and psychosocial safety climate as determinants of country differences in worker health and productivity in 31 European countries. *Soc. Sci. Med.* 92, 114–123. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2013.04.028>.

EU-OSHA, 2012a. Management of occupational safety and health: An analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER) – Technical report annexes 1 and 2. Luxembourg: Publications Office of the European Union. < https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/esener_management_annexes/view > (20.11.2017).

EU-OSHA, 2012b. Management of psychosocial risks at work: An analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER). Luxembourg: Publications Office of the European Union. < https://osha.europa.eu/en/node/6748/file_view > (27.01.2017).

EU-OSHA, 2016. Second European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER-2): Overview Report: Managing Safety and Health at Work. Luxembourg: Publications Office of the European Union. <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/second-european-survey-enterprises-new-and-emerging->

- risks-esener (27.01.2017).
- Frick, K., 2014. The 50/50 implementation of Sweden's mandatory systematic work environment management. *Policy Practice Health Safety* 12 (2), 23–46. <https://doi.org/10.1080/14774003.2014.11667802>.
- Hansen, T., Lidsmoes, L.C., Laursen, P., Mathiassen, L., Jensen, A.-M., Suhr Raby, C., Sorensen, L., Jurvelius, H., Rintala, J., Hardarson, S., Sveinsdóttir, P., Rosenberg Sovik, S., Hjørth, B., Schyberg, P., Tiborn, M., 2015. Psychosocial working environment: Workplace Inspection of the psychosocial working environment in the Nordic countries. Nordic Council of Ministers, Copenhagen. < <http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:795004/FULLTEXT01.pdf> > (14.10.2017).
- Harris, P.A., Taylor, R., Thielke, R., Payne, J., Gonzalez, N., Conde, J.G., 2009. Research electronic data capture (REDCap)—A metadata-driven methodology and workflow process for providing translational research informatics support. *J. Biomed. Inform.* 42 (2), 377–381. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2008.08.010>.
- Hasle, P., Limborg, H.J., Nielsen, K.T., 2014. Working environment interventions - Bridging the gap between policy instruments and practice. *Saf. Sci.* 68, 73–80. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2014.02.014>.
- Hosmer, D.W., Lemeshow, S., Sturdivant, R.X., 2013. *Applied Logistic Regression*. John Wiley & Sons, Hoboken, New Jersey.
- Jain, A.K., 2011. Development and implementation of policies for the management of psychosocial risks: exploring the role of stakeholders and the translation of policy into practice in Europe. University of Nottingham. < http://eprints.nottingham.ac.uk/12295/2/Aditya_Jain_Thesis.pdf > (1.11.2016).
- Jann, B., 2010. ROBREG: Stata module providing robust regression estimators. Statistical Software Components S457114. Boston College Department of Economics.
- Jespersen, A.H., Hasle, P., Nielsen, K.T., 2016. The wicked character of psychosocial risks: implications for regulation. *Nordic J. Work. Life Studies* 6 (3), 23–42. <https://doi.org/10.19154/njwls.v6i3.5526>.
- Johnstone, R., Quinlan, M., McNamara, M., 2011. OHS inspectors and psychosocial risk factors: evidence from Australia. *Saf. Sci.* 49 (4), 547–557. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2010.09.016>.
- Karasek, R., Theorell, T., 1990. *Healthy work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books, New York.
- Kompier, M., 2004. Does the 'Management Standards' approach meet the standard? *Work and Stress* 18 (2), 137–139. <https://doi.org/10.1080/02678370412331291434>.
- Kompier, M., Aust, B., 2016. Organizational stress management interventions: Is it the singer not the song? *Scand. J. Work Environ. Health* 42 (5), 355–358. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3578>.
- Landry, A., 2008. The evaluation of ergonomic intervention: from evaluation research to proposing tools for practicing (L'évaluation de l'intervention ergonomique: de la recherche évaluative à la proposition d'outils pour la pratique). Université Victor Segalen – Bordeaux II, Bordeaux. < <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00363373> > (12.10.2017).
- Langenhan, M.K., Leka, S., Jain, A., 2013. Psychosocial risks: is risk management strategic enough in business and policy making? *Safety Health Work* 4, 87–94. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2013.04.003>.
- Leka, S., Jain, A., Iavicoli, S., Vartiainen, M., Ertel, M., 2011. The role of policy for the management of psychosocial risks at the workplace in the European Union. *Saf. Sci.* 49, 558–564. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2010.02.002>.
- Leka, S., Jain, A., Iavicoli, S., Di Tecco, C., 2015a. An evaluation of the policy context on psychosocial risks and mental health in the workplace in the European Union: achievements, challenges, and the future. *BioMed. Res. Int.* 2015. <https://doi.org/10.1155/2015/213089>.
- Leka, S., Van Wassenhove, W., Jain, A., 2015b. Is psychosocial risk prevention possible? Deconstructing common presumptions. *Saf. Sci.* 71, 61–67. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2014.03.014>.
- Lindblom, L., Hansson, S.O., 2004. Evaluating workplace inspections. *Policy Practice Health Safety* 2 (2), 77–91. <https://doi.org/10.1080/14774003.2004.11667651>.
- Lippel, K., Quinlan, M., 2011. Regulation of psychosocial risk factors at work: an international overview. *Saf. Sci.* 49 (4), 543–546. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2010.09.015>.
- MacEachen, E., Kosny, A., Stahl, C., O'Hagan, F., Redgrift, L., Sanford, S., Carrasco, C., Tompa, E., Mahood, Q., 2016. Systematic review of qualitative literature on occupational health and safety legislation and regulatory enforcement planning and implementation. *Scand J Work Environ Health* 42 (1), 3–16. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3529>.
- Mellor, N., Mackay, C., Packham, C., Jones, R., Palferman, D., Webster, S., Kelly, P., 2011. 'Management Standards' and work-related stress in Great Britain: progress on their implementation. *Saf. Sci.* 49 (7), 1040–1046. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2011.01.010>.
- Moncada, S., Llorens, C., Moreno, N., Rodrigo, F., Landsbergis, P., 2011. CC.OO. ("Comisiones Obreras") – ISTAS (Union Institute of Work, Environment and Health) participatory action plan for a healthier work organization: a case study. *Saf. Sci.* 49 (4), 591–598. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2010.03.014>.
- Montano, D., Hoven, H., Siegrist, J., 2014. Effects of organisational-level interventions at work on employees' health: a systematic review. *BMC Public Health* 14 (1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-14-135>.
- Pawson, R., 2006. *Evidence-Based Policy: A Realist Perspective*. SAGE Publications Ltd, Thousand Oaks CA.
- Pawson, R., Manzano-Santaella, A., 2012. A realist diagnostic workshop. *Evaluation* 18 (2), 176–191.
- Petit, J., Dugué, B., 2012. Psychosocial risks: acting upon the organisation by ergonomic intervention. *Work* 41, 4843–4847. <https://doi.org/10.3233/WOR-2012-0774-4843>.
- Pinder, J., Gibb, A., Dainty, A., Jones, W., Fray, M., Hartley, R., Cheyne, A., Finneran, A., Glover, J., Haslam, R., Morgan, J., Waterson, P., Gosling, E.Y., Bust, P., Pink, S., 2016. Occupational safety and health and smaller organisations: research challenges and opportunities. *Policy Practice Health Safety* 14 (1), 34–49. <https://doi.org/10.1080/14773996.2016.1239357>.
- Quinlan, M., Johnstone, R., McNamara, M., 2009. Australian Health and Safety Inspectors' Perceptions and Actions in Relation to Changed Work Arrangements. *J. Indus. Relations* 51 (4), 557–573. <https://doi.org/10.1177/0022185609339519>.
- Renaud, O., Victoria-Feser, M.-P., 2010. A robust coefficient of determination for regression. *J. Statist. Plan. Inference* 140 (7), 1852–1862. <https://doi.org/10.1016/j.jspi.2010.01.008>.
- Robson, L.S., Clarke, J.A., Cullen, K., Bielecky, A., Severin, C., Bigelow, P.L., Irvin, E., Culyer, A., Mahood, Q., 2007. The effectiveness of occupational health and safety management system interventions: a systematic review. *Saf. Sci.* 45 (3), 329–353. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2006.07.003>.
- Robson, L.S., Shannon, H.S., Goldenhar, L.M., Hale, A.R., 2001. Guide to evaluating the effectiveness of strategies for preventing work injuries. National Institute for Occupational Safety and Health, Cincinnati. < <https://www.cdc.gov/niosh/docs/2001-119/pdfs/2001-119.pdf> > .
- Saksvik, P.Ø., Tvedt, S.D., Nytrø, K., Andersen, G.R., Andersen, T.K., Buvik, M.P., Torvatt, H., 2007. Developing criteria for healthy organizational change. *Work & Stress* 21 (3), 243–263. <https://doi.org/10.1080/02678370701685707>.
- Shannon, H.S., Robson, L.S., Guastello, S.J., 1999. Methodological criteria for evaluating occupational safety intervention research. *Saf. Sci.* 31 (2), 161–179. [https://doi.org/10.1016/S0925-7535\(98\)00063-0](https://doi.org/10.1016/S0925-7535(98)00063-0).
- Siegrist, J., 2007. Effort-reward imbalance model. In: Fink, G. (Ed.), *Encyclopedia of Stress*, second ed. Academic Press, New York, pp. 893–896.
- SLIC, 2012. Psychosocial risk assessments: SLIC Inspection Campaign 2012. Final report. The Committee of Senior Labour Inspectors. < [https://circabc.europa.eu/webdav/CircaBC/empl/SLIC%20\(public%20access\)/Library/08.%20SLIC%20Campaigns/2012.Campaign%20on%20psychosocial%20risks%20at%20work/Psychosocial%20risks%20Campaign_Final%20report.pdf](https://circabc.europa.eu/webdav/CircaBC/empl/SLIC%20(public%20access)/Library/08.%20SLIC%20Campaigns/2012.Campaign%20on%20psychosocial%20risks%20at%20work/Psychosocial%20risks%20Campaign_Final%20report.pdf) > (14.10.2017).
- Stadler, P., Splittgerber, B., 2014. Psychosocial Risks at Work – an inspection campaign of the German labour authorities. *ASU International* 7. <https://doi.org/10.17147/ASUI.2014-07-04-01>.
- Starheim, L., Bøgehus Rasmussen, M., 2014. Labour inspection strategies addressing the psychosocial work environment. *Policy Practice Health Safety* 12 (1), 53–70. <https://doi.org/10.1080/14774003.2014.11667797>.
- StataCorp, 2015. *Stata Statistical Software: Release 14*. College Station, TX: StataCorp LP.
- Teoh, K., Hassard, J., Cox, T., 2013. Worker participation – Switzerland. < https://oshwiki.eu/wiki/Worker_participation_-_Switzerland > (20.11.2017).
- Tompa, E., Kalcevich, C., Foley, M., McLeod, C., Hogg-Johnson, S., Cullen, K., MacEachen, E., Mahood, Q., Irvin, E., 2016. A systematic literature review of the effectiveness of occupational health and safety regulatory enforcement. *Am. J. Ind. Med.* 59 (11), 919–933. <https://doi.org/10.1002/ajim.22605>.
- Toukas, D., Delichas, M., Toufekoula, C., Spyrouli, A., 2015. The role of labour inspectorates in tackling the psychosocial risks at work in Europe: problems and perspectives. *Safety Health Work* 6 (4), 263–267. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2015.06.001>.
- Walters, D., 2004. Workplace arrangements for worker participation in OHS. In: Buff, E., Gunningham, N., Johnstone, R. (Eds.), *OHS Regulation for a Changing World of Work*. The Federation Press, Sydney, pp. 68–93.
- Walters, D., 2011. Worker representation and psycho-social risks: a problematic relationship? *Saf. Sci.* 49 (4), 599–606. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2010.09.008>.
- Walters, D., Johnstone, R., Frick, K., Quinlan, M., Baril-Gingras, G., Thébaud-Mony, A., 2011. *Regulating Workplace Risks: A Comparative Study of Inspection Regimes in Times of Change*. Edward Elgar Publishing, Cheltenham, UK.
- Weil, D., 2008. A strategic approach to labour inspection. *Int. Lab. Rev.* 147 (4), 349–375. <https://doi.org/10.1111/j.1564-913X.2008.00040.x>.
- Weissbrodt, R., Arial, M., Graf, M., Ben Jemia, T., Villaret D'Anna, Ch., Giaque, D., 2018. Preventing psychosocial risks: a study of employers' perceptions and practices (Prévenir les risques psychosociaux : une étude des perceptions et des pratiques des employeurs). *Relations Industrielles/Industrial Relations* 73 (1), 174–203.
- Weissbrodt, R., Giaque, D., 2017. Labour inspections and the prevention of psychosocial risks at work: a realist synthesis. *Saf. Sci.* 100, 110–124. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2017.02.012>.
- Zoni, S., Lucchini, R., 2012. European approaches to work-related stress: a critical review on risk evaluation. *Safety Health Work* 3 (1), 43–49. <https://doi.org/10.5491/SHAW.2012.3.1.43>.

15. Analyse de l'activité des inspecteurs du travail en lien avec les RPS (ARTICLE 4)



Informier ou prescrire ? Les inspecteurs du travail et le contrôle des risques psychosociaux

*Informing or enforcing? Labour inspectors and the regulation of psychosocial
risks*

Informar o prescribir? Inspectores del trabajo y control de riesgos psicosociales

Rafaël Weissbrodt



Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/pistes/5823>

DOI : 10.4000/pistes.5823

ISSN : 1481-9384

Éditeur

Les Amis de PISTES

Référence électronique

Rafaël Weissbrodt, « Informier ou prescrire ? Les inspecteurs du travail et le contrôle des risques psychosociaux », *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé* [En ligne], 20-2 | 2018, mis en ligne le 01 août 2018, consulté le 21 août 2018. URL : <http://journals.openedition.org/pistes/5823> ; DOI : 10.4000/pistes.5823

Ce document a été généré automatiquement le 21 août 2018.



Pistes est mis à disposition selon les termes de la licence Creative Commons Attribution - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 4.0 International.

Informer ou prescrire ? Les inspecteurs du travail et le contrôle des risques psychosociaux

Informing or enforcing? Labour inspectors and the regulation of psychosocial risks

Informar o prescribir? Inspectores del trabajo y control de riesgos psicosociales

Rafaël Weissbrodt

Nous exprimons notre reconnaissance envers les inspecteurs et inspectrices qui ont participé à l'étude. Nous remercions Mme Stephanie Lauterburg Spori, Mme Margot Vanis et M. Marc Huber, pour leur participation à la récolte des données ; Mme Maggie Graf, M. Marc Arial, le professeur David Giaouque et M. Pascal Richoz, pour leur soutien à la réalisation du projet ; ainsi que les experts anonymes, pour leurs précieux conseils et le temps consacré à l'évaluation de cet article.

1. Introduction

- 1 Au cours des dernières décennies, la plupart des pays industrialisés ont édicté des dispositions légales requérant des entreprises un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail (Walters et coll., 2011). Le devoir général de protection incombant à l'employeur inclut non seulement les risques physiques, mais également les risques psychosociaux (RPS), c'est-à-dire les
 - « risques pour la santé mentale, physique et sociale, engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental » (Gollac, 2012).
- 2 L'inclusion de la dimension psychosociale dans le champ de la santé au travail représente un défi, en raison de sa complexité et de sa relative nouveauté pour les inspecteurs du travail chargés des contrôles sur le terrain (Weissbrodt et Giaouque, 2017) ; c'est sur cette activité spécifique que porte la présente étude.

- 3 À la suite des travaux de Lipsky (1980/2010), un courant de recherche s'est constitué autour de l'activité des agents publics de première ligne (Buffat, 2016 ; Giauque et Emery, 2016). Ces études ont montré que les acteurs de terrain disposent d'une relative autonomie et en font usage pour adapter leurs prestations en fonction des circonstances ; ce faisant, ils exercent une influence sur la mise en œuvre des politiques publiques. Bien que ces travaux se fondent souvent sur des méthodes d'observation, nous n'avons pas connaissance de publications se référant explicitement à l'analyse ergonomique de l'activité ; or celle-ci repose précisément sur la mise en évidence des écarts entre travail réel et travail prescrit, ainsi que des stratégies de régulation développées par les travailleurs face aux contraintes qu'ils rencontrent (Leplat, 2006).
- 4 La présente publication part du postulat que l'analyse de l'activité peut contribuer à l'évaluation d'une politique publique, lorsqu'elle est employée pour comprendre le travail des employés chargés de sa concrétisation. Elle est fondée sur un projet de recherche mené en Suisse, visant à mesurer les effets d'une campagne d'inspection centrée sur les RPS, conduite par le Secrétariat d'État à l'économie et les inspections cantonales du travail. La partie de l'étude faisant l'objet de l'article visait à identifier les contraintes auxquelles les inspecteurs sont confrontés lorsqu'ils abordent les RPS, ainsi que les stratégies qu'ils mettent en place. Ceci nous paraît d'autant plus utile que l'on manque d'indications sur les mécanismes par lesquels les inspections peuvent produire des effets sur les RPS (Bruhn et Frick, 2011). L'évaluation de la campagne fait l'objet d'une publication séparée. Les visites d'inspection ont permis de sensibiliser les employeurs à l'importance de prévenir les RPS, et d'améliorer leurs compétences en la matière ; elles ont également conduit à la mise en place de certaines mesures de gestion de ces risques (procédures, règlements d'entreprise, etc.), mais n'ont pas entraîné de changements significatifs de l'organisation ou de l'environnement de travail, ni un renforcement de la participation des travailleurs. Les données présentées ici permettront d'expliquer comment les inspections ont induit ces résultats, et de proposer des pistes pour faire évoluer les pratiques d'intervention des autorités.
- 5 Après avoir proposé un cadre d'analyse général et synthétisé les connaissances sur l'intervention des inspecteurs en matière de RPS, la section suivante présente trois hypothèses de recherche. Le chapitre « Méthodes » décrit les démarches et outils d'investigation, la procédure de sélection des participants, ainsi que le traitement des données. Les résultats sont présentés dans le chapitre suivant. Leur apport théorique et les forces et faiblesses de l'étude sont abordés dans la section « Discussion ». L'article se conclut par des implications pratiques pour les pouvoirs publics.

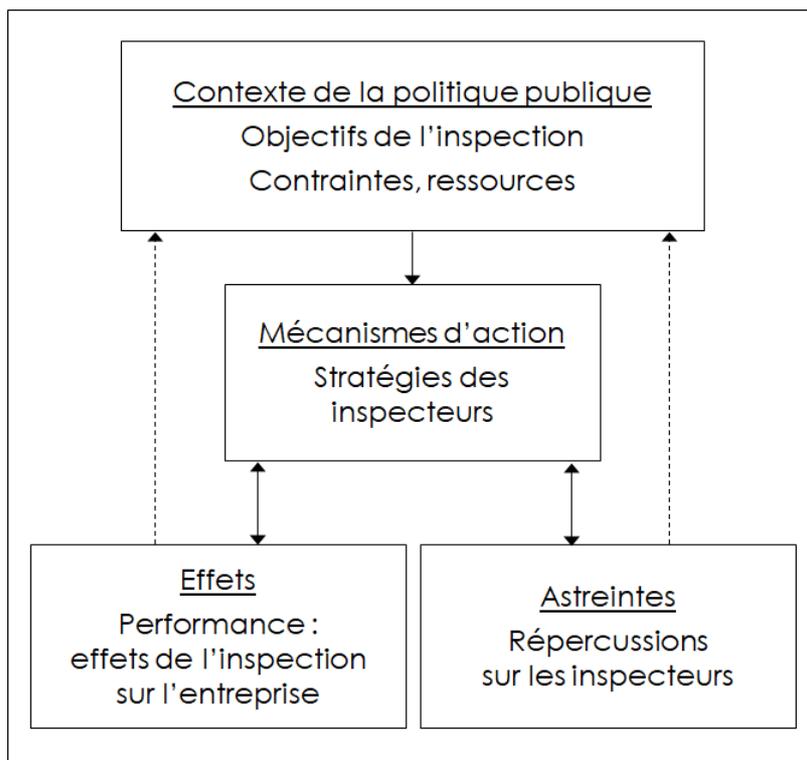
2. Cadre d'analyse, bilan des connaissances et hypothèses

- 6 Afin d'étudier les pratiques d'inspection en tenant compte de leur contexte, nous nous sommes fondés sur deux courants théoriques complémentaires : l'ergonomie de l'activité et l'approche réaliste de l'évaluation des politiques publiques.

2.1 Cadre d'analyse

- 7 L'ergonomie de l'activité permet de modéliser le travail humain. Elle s'intéresse en particulier aux modes de régulation mis en œuvre par les opérateurs pour atteindre leurs objectifs malgré les contraintes auxquelles ils font face. Ces « stratégies » (Faye et Falzon, 2009) leur servent également à limiter les astreintes, c'est-à-dire les répercussions du travail en matière de fatigue, de douleurs, de stress, d'accidents, etc. Les situations de travail et les individus présentent une forte variabilité, dont la mise en évidence est au cœur de la démarche ergonomique. Dans le domaine de l'évaluation des politiques publiques, le courant réaliste (Pawson, 2002) procède d'un constat similaire : le comportement d'un acteur dépend étroitement de son contexte. L'évaluation réaliste vise à modéliser le processus par lequel une intervention produit des résultats, selon les mécanismes d'action mis en jeu et les circonstances dans lesquelles elle s'inscrit. Ergonomie de l'activité et évaluation réaliste sont liées, dans notre problématique de recherche, par le fait que l'activité étudiée est celle d'agents chargés de mettre en œuvre une politique publique. La figure 1 présente un cadre d'analyse intégrant les éléments fondamentaux de l'évaluation réaliste dans un schéma de régulation caractéristique de l'approche ergonomique. Le contexte se réfère aux objectifs, contraintes et ressources des inspecteurs. Les mécanismes peuvent être assimilés aux stratégies mises en œuvre en fonction du contexte. Effets et astreintes dépendent de ces mécanismes, les influencent en retour et rétroagissent également sur le contexte.

Figure 1. Cadre d'analyse de l'activité des inspecteurs du travail en lien avec les RPS



2.2 Les inspecteurs du travail face aux RPS

- 8 Les publications sur l'intervention des inspecteurs face aux RPS sont principalement d'origine nordique ou anglo-saxonne ; la situation dans d'autres régions, notamment francophones, reste peu étudiée. Quelques sociologues et ergonomes français ont certes étudié l'inspection du travail (Daniellou et coll., 2012 ; Tiano, 2003), mais sans traiter spécifiquement des RPS. Or les pratiques diffèrent d'un pays à l'autre (Lippel et Quinlan, 2011 ; Toukas et coll., 2015).
- 9 La littérature rend compte de multiples contraintes faisant obstacle à la régulation des RPS. Par exemple, il n'y a pas de consensus clair sur leur définition, et il est difficile d'en découvrir précisément les causes et les effets. Les prévenir nécessite d'impliquer de multiples acteurs ; le caractère dynamique de leurs relations empêche l'adoption de solutions définitives (Jespersen et coll., 2016). La frontière entre prévention des RPS et prérogatives de gestion de l'employeur est ténue, d'où l'opposition d'associations patronales à des projets d'intervention de l'État (Bruhn et Frick, 2011 ; Johnstone et coll., 2011). Les entreprises manquent de connaissances sur les RPS et les considèrent souvent comme des problèmes individuels, d'ordre privé, plutôt que comme des conséquences de contraintes professionnelles (Weissbrodt et coll., 2018). Les inspecteurs, ayant souvent un profil technique, n'en sont pas non plus familiers (Stadler et Splittgerber, 2014). L'absence de bases légales suffisamment claires pourrait accroître les risques de recours des employeurs contre les décisions des inspecteurs ; enfin, l'investigation des RPS requiert plus de temps que les problématiques physiques, alors que les inspectorats disposent de ressources limitées (Lippel et Quinlan, 2011). Compte tenu de ces contraintes, nous faisons l'hypothèse suivante :
- 10 *H1. Les inspecteurs se sentent globalement peu à l'aise lorsqu'ils abordent les RPS, en raison de la nature complexe de ces risques.*
- 11 Cette hypothèse se réfère aux dimensions « contexte » et « astreintes » de la Figure 1. La littérature livre également des informations sur les mécanismes d'action. Ainsi, face aux contraintes susmentionnées, les inspecteurs semblent recourir principalement au dialogue, à la sensibilisation et à la négociation avec les employeurs pour arriver à une représentation commune des RPS (Bruhn et Frick, 2011). Ils les encouragent à mettre en place des mesures sur une base volontaire ; ils essaient de créer une dynamique positive en diffusant de l'information dans les différentes sphères de l'entreprise et en valorisant des acteurs internes (Starheim et Bøgehus Rasmussen, 2014). Ils visent des résultats à long terme et recourent à des stratégies temporelles pour que leurs interlocuteurs aient le temps d'assimiler les informations, ou pour accélérer la mise en œuvre d'actions (Hansen et coll., 2015 ; Quinlan et coll., 2009). Les inspecteurs adaptent leur style d'inspection au cas par cas, en fonction du niveau d'aptitude de l'employeur à agir de manière autonome (Johnstone et coll., 2011). L'usage de la dissuasion et de la sanction reste rare. Sur cette base, nous formulons l'hypothèse ci-dessous :
- 12 *H2. Les inspecteurs adoptent une approche plus incitative pour aborder les RPS que pour les autres risques professionnels.*
- 13 Enfin, les inspecteurs paraissent mettre l'accent sur le contrôle de procédures et la gestion des « symptômes » (stress, harcèlement, etc.), plutôt que sur la réduction effective des facteurs de risques. Lippel et Quinlan (2011) relèvent que, dans de nombreux pays, les autorités évitent d'aborder les questions d'organisation du travail et que les

inspecteurs tendent à se concentrer sur des cas individuels ou sur la vérification des politiques d'entreprise. En Australie, Quinlan (2007) indique que les agences gouvernementales se sont penchées sur le harcèlement, la violence et le stress, mais sans s'attaquer à leurs racines, notamment la charge de travail, les réorganisations et les réductions d'effectifs. En conséquence, notre dernière hypothèse est la suivante :

- 14 *H3. Les mesures de prévention des RPS demandées par les inspecteurs portent davantage sur des procédures et du soutien individuel aux employés, que sur le contenu et l'organisation du travail.*
- 15 Les méthodes utilisées pour vérifier les trois hypothèses sont présentées au chapitre suivant.

3. Méthodes

- 16 L'étude s'est déroulée dans le contexte d'une campagne d'inspection sur les RPS, conduite en Suisse par le Secrétariat d'État à l'économie (SECO) et les inspections cantonales du travail (cf. encadré). Cette action a fait l'objet d'une évaluation. Les inspecteurs de toute la Suisse ont été priés d'annoncer à l'avance leurs visites d'entreprises aux chercheurs. Les effets de la campagne ont été mesurés en comparant les établissements inspectés à un groupe contrôle constitué de sociétés similaires mais non auditées, au moyen d'une enquête par questionnaire réalisée deux fois à un an d'intervalle ; les résultats font l'objet de publications séparées.
- 17 Le présent article repose sur une enquête complémentaire, réalisée auprès des inspecteurs eux-mêmes au moyen d'une méthodologie mixte, quantitative et qualitative. Le volet quantitatif s'est fondé sur un questionnaire adressé à tous les inspecteurs ayant signalé au moins une visite entre janvier 2015 et mai 2016. Pour chaque entreprise incluse dans le volet principal de l'étude, nous avons envoyé à l'inspecteur concerné un questionnaire en ligne destiné à recueillir ses impressions après la visite. Il se composait de quatre questions sur la manière dont l'inspecteur avait perçu son interlocuteur (attitude défensive, réponses sincères, bonnes connaissances sur les RPS, pouvoir décisionnel suffisant pour prendre des mesures), trois sur son style d'inspection (recours à un style incitatif, recours à un style directif, sentiment d'être à l'aise en abordant les RPS), et cinq sur la nature des mesures qu'il avait éventuellement demandé de prendre (mesures formelles, mesures pratiques, mesures relatives à l'organisation ou au contenu du travail, mesures demandées de manière détaillée, mesures demandées de manière générale). Chaque question comprenait une échelle graduée de 0 (pas du tout) à 100 (tout à fait). Une analyse factorielle a mis en évidence deux facteurs, expliquant 89,3 % de la variance. Le premier facteur se rapporte à la disposition à se conformer, manifestée par les représentants de l'entreprise, telle que perçue par l'inspecteur. Elle est liée positivement à la sincérité des réponses, au niveau de connaissances sur les RPS, au pouvoir décisionnel et au style incitatif, et négativement à l'attitude défensive. Le second facteur se réfère au degré de prescription de l'inspecteur lors de la visite ; il est lié positivement au style directif, à la formulation détaillée des mesures, à l'exigence de mesures pratiques et de mesures relatives à l'organisation ou au contenu du travail, et négativement à la demande de mesures formulées de manière générale. Sur cette base, un score intitulé « disposition à se conformer » a été créé, en calculant la valeur moyenne sur les variables « réponses sincères », « bonnes connaissances sur les RPS », « pouvoir décisionnel suffisant » et, après inversion de l'échelle, « attitude défensive ». De même, un score « degré de prescription » a été construit, à partir du score moyen sur les

variables « style directif », « mesures pratiques », « mesures relatives à l'organisation ou au contenu du travail » et « mesures demandées de manière détaillée ». La cohérence interne a été estimée avec le coefficient alpha ordinal (Gadernann et coll., 2012). Une éventuelle influence des valeurs extrêmes a été vérifiée. Les analyses ont été conduites sur Stata (StataCorp, 2015).

Encadré 1. Organisation de l'inspection du travail helvétique

En Suisse, la prévention des risques professionnels est réglementée principalement dans deux lois. L'une concerne les accidents et les maladies professionnelles (Loi sur l'assurance-accidents, LAA). L'autre porte sur les horaires de travail et la prévention des risques professionnels ne relevant pas de la LAA (Loi sur le travail, LTr). Les RPS ne sont pas mentionnés explicitement dans ces lois ; ils sont toutefois couverts indirectement par le devoir général de protection incombant à l'employeur. Celui-ci doit prendre toutes les mesures dont l'expérience a démontré la nécessité, que l'état de la technique permet d'appliquer et qui sont adaptées aux conditions d'exploitation de l'entreprise, afin de protéger la santé et l'intégrité personnelle des travailleurs.

L'inspection du travail est chargée de vérifier l'application de la LTr et de la LAA. Dans certains secteurs à risques (principalement l'industrie et la construction), le contrôle de la LAA relève de la Caisse nationale d'assurance en cas d'accidents, qui dispose d'inspecteurs spécialisés. Chacun des 26 cantons suisses possède son propre inspectorat du travail ; quelques grandes villes disposent également d'une inspection communale. On compte environ 140 inspecteurs du travail pour 600 000 entreprises. Ils ont le plus souvent une fonction généraliste, avec une large gamme de tâches allant du contrôle des horaires de travail jusqu'à la prévention des RPS, en passant par des audits de sécurité ou l'approbation des plans lors de la transformation de bâtiments industriels. La plupart ont une formation technique ; ils ont généralement suivi un cours complémentaire de chargé de sécurité ou, plus rarement, d'ingénieur de sécurité, représentant entre 20 et 30 jours en présentiel. Une minorité d'inspecteurs ont un parcours académique, p. ex. en médecine, hygiène ou psychologie du travail, ou encore en ergonomie. Des démarches sont menées actuellement pour renforcer la formation des inspecteurs dans le cadre d'un brevet fédéral de spécialiste de la santé et de la sécurité au travail.

Le SECO exerce la haute surveillance sur les inspectorats. En accord avec eux, il a mis sur pied en 2014 une campagne d'inspection de quatre ans consacrée aux RPS. Dans ce contexte, il a organisé des cours de formation continue pour les inspecteurs, mis à disposition de la documentation et un site Internet, et participé à diverses manifestations afin d'attirer l'attention sur ces questions. Les inspecteurs ont été invités à aborder les RPS lors de leurs audits, en informant, en sensibilisant et en conseillant les entreprises. Ils ont également dû contrôler les processus et mesures que celles-ci mettent en place pour protéger leur personnel contre les atteintes à l'intégrité personnelle (discrimination, harcèlement, etc.) et pour s'assurer que les salariés ne sont pas exposés à une charge de travail excessive. La campagne devait porter en particulier sur les banques, assurances, sociétés de télécoms, régies immobilières, administrations publiques, magasins et établissements de soins.

Source : SECO (2013)

- 18 Pour recueillir des informations qualitatives sur les mesures de prévention requises lors des visites d'entreprises, un atelier a été organisé avec des inspecteurs, lors d'une Journée nationale des inspections du travail. Les participants ont tout d'abord noté au moins deux mesures de prévention des RPS qu'ils avaient demandées à des employeurs. Au moyen d'un codage thématique sommaire, nous avons classé ces mesures en quatre familles : mise en place de processus de gestion, évaluation des facteurs de risques, changements matériels ou organisationnels, autres mesures. Les participants ont été répartis en quatre groupes de quatre à cinq personnes. Chaque groupe s'est vu attribuer une famille de mesures et a échangé sur leur pertinence, leurs effets potentiels et les obstacles à leur concrétisation. Les réponses ont été discutées en plenum et retranscrites.
- 19 Enfin, une analyse de l'activité a été réalisée en accompagnant des inspecteurs volontaires lors de contrôles en entreprise. Nous avons cherché à refléter une certaine diversité au niveau de la région linguistique, de la formation initiale des inspecteurs, de leur ancienneté dans le métier et du type d'entreprise contrôlée. Les observations ont été discutées en entretien d'auto-confrontation individuelle (Mollo et Nascimento, 2013) : nous avons demandé à l'inspecteur de commenter des extraits des notes d'observation et d'explicitier la manière dont il avait procédé, afin de verbaliser des dimensions non observables du travail. Les entretiens ont fait l'objet d'une prise de notes. Enfin, les inspecteurs ont été priés de nous transmettre leur rapport de visite. L'ensemble du matériel a été retranscrit et soumis à un codage thématique découlant des dimensions de la figure 1.
- 20 Le tableau 1 indique sur quelles données et quels traitements la vérification de chaque hypothèse s'est fondée. Le chapitre suivant présente les résultats en reprenant successivement chaque dimension de la figure 1 ; une synthèse visuelle est présentée en annexe.

Tableau 1. Plan d'exploitation des données

Hypothèses	Données et traitements utilisés pour la vérification des hypothèses
H1	Questionnaire : statistiques descriptives sur la « disposition à se conformer » (entreprise) et le sentiment d'être à l'aise (inspecteur) ; tests d'associations entre ces variables et les caractéristiques des entreprises (taille, situation économique, multinationale/société locale, entreprise autonome/membre d'un groupe) Analyse de l'activité : codage et calcul de la distribution des contraintes identifiées
H2	Questionnaire : statistiques descriptives sur les questions relatives au style d'inspection, au degré de prescription et à la nature des mesures demandées ; tests d'associations avec les caractéristiques des entreprises Analyse de l'activité : codage des stratégies et test d'association avec le type de risque concerné (RPS/autres)

H3	<p>Questionnaire : statistiques descriptives sur les questions relatives à la nature des mesures demandées</p> <p>Atelier : codage et calcul de la distribution des mesures indiquées par les participants</p> <p>Analyse de l'activité : codage et calcul de la distribution des mesures demandées par les inspecteurs</p>
----	---

4. Résultats

4.1 Description de l'échantillon et du matériau

- 21 Sur environ 140 inspecteurs du travail actifs en Suisse, 70 ont annoncé aux chercheurs au moins une visite planifiée ; cinq d'entre eux ont fait 25 % des annonces. Sur les 29 corps d'inspection cantonaux ou communaux, 21 ont participé à l'étude ; les autres étaient principalement des inspectorats de petits cantons alpins, disposant d'un effectif très réduit (1, voire 2 inspecteurs). Un inspectorat d'une grande ville a renoncé à participer à l'étude, en raison d'un manque de temps occasionné par un autre projet jugé prioritaire. En tout, 287 visites ont été annoncées ; les inspecteurs ont répondu au questionnaire dans 275 cas, dont deux ont été exclus en raison de valeurs manquantes. Les RPS ont été abordés dans 96,0 % des visites et les inspecteurs ont demandé des mesures contre ces risques dans 50,8 % des cas.

Tableau 2. Caractéristiques des entreprises et des inspecteurs inclus dans l'analyse

Cas n°	Activité	Nombre d'employés	Présence d'un RP ¹	Inspecteur (initiales, genre)	Qualifications	Ancienneté métier	Date
1	Hôtel	50	Non	Sa ♀	Prof. de la santé, chargée sécurité	1,5 an	09.2015
2	Banque	20 (agence) (total >1000)	Non	Pa ♂	Psychologue du travail, ergonome	1,5	11.2015
3	Hébergement éducatif	35	Non	St ♂	Ingénieur de sécurité, hygiéniste du travail	15	11.2016
4	Police	523	Oui	St ♂	Ingénieur de sécurité, hygiéniste du travail	15	11.2016

5	Labo dentaire	13	Non	Sa ♀	Prof. de la santé, chargée sécurité	3	01.2017
6	Industrie alimentaire	600	Oui	He ♂	Ingénieur de sécurité	10	02.2017
7	EMS	81	Non	Lu ♂	Technicien, chargé de sécurité	2	03.2017
8	Hôtel	15	Non	Re ♂	Ingénieur de sécurité	5	03.2017
9	Industrie des machines	> 1000	Non	Ru ♀	Juriste	< 5	01.2017
10	Industrie des machines	250-500	Non	Gi ♂	Technicien, économiste d'entreprise	5	01.2017
11	Pharmacie	11	Non	Je ♂	Ingénieur chimiste, hygiéniste du travail	37	06.2017

¹ RP : représentant-e du personnel.

- 22 Les observations et entretiens d'auto-confrontation ont porté sur 9 inspecteurs et 11 visites d'entreprises. Le tableau 2 présente les caractéristiques des établissements et des inspecteurs concernés, ainsi que la présence éventuelle d'un représentant du personnel lors de la visite. Sur 9 personnes, 3 avaient une formation initiale en sciences humaines (psychologie, santé, droit) et 6 étaient des techniciens ou des ingénieurs ; 5 avaient au moins 5 ans d'expérience dans le métier. Les personnes ayant une formation de technicien ou d'ingénieur avaient pour la plupart une ancienneté supérieure à celle des spécialistes en sciences humaines.
- 23 À partir de la retranscription du matériau qualitatif, un code a été attribué à 809 segments de texte (ci-après items), dont 371 (45,9 %) étaient associés aux RPS, 345 (42,6 %) à d'autres thèmes de santé et de sécurité au travail, et 93 (11,5 %) n'ont pas pu être classés. Enfin, l'atelier a réuni 21 personnes, dont 16 hommes et 5 femmes issus des trois zones linguistiques principales de la Suisse (francophone, germanophone et italophone).

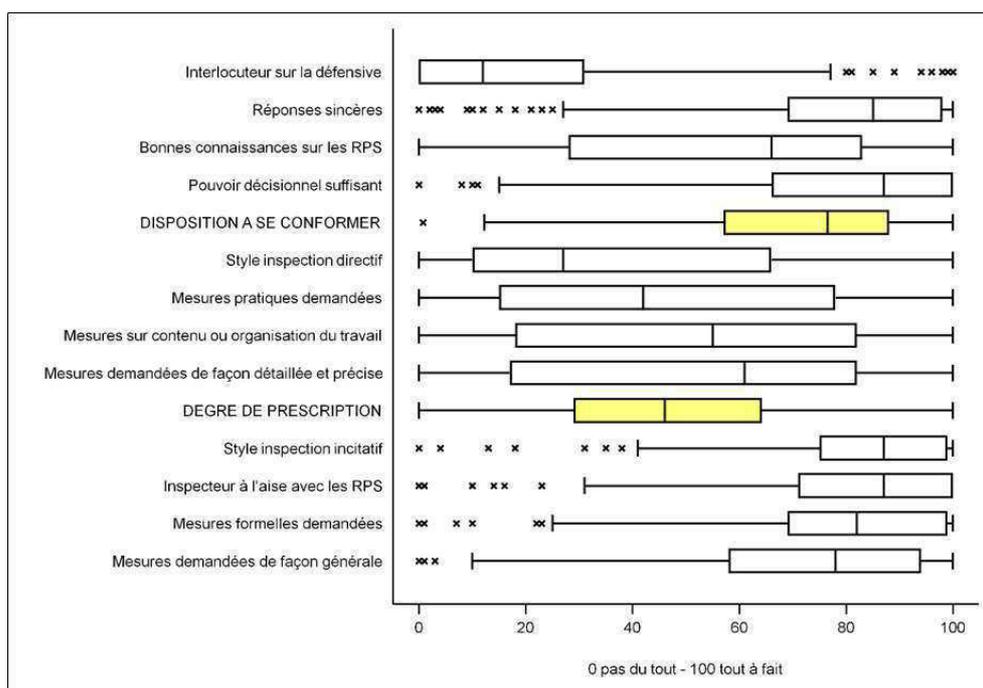
4.2 Contexte (objectifs, contraintes et ressources)

- 24 Sur les 11 visites pendant lesquelles nous avons accompagné des inspecteurs, ceux-ci ont eu 5 fois pour objectif d'enquêter sur des problèmes dont ils avaient eu connaissance ; dans 3 cas, de faire un audit de santé-sécurité systématique ; dans 2, d'ouvrir une discussion sur les RPS ; dans 2, de voir ce que faisait l'entreprise en la matière ; et dans un cas, de faire un suivi d'une précédente visite (plusieurs objectifs possibles). Les ressources

des inspecteurs n'ont fait l'objet que de 14 items, portant principalement sur le soutien de la hiérarchie et des collègues (6/14) et une attitude ouverte de l'entreprise (4/14).

- 25 Les contraintes ont fait l'objet de 103 items, groupés en 6 catégories. La première (32,0 %) concerne le contexte professionnel (relations avec les partenaires sociaux, manque de temps ou de ressources, rareté des échanges entre inspecteurs, absence de bases légales spécifiques, manque de spécialistes des RPS sur le marché, etc.) ; elle représente 39,7 % des contraintes associées aux RPS, et seulement 13,6 % de celles liées aux autres risques professionnels. La deuxième famille (24,3 %) porte sur les relations des inspecteurs avec leurs interlocuteurs : attitude de l'employeur, nécessité d'assurer la confidentialité en cas de plainte, difficulté d'évaluer la fiabilité des réponses, excès d'informations fournies par l'entreprise, etc. La troisième catégorie (15,5 %) se réfère à des contraintes propres à l'établissement : manque de compétences en santé au travail, situation économique, petite taille, etc. La quatrième (10,7 %) est liée à la difficulté d'assurer une participation effective du personnel lors du contrôle, par exemple si les employés n'ont pas été informés de la visite ou si l'employeur accompagne l'inspecteur en permanence. La cinquième catégorie (7,8 %) porte sur des contraintes liées aux outils, notamment informatiques, à disposition des inspecteurs, et la dernière catégorie (9,7 %) rassemble divers autres éléments inclassables.
- 26 Si la relation avec les employeurs a souvent été mentionnée comme une contrainte dans les entretiens, il faut relever que, selon les réponses au questionnaire, la plupart des inspecteurs ont jugé leurs interlocuteurs ouverts et sincères ; ils ont également estimé que ces personnes avaient des connaissances moyennes sur les RPS, mais un pouvoir décisionnel suffisant pour mettre en place les mesures demandées. La distribution de ces facteurs facilitants, ainsi que de la « disposition à se conformer » qui les synthétise, est présentée dans la partie supérieure de la figure 2, sous forme de boîtes à moustache.

Figure 2. Distribution des réponses au questionnaire adressé aux inspecteurs



- 27 N = 262, sauf pour le degré de prescription et les 5 questions relatives aux mesures, qui n'ont été posées que lorsque l'inspecteur avait indiqué avoir demandé des mesures (N = 133). La barre verticale à l'intérieur de la boîte représente la médiane, et les croix des valeurs extrêmes.

4.3 Mécanismes d'action (stratégies)

- 28 La figure 2 indique que, selon leurs réponses au questionnaire, les inspecteurs ont adopté un style d'inspection très incitatif et peu directif ; le score « degré de prescription » est en moyenne nettement inférieur au score « disposition à se conformer ». Les mesures demandées avaient le plus souvent un caractère formel ; plus rarement, il s'agissait de mesures pratiques ou en lien avec le contenu ou l'organisation du travail. Globalement, les inspecteurs ont formulé leurs attentes d'une manière générale plutôt que détaillée. Le degré de prescription tendait à être plus élevé dans les entreprises multinationales que dans les sociétés locales (score médian de 51,0 contre 44,8 %, $p = 0,03$ au test des rangs de Wilcoxon). Ni les autres caractéristiques structurelles des entreprises (taille, entreprise autonome/membre d'un groupe) ni leur situation économique n'est associée significativement à ce score. La corrélation de Spearman entre les scores « degré de prescription » et « disposition à se conformer » est quasi nulle et non significative. En revanche, on observe une faible corrélation positive (0,18, $p < 0,05$) entre la disposition à se conformer et l'adoption d'un style d'inspection incitatif. Par ailleurs, les entreprises dans lesquelles les inspecteurs disent avoir demandé des mesures contre les RPS se caractérisent par une disposition à se conformer plus faible que celles dans lesquelles ils n'ont pas exigé de mesures (médiane de 71,8 pour les premières, contre 84,5 pour les secondes, $p = 0,00$ au test des rangs de Wilcoxon).
- 29 L'analyse des données d'observation et d'entretien révèle que les RPS ont été le plus souvent un thème parmi d'autres dans la visite, occupant une place variable de cas en cas. Le plus souvent, les inspecteurs ont évoqué ces risques de manière globale, sans beaucoup les approfondir ; 60,4 % des items codés « RPS » relèvent de cette façon de procéder. Lorsque les inspecteurs ont abordé les RPS de manière plus précise, il s'agissait principalement des horaires (15,8 % des items, 9/11 cas). Les autres thématiques liées aux RPS ont été plus modestement discutées : organisation, conditions ou charge de travail, stress, surveillance (6,4 %, 6/11 cas) ; atteintes à l'intégrité (6,2 % des items, 8/11 cas) ; mesures de soutien individuel (5,1 %, 8/11 cas) ; ambiance de travail (3,5 %, 6/11 cas) ; style de management, évaluation, objectifs (2,4 %, 4/11 cas).

Tableau 3. Stratégies utilisées par les inspecteurs, selon le thème abordé (11 visites, 569 items, $\text{Chi}^2 = 33,4694$, 10 dl, $p = 0,000$)

Familles de stratégies	RPS	Autres	Total
1. Investiguer	73 (29,3 %)	72 (22,6 %)	145 (25,5 %)
2. Demander une mesure	26 (10,5 %)	68 (21,3 %)	94 (16,6 %)
3. Argumenter	38 (15,3 %)	28 (8,8 %)	66 (11,6 %)
4. Tempérer	22 (8,9 %)	30 (9,4 %)	52 (9,2 %)

5. Informer	18 (7,2 %)	29 (9,1 %)	47 (8,3 %)
6. Lancer une dynamique	9 (3,6 %)	31 (9,7 %)	40 (7,0 %)
7. Constater	17 (6,8 %)	20 (6,3 %)	38 (6,5 %)
8. S'adapter à l'interlocuteur	19 (7,6 %)	14 (4,4 %)	33 (5,8 %)
9. Créer du lien	17 (6,8 %)	10 (3,1 %)	27 (4,8 %)
10. Viser le long terme	8 (3,2 %)	11 (3,4 %)	19 (3,3 %)
11. Faire face à ses propres limites	2 (0,8 %)	6 (1,9 %)	8 (1,4 %)
TOTAL	249 (100,0 %)	319 (100,0 %)	568 (100,0 %)

- 30 Le tableau 3 présente la répartition des stratégies des inspecteurs selon qu'ils ont abordé les RPS ou d'autres sujets de sécurité et de santé ; près de 50 stratégies ont été répertoriées et regroupées en 11 familles. Certaines catégories ont été proportionnellement plus souvent observées en lien avec les RPS – investiguer, argumenter, s'adapter à l'interlocuteur et créer du lien – et d'autres, en relation avec les autres risques – demander une mesure et lancer une dynamique (en exigeant un planning, en fixant des délais ou en valorisant des ressources internes à l'entreprise).
- 31 Concernant la stratégie « investiguer » (famille 1) appliquée aux RPS, les inspecteurs ont principalement posé des questions sur les conditions de travail (horaires, ambiance, organisation, etc. ; 24/73 items) et sur l'existence de processus ou de mesures (21/73). Le contrôle de documents a pris également une place considérable (14/73). Pour les autres thèmes, l'observation d'installations ou de travailleurs a joué un rôle important (14/72) ; elle s'est ajoutée au questionnement sur les processus et mesures (15/72) et au contrôle de documents (15/72). Les inspecteurs se sont entretenus avec des travailleurs dans 6 cas sur 11, soit avec un représentant officiel du personnel, soit lors d'échanges brefs sur le terrain. Dans un cas seulement, l'inspecteur s'est entretenu individuellement avec plusieurs collaborateurs, pendant 5 à 10' par personne (cas n° 2).
- 32 En matière de RPS, les stratégies consistant à demander des mesures (famille 2) ont porté principalement sur la formalisation d'un processus et sur une offre de soutien au personnel (8/26) ; seul un inspecteur a requis une identification des facteurs de risques. Pour les autres thèmes, les inspecteurs ont surtout demandé de former ou d'informer le personnel (20/68), de formaliser l'existant (19/68), d'identifier des dangers (11/68) ou de prendre des mesures techniques (10/68). Dans le cas de l'argumentation (famille 3), les aspects légaux (droit, responsabilités, sanctions possibles) ont été largement moins utilisés pour aborder les RPS (12/38) que pour les autres thèmes (27/28). En revanche, les arguments « montrer la vulnérabilité ou l'intérêt de l'entreprise » et « utiliser des arguments de santé » ont porté exclusivement sur les RPS.
- 33 Les stratégies de la famille 4 « Tempérer » ont consisté notamment à sélectionner et prioriser les éléments à aborder dans l'entreprise ou à intégrer dans le rapport d'inspection. Ce choix dépendait entre autres du niveau de l'entreprise en matière de santé-sécurité, de l'importance des risques identifiés ou de leur couverture légale, ou encore de l'attitude de l'employeur. La plupart des inspecteurs ont fait preuve de

souplesse, notamment en ce qui concerne les délais ou les mesures demandées, ou en fermant les yeux sur certaines non-conformités, telles que des dépassements horaires dans un hôtel-restaurant durant les fêtes de fin d'année (cas n° 8). Dans le même ordre d'idées, plusieurs inspecteurs ont évoqué le principe de proportionnalité, en incitant leurs interlocuteurs à trouver des solutions « simples et pratiques », ou encore en leur laissant la responsabilité de choisir des mesures pertinentes. Plusieurs inspecteurs se sont montrés d'autant plus exigeants que l'entreprise disposait de bonnes compétences en matière de santé au travail.

- 34 Tous les inspecteurs ont consacré une partie de leur visite à donner des explications, des conseils ou des documents (famille 5). Lorsqu'ils ont demandé un planning (famille 6 « Lancer une dynamique »), il s'agissait dans les trois quarts des cas d'autres thèmes que les RPS. Lorsqu'ils ont fait des constats (famille 7), ils se sont montrés un peu plus rarement critiques par rapport aux RPS (6/17) que pour les autres risques (9/20) ; toutefois, quels que soient les risques concernés, les inspecteurs ont plus souvent souligné les mesures adoptées par les entreprises (8 cas sur 11), plutôt que leurs lacunes (4 cas sur 11). Pour s'adapter à leur interlocuteur (famille 8), plusieurs inspecteurs ont choisi de donner des exemples et de poser des questions ouvertes afin de trouver la manière dont l'entreprise envisageait les problématiques de RPS. Dans le même ordre d'idées, ils semblent avoir davantage cherché à créer du lien (famille 9) lorsqu'ils ont traité des RPS, en expliquant la raison ou le déroulement du contrôle, ou encore en évitant de heurter leurs interlocuteurs. Enfin, dans 9 cas sur 11, les inspecteurs ont inscrit leur visite dans une perspective à long terme (famille 10), soit parce qu'ils étaient déjà intervenus dans l'entreprise ou qu'ils prévoyaient d'y revenir, soit en offrant à l'interlocuteur un soutien en cas de besoin.
- 35 L'atelier a apporté des informations complémentaires sur les mesures demandées. Les participants en ont listé 48 exemples. La première catégorie (27/48) porte sur la mise en place de processus de gestion, soit en nommant une « personne de confiance » à disposition du personnel (14/27), surtout lorsque l'inspecteur constate un climat de travail conflictuel, soit en formalisant une déclaration d'intention de la direction ou des procédures à suivre si un problème survient (13/27). Ces mesures visent à indiquer au personnel à qui s'adresser en cas de harcèlement, d'agression ou d'autre atteinte à l'intégrité ; elles ont également un rôle préventif, en fixant des règles d'interaction au sein du personnel. Les participants les ont jugées utiles dans des entreprises d'une certaine taille, lorsque rien n'est en place et que l'employeur a peu de connaissances sur les RPS. Selon les participants, il s'agit d'un premier pas ; les inspecteurs devraient s'assurer que ces dispositifs ne sont pas des « tigres de papier » et qu'ils ne conduisent pas à une recherche de coupables plutôt qu'à une réelle prévention. La deuxième catégorie (9/48) concerne la réalisation d'un bilan de situation par l'entreprise, notamment en intégrant les RPS dans l'évaluation des risques, au moyen de listes de contrôle. Les participants ont estimé que ceci se justifie uniquement lorsque les autres dangers ont déjà été repérés ; il est trop compliqué de débiter par les RPS. Ils se sont montrés dubitatifs quant à la capacité des entreprises de mener une telle démarche de manière autonome. La troisième catégorie (6/48) rassemble des mesures visant à modifier des aspects matériels ou organisationnels (p. ex. orientation des caméras de surveillance, organisation des horaires, etc.), ou à améliorer la communication et la culture d'entreprise. Ces mesures ont été jugées pertinentes d'une part dans le cas où les inspecteurs constatent des problèmes concrets et peuvent se référer à des bases légales

claires, et d'autre part pour faire prendre conscience à l'employeur que la communication et la participation du personnel sont des moyens efficaces de résoudre les RPS. Lorsque l'inspecteur arrive à le faire comprendre, il peut contribuer à un changement culturel. Enfin, une dernière catégorie « autres » (6/48) regroupe notamment des mesures touchant à l'information dans l'entreprise (p. ex. distribution de brochures sur les RPS).

4.4 Effets et astreintes

- 36 Les inspecteurs ont indiqué dans 4 entretiens sur 11 qu'ils s'attendaient à des impacts limités ou incertains, par exemple parce qu'il est difficile de vérifier ce que les entreprises font réellement après le contrôle (cas n° 8). Si la visite permet de susciter une réflexion ou un questionnement chez les employeurs (cas n° 1 et 9), il n'est pas sûr qu'elle se poursuive « lorsqu'ils repartent dans leur quotidien » (cas n° 1). Dans un cas, l'inspecteur a mentionné des effets positifs (cas n° 9) ; dans un autre, l'employeur lui-même a fait part de son intention de prendre des mesures, parce que les résultats allaient dans le sens de ce qu'il souhaitait déjà mettre en place (cas n° 5). Enfin, seul un inspecteur a indiqué que son intervention n'aurait clairement pas d'effet, car il n'avait détecté aucun besoin d'amélioration (cas n° 2).
- 37 Dans 9 visites sur 11, les inspecteurs se sont dits à l'aise avec les RPS. Seule une personne a évoqué des astreintes, liées principalement à la relation avec ses interlocuteurs (stress lié au fait de devoir trouver des arguments à chaud, seul face à plusieurs personnes ; charge émotionnelle liée à une discussion particulièrement difficile avec un employeur), ainsi qu'à la frustration de ne pas pouvoir demander davantage de mesures dans une petite entreprise (cas n° 1 et 5). L'enquête par questionnaire confirme que les inspecteurs se sont sentis à l'aise avec les RPS (cf. Figure 2, variable « inspecteur à l'aise avec les RPS »). Ils l'ont été davantage dans les entreprises multinationales que dans les sociétés locales (score médian de 91,0 vs 83,0 sur 100, $p = 0,02$ au test des rangs de Wilcoxon), dans les établissements de 100 personnes et plus par comparaison avec les plus petits (91,0 vs 84,0, $p = 0,01$), et dans les filiales de groupes plus que dans les établissements autonomes (91,0 vs 84,0, $p = 0,03$). Le sentiment d'être à l'aise est corrélé positivement à la disposition de l'interlocuteur à se conformer (corrélation de Spearman de 0,26, $p < 0,05$), mais pas au degré de prescription de l'inspecteur.

4.5 Retour sur les hypothèses

- 38 Les résultats montrent que les inspecteurs se sont sentis à l'aise en abordant les RPS. De plus, les contraintes relevées ne se réfèrent pas au caractère intrinsèquement complexe de ces risques, mais bien davantage aux conditions générales de l'activité d'inspection. En conséquence, l'hypothèse 1 est infirmée. En revanche, les données soutiennent les hypothèses 2 et 3. Les inspecteurs ont abordé les RPS de façon incitative, en informant, en cherchant à convaincre, en se montrant flexibles et en visant le long terme. Ils ont demandé des mesures principalement orientées sur les processus de gestion et le soutien en cas de problème, tandis que le contenu et l'organisation du travail sont restés peu thématiques. Ces résultats sont discutés dans le chapitre suivant.

5. Discussion

5.1 Synthèse et mise en perspective

- 39 La littérature souligne la complexité et le caractère déstabilisant des RPS pour les agents de contrôle (Jespersen et coll., 2016). Les inspecteurs ayant pris part à l'étude ont certes évoqué des difficultés, mais dans l'ensemble ils se sont montrés confiants et à l'aise avec la thématique. Ceci peut s'expliquer par plusieurs facteurs. Tout d'abord, le SECO a mis en place des formations, suivies par la moitié des inspecteurs ; il a publié un guide d'inspection et plusieurs brochures sur des thématiques psychosociales. Par ailleurs, il a donné pour consigne aux inspecteurs d'informer les entreprises et de vérifier si elles disposent d'un système de gestion des RPS, et non d'évaluer eux-mêmes l'existence de facteurs de risques. Or, c'est justement cette évaluation qui est difficile pour un inspecteur, ainsi que la définition d'un niveau de risque acceptable (Jespersen et coll., 2016). La pratique helvétique reflète la façon de procéder la plus courante sur le continent européen – contrôler les processus de gestion – et se distingue du modèle nordique, dans lequel les inspecteurs vérifient le contenu et la réalisation de l'évaluation des risques faite par l'entreprise (Toukas et coll., 2015).
- 40 Les contraintes mentionnées par les inspecteurs relèvent avant tout du contexte dans lequel ils évoluent, plutôt que de la nature particulière des RPS. Les conditions semblent moins propices à une intervention sur ces risques que sur les conditions physiques de travail. Les inspecteurs ont évoqué des difficultés à mobiliser les partenaires sociaux, des pressions de la part d'employeurs, ou des consignes de leur hiérarchie les incitant à la modération. Le manque de temps a également été souligné de manière récurrente. Aborder des risques flous comme les RPS est chronophage ; or il ne s'agit que d'un thème parmi tous ceux qui doivent être traités. En outre, les contraintes temporelles contribuent à raréfier les échanges professionnels entre inspecteurs. Compte tenu de l'étendue de leurs attributions, il est inévitable d'avoir des lacunes dans certains domaines. Or il est important de démontrer sa compétence lorsqu'on audite une entreprise (Starheim et Bøgehus Rasmussen, 2014). La conduite d'inspections à deux permet de compenser ces failles et favorise un apprentissage mutuel ; toutefois, elle est vue d'un mauvais œil par certaines hiérarchies. Le responsable d'un inspectorat a d'ailleurs refusé que nous accompagnions ses collaborateurs sur le terrain, par souci d'éviter le « tourisme des fonctionnaires ». Dans leur recherche, Daniellou et coll. (2012) ont eux aussi relevé que les styles et savoir-faire développés par les agents ne font pas l'objet d'une mise en commun, ni d'une transmission formalisée aux nouveaux engagés. La rareté des échanges s'explique aussi par des aspects culturels. En Suède, Bruhn (2009) a constaté l'émergence de deux catégories d'inspecteurs : d'une part les agents traditionnels, qu'il qualifie de « loups solitaires » et qui entretiennent des relations parfois plus proches avec « leurs » entreprises qu'avec leurs collègues ; et d'autre part des inspecteurs entrés en fonction plus récemment, avec un bagage académique plutôt que technique, et préférant travailler en binôme. Le profil de qualification et d'ancienneté des neuf inspecteurs inclus dans l'analyse de l'activité pourrait suggérer une évolution similaire en Suisse ; elle devrait toutefois être vérifiée sur un plus grand effectif.
- 41 Certains auteurs considèrent que l'absence de dispositions légales spécifiques aux RPS augmente le risque de contestation, par les entreprises, des demandes faites par les

inspecteurs (p. ex. Lippel et Quinlan, 2011). Cette question a été évoquée à quelques reprises par des participants estimant que la clause générale de protection de la santé au travail – qui est en Suisse la seule disposition légale mentionnant indirectement les RPS – ne permet pas d'exiger des mesures, mais seulement de faire des recommandations ; c'est surtout le cas lorsqu'il s'agit d'aborder des dimensions organisationnelles du travail. Dans le contexte français et sans s'exprimer spécifiquement sur les RPS, Tiano (2003) indiquait qu'en cas de conflit avec un chef d'entreprise, l'autorité de l'inspecteur ne l'emporte que dans les situations où il dispose d'un pouvoir de sanction fondé sur un texte. L'absence de base légale spécifique pourrait expliquer pourquoi les inspecteurs demandent moins souvent des mesures en matière de RPS que lorsqu'ils traitent d'autres thèmes de santé et de sécurité au travail. Certains auteurs recommandent de renforcer la prise en compte des RPS dans la législation (Bruhn et Frick, 2011 ; Lippel et Quinlan, 2011 ; Toukas et coll., 2015) ; d'autres estiment qu'il n'est pas utile de légiférer davantage, les RPS étant inclus dans la clause générale de protection de la santé au travail incombant aux employeurs (Lerouge, 2014 ; Velásquez, 2012). Quoi qu'il en soit, la Suisse se caractérise par un droit du travail libéral et un contexte politique qui, à l'heure actuelle, ne se prête guère à des développements législatifs dans ce domaine.

- 42 Les contraintes liées aux relations avec les interlocuteurs ont été souvent mentionnées. Un inspecteur a estimé que les compétences relationnelles ne sont pas assez abordées en formation. Plusieurs personnes ont exprimé de l'embarras par rapport à la participation des travailleurs, par exemple lorsque ceux-ci ne sont pas informés de la visite ou qu'aucun représentant du personnel n'y participe ; elles ont exprimé le souhait que ce thème soit davantage traité en cours. D'autres publications indiquent que la participation contribue de manière effective à la prévention, mais que les inspecteurs ne s'engagent guère sur ce terrain (Walters, 2011), et que nombre d'entreprises – surtout parmi les PME – n'ont pas de représentant du personnel (Stadler et Splittgerber, 2014). Or, selon Jespersen et coll. (2016), pour évaluer les RPS, les inspecteurs doivent tirer parti des expériences et des perceptions des travailleurs.
- 43 L'étude confirme que, pour faire face à ces diverses contraintes, les inspecteurs se montrent particulièrement flexibles en matière de RPS. Globalement, deux stratégies se dégagent. La plus fréquente repose sur une attitude incitative et la promotion de mesures formelles (déclaration d'intention, procédures, règlements, etc.), exprimées en termes généraux, et visant notamment à soutenir les employés confrontés à des situations difficiles. Les inspecteurs adoptent un style plus incitatif lorsque leurs interlocuteurs font preuve d'ouverture et de sincérité et qu'ils disposent des connaissances et de la marge de manœuvre nécessaire pour mettre en œuvre des mesures de prévention. La seconde façon de faire est minoritaire. Elle repose sur un style directif et s'accompagne d'exigences précises, de caractère pratique, touchant notamment au contenu et à l'organisation du travail. Celles-ci concernent des problèmes assez facilement objectivables, pour lesquels il existe des bases légales précises (p. ex. horaires de travail ou vidéosurveillance). Les inspecteurs semblent demander plus facilement des mesures dans les sociétés multinationales, et lorsque les interlocuteurs se montrent peu disposés à se conformer. Ces mesures sont formulées de manière plus détaillée dans les grandes entreprises et dans les établissements en bonne santé économique.
- 44 Dans l'ensemble, les inspecteurs n'abordent pas ou peu les RPS dans des sociétés qui ne disposent pas de la « base » en matière de sécurité au travail ; ils tiennent compte également de la situation économique et de la taille de l'établissement. Ce mode de

régulation de l'activité, qui résulte en une hiérarchisation des demandes formulées à l'employeur, s'inscrit dans un processus plus large, décrit par Dodier (cité par Tiano, 2003) comme une accommodation de la loi en fonction des problèmes techniques, économiques et sociaux de l'entreprise. Ces constats sont cohérents avec ceux de Jespersen et coll. (2016) : pour appréhender l'environnement psychosocial des entreprises, les autorités mettent l'accent sur des formes souples de réglementation, fondées sur des processus et des systèmes de gestion, plutôt que sur des spécifications détaillées. Ceci rend les exigences légales plus élastiques et plus floues, d'où une difficulté accrue d'estimer si un employeur s'est conformé à ses obligations et, dans la négative, de lui prescrire des mesures précises.

- 45 Confrontés à la nécessité de prioriser, les inspecteurs visent à induire des changements sur le long terme. Comme l'avaient déjà montré Daniellou et coll. (2012), chaque intervention dans l'entreprise s'inscrit dans un historique d'interactions ; l'inspecteur joue des « coups » dans une « partie ». Toutefois, visiter plusieurs fois une entreprise implique que d'autres ne seront pas inspectées ; ceci peut entrer en contradiction avec les objectifs quantitatifs fixés aux inspections dans le cadre de leurs conventions de prestations. Les inspecteurs doivent procéder à des arbitrages entre nombre et durée.
- 46 Pour aborder les RPS, les inspecteurs investiguent des processus de gestion, posent des questions sur les conditions de travail, argumentent au sujet de la santé et de la vulnérabilité de l'entreprise. Ils relèvent les efforts plus que les lacunes, et tâchent de se rapprocher de leurs interlocuteurs en se mettant à leur niveau, en leur donnant des exemples et en les amenant à s'exprimer. En traitant de thèmes plus classiques (risques techniques par exemple), les inspecteurs se montrent plus encadrants et usent davantage d'arguments touchant aux dispositions légales et à la responsabilité. Ces constats présentent des analogies avec les pratiques rapportées par la littérature nordique, selon laquelle les inspecteurs s'efforcent de construire avec l'employeur une représentation partagée des problèmes psychosociaux à résoudre et un consensus sur les mesures à prendre (Bruhn, 2009 ; Bruhn et Frick, 2011 ; Hansen et coll., 2015). Nos observations diffèrent toutefois sur un point fondamental des modes opératoires décrits dans ces publications. Les inspecteurs ont rarement abordé les RPS dans une logique de facteurs de risques ; demander aux employeurs d'intégrer les RPS dans leur évaluation des risques demeure une pratique peu répandue. Ce constat corrobore les observations de Quinlan (2007), selon qui les autorités et les employeurs tendent encore à se focaliser sur la prévention de symptômes spécifiques (notamment le stress et le harcèlement), plutôt que sur leurs causes organisationnelles. Or, l'augmentation des RPS s'explique en grande partie par l'évolution des régimes de travail. Le recours accru à la sous-traitance, au travail temporaire ou à d'autres formes d'emploi atypiques a un impact délétère non seulement en ce qui concerne les RPS, mais aussi sur la sécurité physique et sociale des travailleurs (Quinlan et coll., 2009). Ces évolutions ont également pour effet de compliquer l'action des autorités (Walters et coll., 2011). Selon une récente revue de littérature (Weissbrodt et Giauque, 2017), l'intervention des inspecteurs en matière de RPS semble efficace à l'échelle de l'entreprise ; en revanche, au niveau macro, les politiques publiques ne paraissent pas atteindre leurs objectifs. Ceci pourrait s'expliquer en partie par une sélection des entreprises inspectées : les sociétés offrant les conditions de travail les plus précaires (petites entreprises, sous-traitants, etc.) échappent sans doute plus facilement aux audits que d'autres sociétés plus visibles et plus aisément

contrôlables. Cette tendance pourrait conduire à concentrer les efforts sur des entreprises *a priori* déjà plus enclines que d'autres à agir.

5.2 Forces, faiblesses et perspectives de recherche

- 47 L'emploi de l'analyse ergonomique de l'activité dans une perspective d'évaluation réaliste d'une politique publique constitue une innovation méthodologique ; elle s'inscrit dans la continuité des travaux sur les agents publics de première ligne (Lipsky, 1980/2010). Les résultats permettent de mieux comprendre les effets de la campagne d'inspection sur les RPS. Son évaluation – qui sera publiée séparément – a montré des effets positifs en matière de sensibilisation des employeurs, de développement de leurs compétences et de mise en place de mesures formelles ; en revanche, la campagne n'a pas conduit à des changements significatifs de l'organisation ou de l'environnement de travail, ni à une amélioration de la participation des travailleurs.
- 48 L'étude n'est pas exempte de faiblesses, notamment la sélection non aléatoire des participants. Il est possible qu'ils soient plus familiers des RPS que les inspecteurs n'ayant pas pris part à l'étude. Néanmoins, la moitié des inspecteurs de Suisse ont été interrogés ; par ailleurs, les participants au volet qualitatif présentaient des profils variés. La représentativité des résultats paraît donc adéquate. En outre, la convergence entre les différentes méthodes d'investigation renforce la validité interne des résultats.
- 49 L'étude suggère plusieurs pistes de recherche. Il serait utile de disposer de données permettant d'évaluer quand un accompagnement des entreprises est nécessaire, respectivement dans quelles conditions une poussée initiale suffit. Il serait aussi intéressant d'investiguer comment d'autres intervenants pourraient relayer l'action des autorités, par exemple pour aider les entreprises à évaluer les facteurs de RPS. Enfin, une avenue de recherche pourrait porter sur les stratégies permettant de renforcer la participation du personnel à la santé-sécurité, dans des pays caractérisés par un droit du travail libéral et un système de relations professionnelles moins corporatiste que les pays nordiques.

6. Conclusion

- 50 Restructurations, externalisation, sous-traitance, recours accru au travail temporaire ou sur appel : au-delà de la problématique des RPS, ces évolutions accroissent les contraintes s'exerçant sur les entreprises et leurs salariés, tout en compliquant l'intervention des inspecteurs sur le terrain. De précédentes publications ont recommandé de développer des stratégies pour affronter ces changements (Quinlan et coll., 2009 ; Walters et coll., 2011). Au terme de cette étude, nous suggérons en particulier les pistes suivantes. Premièrement, les inspections du travail devraient mettre l'accent sur les facteurs de risques liés à la conception et à l'organisation du travail. Dans ce but, les inspecteurs pourraient investiguer de manière plus approfondie certains facteurs, qu'ils choisiraient en fonction de l'entreprise. Il paraît également nécessaire d'exiger plus systématiquement des employeurs qu'ils procèdent à une évaluation des risques incluant les RPS. Certes, identifier les facteurs de risques de manière rigoureuse demande des ressources et des compétences dont la majorité des entreprises ne disposent pas. Cependant, même l'emploi d'outils sommaires conduirait à réfléchir aux facteurs de

risques, ce qui contribuerait à faire évoluer les représentations des RPS, encore trop souvent vus comme des problèmes individuels (Weissbrodt et coll., 2018).

- 51 Deuxièmement, nous avons constaté que certains inspectorats du travail helvétiques utilisent avec succès des techniques d'inspection participatives, reposant par exemple sur des entretiens semi-structurés, individuels et collectifs, avec un échantillon de travailleurs. Ces pratiques restent cependant marginales ; elles mériteraient d'être promues, partagées et employées plus largement, moyennant d'éventuelles adaptations en fonction du contexte culturel local. La manière d'aborder la participation lors d'une visite d'inspection devrait également faire l'objet de recommandations aux inspecteurs, voire de directives, ainsi que de cours de formation. Des démarches-pilotes pourraient aussi être menées afin de compléter les méthodes d'inspection par l'usage de questionnaires similaires à ceux que, dans certains pays nordiques, les inspecteurs utilisent pour recueillir des informations auprès des salariés.
- 52 Troisièmement, face à la complexification du monde du travail, il paraît nécessaire de renforcer la formation des inspecteurs et, plus largement, des professionnels de la santé et de la sécurité au travail. Leur formation est principalement technique, de courte durée et centrée sur la sécurité. Elle devrait accorder une place plus importante à la santé, aux évolutions du monde du travail, à la connaissance du fonctionnement des entreprises, et aux stratégies d'intervention et d'inspection.
- 53 Enfin, dans un but de développement des compétences, il serait important d'augmenter la fréquence des échanges entre les inspecteurs, par exemple par des visites croisées et la création de réseaux d'experts thématiques. Les ressources limitées des inspectorats ne permettent certes pas de systématiser les visites en binômes. Les résultats de l'étude montrent cependant que celles-ci répondent à un besoin des inspecteurs ; elles permettent d'une part de traiter plus efficacement les situations complexes ou conflictuelles, et d'autre part d'apprendre au contact de collègues plus expérimentés dans un domaine spécifique. Favoriser les échanges de pratiques sur le terrain nous semble particulièrement pertinent lorsque, comme en Suisse, les inspecteurs ont un profil généraliste et doivent couvrir une large gamme de sujets.
- 54 Ces suggestions dépassent la seule question des RPS. En effet, au terme de cette recherche, il apparaît que, pour que les inspecteurs puissent s'engager efficacement sur ce terrain, il est important d'agir aussi sur les conditions plus générales de leur activité.

BIBLIOGRAPHIE

Bruhn, A. (2009). Occupational unity or diversity in a changing work context ? The case of Swedish labour inspectors. *Policy and Practice in Health and Safety*, 7, 2, 31-50.

Bruhn, A., Frick, K. (2011). Why it was so difficult to develop new methods to inspect work organization and psychosocial risks in Sweden. *Safety Science*, 49, 4, 575-581.

- Buffat, A. (2016). La bureaucratie de guichet ou les défis des contacts avec les usagers du service public. Dans *L'acteur et la bureaucratie au XXI^e siècle*, eds D. Giauque, Y. Emery, p. 141-167. Presses de l'Université Laval.
- Daniellou, F., Davezies, Ph., Chassaing, K., Dugué B., Petit, J. (2012). *Le travail vivant des agents de contrôle de l'inspection du travail*. DIRECCTE. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00776153/>.
- Faye, H., Falzon, P. (2009). Strategies of performance self-monitoring in automotive production. *Applied Ergonomics*, 40, 5, 915-921.
- Gadermann, A., Guhn, M., Zumbo, B. (2012). Estimating ordinal reliability for Likert-type and ordinal item response data : A conceptual, empirical, and practical guide. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 17, 3, 1-13.
- Giauque, D., Emery, Y. (2016). Les acteurs de l'administration publique au coeur du changement et de l'innovation. Dans *L'acteur et la bureaucratie au XXI^e siècle*, eds D. Giauque, Yves Emery, p. 353-384. Presses de l'Université Laval.
- Gollac, M. (2012). Les risques psychosociaux au travail : d'une « question de société » à des questions scientifiques. *Travail et Emploi*, 129, 5-10.
- Hansen, T., Lidsmoes, L., Laursen, P., Mathiassen, L., Jensen, A., Suhr Raby, Ch., ... Tiborn, M. (2015). *Psychosocial working environment : Workplace Inspection of the psychosocial working environment in the Nordic countries*. Nordic Council of Ministers, Copenhagen. <http://norden.diva-portal.org/smash/get/diva2:795004/FULLTEXT01.pdf>
- Jespersen, A., Hasle, P., Nielsen, K. (2016). The Wicked Character of Psychosocial Risks : Implications for Regulation. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 6, 3, 23-42.
- Johnstone, R., Quinlan, M., McNamara, M. (2011). OHS inspectors and psychosocial risk factors : Evidence from Australia. *Safety Science*, 49, 4, 547-557.
- Leplat, J. (2006). La notion de régulation dans l'analyse de l'activité. *PISTES*, 8, 1. <http://pistes.revues.org/3101>
- Lerouge, L. (2012). French labour inspectors and psychosocial risk : What are the possible actions. Dans *Labour Inspection and Psychosocial Risk Assessment : Progress and Resistance from a European Perspective*, eds M. Rufino San José, C. Molina Navarrete, E. González Vicente, p. 43-59. Labour Health Secretary UGT-CEC, Madrid. <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/anuarios/Anuario2012.pdf>
- Lippel, K., Quinlan, M. (2011). Regulation of psychosocial risk factors at work : An international overview. *Safety Science*, 49, 4, 543-546.
- Lipsky, M. (1980/2010). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the Individual in public services*. New York : Russel Sage Foundation.
- Mollo, V., Nascimento, A. (2013). Pratiques réflexives et développement des individus, des collectifs et des organisations. Dans *Ergonomie constructive*, ed. P. Falzon, p. 207-221. Paris : PUF.
- Pawson, R. (2002). Evidence-based Policy : The Promise of 'Realist Synthesis'. *Evaluation*, 8, 3, 340-358.
- Quinlan, M. (2007). Organisational restructuring/downsizing, OHS regulation and worker health and wellbeing. *International journal of law and psychiatry*, 30, 4, 385-399.
- Quinlan, M., Johnstone, R., McNamara, M. (2009). Australian Health and Safety Inspectors' Perceptions and Actions in Relation to Changed Work Arrangements. *Journal of Industrial Relations*, 51, 4, 557-573.

SECO, 2013. *Priorité d'exécution 2014-2018 « Risques psychosociaux à la place de travail : concept global et mesures »*. Document interne non publié. Berne : Secrétariat d'État à l'économie - Inspection fédérale du travail.

Stadler, P., Splittgerber, B. (2014). Psychosocial Risks at Work – an inspection campaign of the German labour authorities. *ASU International*, 7. doi :10.17147/ASUI.2014-07-04-01.

Starheim, L., Bøgehus Rasmussen, M. (2014). Labour inspection strategies addressing the psychosocial work environment. *Policy and Practice in Health and Safety*, 12, 1, 53-70.

StataCorp, 2015. *Stata Statistical Software : Release 14*. College Station, TX : StataCorp LP.

Tiano, V. (2003). Les inspecteurs du travail aux prises avec l'évaluation des risques. *Travail et Emploi*, 96, 67-82.

Toukas, D., Delichas, M., Toufekoula, Ch., Spyrouli, A. (2015). The Role of Labour Inspectorates in Tackling the Psychosocial Risks at Work in Europe : Problems and Perspectives. *Safety and Health at Work*, 6, 4, 263-267.

Velásquez, M. (2012). Comparative study of the psychosocial risks prevention management by the European inspection : United Kingdom, Austria, Italy, France and Spain. Dans *Labour Inspection and Psychosocial Risk Assessment : Progress and Resistance from a European Perspective*, eds M. Rufino San José, C. Molina Navarrete, E. González Vicente, p. 19-41. Labour Health Secretary UGT-CEC, Madrid. <http://portal.ugt.org/saludlaboral/observatorio/publicaciones/anuarios/Anuario2012.pdf>

Walters, D. (2011). Worker representation and psycho-social risks : A problematic relationship ? *Safety Science*, 49, 4, 599-606.

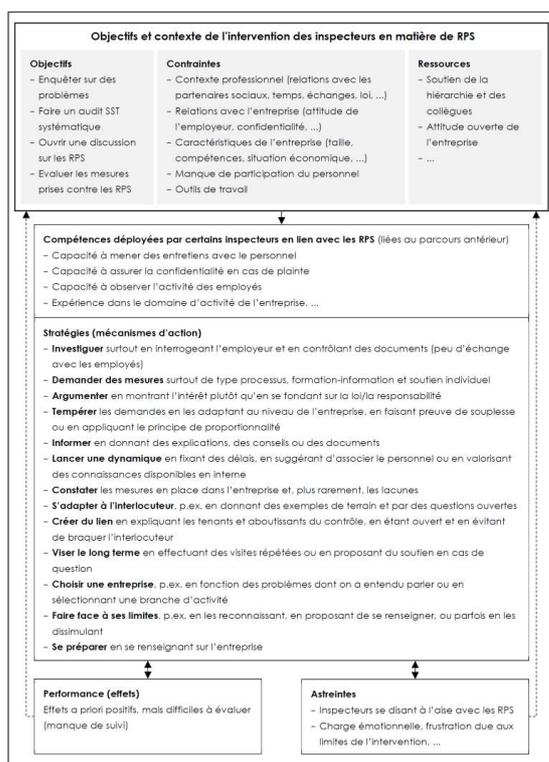
Walters, D., Johnstone, R., Frick, K., Quinlan, M., Baril-Gingras, G., Thébaud-Mony, A. (2011). *Regulating workplace risks : A comparative study of inspection regimes in times of change*. Cheltenham : Edward Elgar Publishing.

Weissbrodt, R., Giauque, D. (2017). Labour inspections and the prevention of psychosocial risks at work : A realist synthesis. *Safety Science*, 100, 110-124.

Weissbrodt, R., Arial, M., Graf, M., Ben Jemia, T., Villaret d'Anna, Ch., Giauque, D. (2018). Prévenir les risques psychosociaux : une étude des perceptions et pratiques des employeurs. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 73, 1, 174-203.

ANNEXES

Annexe 1 Composantes de l'activité des inspecteurs dans le domaine des RPS



RÉSUMÉS

Les risques psychosociaux (RPS) constituent un défi pour les autorités. L'étude porte sur les modes opératoires employés par les inspecteurs du travail pour aborder ce sujet lors de leurs contrôles, ainsi que sur les contraintes auxquelles ils font face. Une méthodologie mixte a été utilisée, associant une enquête par questionnaire, des observations de l'activité, des entretiens d'auto-confrontation et un atelier d'échange d'expériences. Les inspecteurs composent avec des contraintes relatives à leur contexte professionnel, aux relations avec les entreprises, aux caractéristiques de ces dernières et à la difficulté d'associer le personnel. Pour aborder les RPS, ils recourent le plus souvent à un style d'inspection incitatif et formulent des demandes générales, de type processus. Le contenu et l'organisation du travail restent peu investigués. L'article se termine par des recommandations visant à renforcer les stratégies des autorités pour appréhender les RPS, dans un monde du travail en pleine évolution.

Psychosocial risks (PSRs) are a challenge for regulating bodies. The purpose of this study is to examine how labour inspectors practically address this topic during their audits, and to identify the constraints they encounter. A mixed-method approach was used, combining a questionnaire survey, activity observations, self-confrontation interviews and an exchange of experiences during a workshop. Inspectors face constraints related to their professional context, the relationships with the employers, workplace characteristics, and the difficulty to involve employees. To address PSRs, they mainly resort to an incentive inspection style and require general process measures. Work content and organisation remain sparsely investigated. The

paper concludes with recommendations for strengthening regulatory strategies in order to regulate PSRs in a changing world of work.

Los riesgos psicosociales (RPS) son un desafío para las autoridades. El estudio se centra en los modos operativos empleados por los inspectores del trabajo para abordar este tema durante sus controles, así como las limitaciones que enfrentan. Se utilizó una metodología mixta, combinando el uso de cuestionarios, observaciones de la actividad, entrevistas de auto-confrontación y un taller de intercambio de experiencias. Los inspectores componen con restricciones relacionadas a su contexto profesional, a las relaciones con las empresas, a las características de estas últimas y la dificultad de asociar el personal. Para abordar los RPS, los inspectores recurren a un estilo de inspección incitativo y a la formulación de solicitudes generales de tipo proceso. El contenido y la organización del trabajo quedan poco investigados. El artículo termina con recomendaciones destinadas a fortalecer las estrategias de las autoridades para aprehender los RPS en un mundo laboral en constante evolución.

INDEX

Mots-clés : risques psychosociaux, inspection, stratégie, évaluation réaliste, politique publique

Keywords : psychosocial risks, inspection, strategy, realistic evaluation, public policy

Palabras claves : riesgos psicosociales, inspección, estrategia, evaluación realista, política pública

AUTEUR

RAFAËL WEISSBRODT

Secrétariat d'État à l'économie (SECO), Direction du travail, Conditions de travail, Travail et santé, Holzikofenweg 36, CH-3003 Berne, Suisse, grweissbrodt@bluewin.ch

PARTIE III : DISCUSSION

16. Synthèse des résultats et discussion du modèle théorique enrichi

16.1 Synthèse des résultats

En règle générale, une évaluation réaliste débute avec une ébauche de modèle théorique, puis la complète de manière itérative en fonction des résultats, afin d'aboutir à une version finale enrichie (Marchal et al., 2012). Dans cette perspective, la notion de configuration contexte-mécanismes-effets (CME) a servi de fil rouge à l'ensemble de la thèse, chaque publication en présentant une variante, en fonction des questions spécifiques de recherche et de l'avancée des réflexions de l'auteur. La revue systématique des publications scientifiques (ARTICLE 1) a posé un cadre général, en extrayant des éléments se rapportant aux trois dimensions de l'approche réaliste. Elle suggère que l'intervention des inspecteurs peut avoir des effets positifs, lorsque le contexte s'y prête et moyennant une formation et des ressources adéquates. Les études attestant de l'efficacité de l'inspection sont toutefois très peu nombreuses ; elles proviennent presque uniquement de pays nordiques. Globalement, il existe encore peu de données scientifiques permettant d'évaluer l'impact de l'inspection des RPS, d'où l'intérêt de la présente étude.

L'étude des perceptions et des pratiques des employeurs (ARTICLE 2) a permis de recueillir des informations sur le contexte interne aux entreprises, précédant l'intervention des inspecteurs : perceptions des employeurs concernant l'exposition de leur personnel aux RPS, mesures de prévention mises en place, variations en fonction de caractéristiques structurelles et de fonctionnement des établissements. Dans une perspective réaliste, il est important de connaître ces éléments, car ils font partie du contexte dans lequel les inspecteurs interviennent ; de ce fait, ils peuvent influencer les mécanismes d'action et les effets des inspections. Ce volet de l'étude montre un grand potentiel de développement en matière de prévention. Certes, les dirigeants interrogés ont souvent manifesté de l'intérêt pour le thème des RPS. Certains ont indiqué qu'ils avaient la volonté de protéger leurs employés. D'autres ont mentionné que le questionnaire leur avait permis de prendre conscience de l'importance du sujet. D'autres encore ont demandé à bénéficier de conseils, et la plupart ont souhaité recevoir les résultats de l'étude. Toutefois, leurs propos ont montré qu'ils tendent à se représenter les RPS surtout comme des phénomènes relevant de l'individu plutôt que du milieu de travail, tant au niveau de leurs causes que des moyens d'y faire face. Les mesures de gestion spécifique des RPS, qui passent principalement par des procédures, de l'information et du soutien individuel, ne couvrent que partiellement le champ, en se concentrant sur les atteintes à l'intégrité personnelle. Par ailleurs, les employeurs ne semblent pas mettre en œuvre des mesures d'amélioration matérielles et organisationnelles dans le but de prévenir les RPS, mais plutôt pour des motifs de production. De nombreux répondants ont évoqué des difficultés pour identifier à temps les « cas » de RPS, si les employés n'en parlent pas spontanément. Très peu se sont exprimés en termes d'évaluation des facteurs de risques.

L'évaluation des effets de l'inspection (ARTICLE 3) a conduit à relier l'efficacité des contrôles à certains éléments contextuels relevant de la structure des entreprises (taille et branche économique). L'étude a mis en évidence des impacts statistiquement significatifs sur plusieurs dimensions associées à la prévention des RPS. Les établissements inspectés ont amélioré leur gestion de la santé et de la sécurité, ainsi que leurs compétences dans le domaine psychosocial. Les employeurs ont fait part d'une disposition accrue à mettre en œuvre des actions. Certaines mesures de gestion des RPS ont été concrétisées dans ces entreprises. Les effets ont été les plus marqués dans les entreprises tertiaires de 100 personnes et plus, puis dans les établissements tertiaires plus petits, et enfin dans le secteur secondaire.

Enfin, l'analyse des pratiques des inspecteurs, menée dans une double perspective d'ergonomie de l'activité et de *street-level bureaucracy* (ARTICLE 4), a mis l'accent sur les dilemmes auxquels les agents sont confrontés, ainsi que sur les stratégies d'intervention et les mécanismes d'action qu'ils mettent en œuvre auprès des employeurs. En ouvrant la « boîte noire » de l'intervention, l'analyse ergonomique a révélé que les inspecteurs ont abordé les RPS de manière globale et incitative, en mettant plus l'accent sur le soutien et les procédures en cas de problème, que sur les causes profondes des RPS. Cette façon de faire s'explique par des contraintes relevant du contexte social, politique et économique de leur action ; elle découle également de l'approche actuellement

dominante en matière de prévention des risques professionnels, fondée sur l'autorégulation et les systèmes de gestion. Les inspecteurs se sont montrés à l'aise avec cette manière de procéder. Ces constats sont cohérents avec les effets mesurés auprès des entreprises : en sensibilisant, en informant et en demandant aux employeurs de prendre des mesures « orientées système », les inspecteurs ont conduit nombre d'entre eux à mieux comprendre la notion de RPS et l'intérêt de s'en préoccuper, et à élaborer des processus de gestion et des mesures de soutien individuel. L'absence d'effet significatif sur la mise en place de mesures d'amélioration générale des conditions de travail fait écho à la place marginale accordée, dans les visites d'inspection, au contenu et à l'organisation du travail, ainsi qu'à la notion de facteurs de risques.

16.2 Révision du modèle théorique initial

Ce chapitre présente une vue d'ensemble des éléments impliqués dans la manière dont les visites d'inspection produisent des effets sur les pratiques de prévention des RPS. La Figure 9 (p. 182) synthétise les résultats principaux des quatre volets de l'étude, sous la forme d'un modèle théorique révisé, qui relie contextes, mécanismes et effets. Dans l'idéal, il aurait été intéressant de pouvoir identifier plusieurs configurations CME, avec des effets différents induits par des mécanismes spécifiques, eux-mêmes activés par des contextes particuliers. Pour des raisons présentées au Chapitre 18.2 (lettre d), qui traite des complémentarités entre approche expérimentale et évaluation réaliste, ceci n'a pas été possible. C'est pourquoi la Figure 9 se présente comme une configuration CME d'ensemble. Les effets recouvrent les trois niveaux d'intervention décrits par Robson et al. (2001) : l'organisation de la gestion de la santé-sécurité, le sous-système humain et le sous-système technique. Dans la ligne des travaux de Baril-Gingras et al. (2006a, 2006b), le modèle indique que ces résultats dépendent d'une interaction complexe entre les caractéristiques des intervenants, leurs modes d'intervention, la structure de l'entreprise, les modalités internes de prise en charge de la santé au travail, et des éléments contextuels plus larges. Il intègre également les notions ergonomiques de régulation de l'activité et de stratégies des opérateurs (Faye & Falzon, 2009; Leplat, 2000). En référence au courant de recherche initié par Lipsky (1980/2010), il recense plusieurs dilemmes que les inspecteurs sont amenés à gérer. Enfin, fondé sur un spectre d'analyse large, il présente un système à plusieurs couches, allant d'aspects contextuels, d'ordre sociétal, jusqu'à des mécanismes s'observant au niveau individuel (Weill Fassina & Valot, 1998).

La suite du chapitre reprend successivement chaque composante, en synthétisant les principaux résultats et en les expliquant à la lumière des connaissances scientifiques. Il débute par les mesures d'intervention, se poursuit par le contexte, puis par les mécanismes d'action, et se termine par les effets.

16.3 Mesures

Les données empiriques indiquent que les inspecteurs ont largement recouru à une approche système pour aborder les RPS. Selon la théorie de programme sous-jacente à l'action prioritaire, ils devaient intégrer la thématique des RPS dans les audits qu'ils réalisent pour vérifier la mise en œuvre de la Directive relative à l'appel à des médecins du travail et autres spécialistes de la sécurité au travail (Directive MSST). Lors de ces « audits MSST », les agents vérifient la manière dont l'entreprise gère la sécurité et la santé au travail, en se fondant sur une liste de contrôle comportant dix points principaux : objectifs et principes directeurs, organisation, formation et information, règles et standards, évaluation des dangers, planification de mesures, organisation en cas d'urgence, participation, protection de la santé, et enfin monitoring et évaluation. Le SECO promeut activement l'audit MSST, comme outil de prédilection des inspections du travail, pour vérifier les pratiques de prévention des risques professionnels dans les entreprises. Les conventions de prestations qui, depuis quelques années, sont passées entre les inspectorats et la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail – qui finance en partie leurs activités – ont eu pour effet d'augmenter le nombre de ces contrôles. Ce mode de régulation des risques professionnels est actuellement la pratique la plus répandue, au niveau international

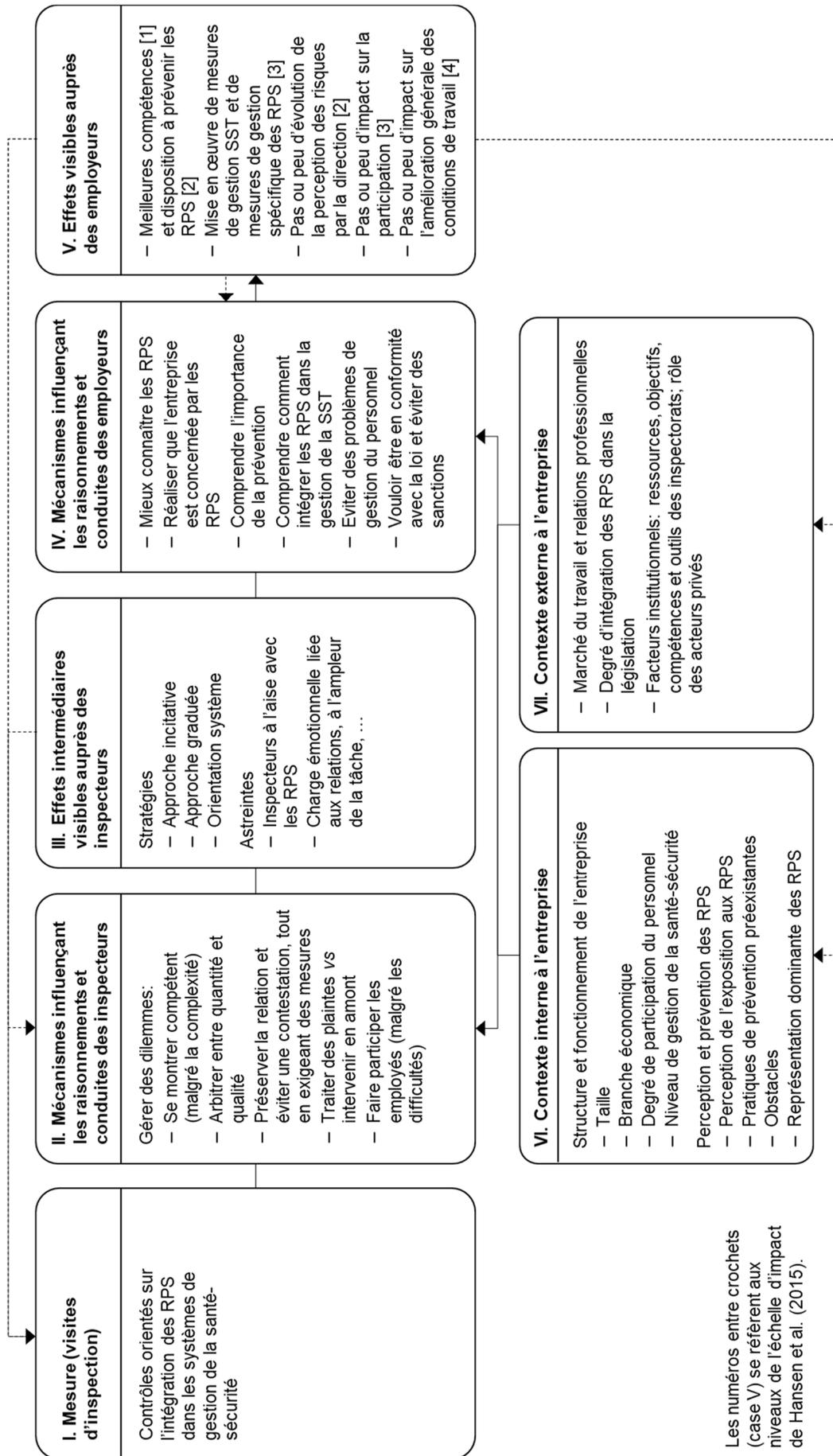
également. Dans le domaine des RPS, le contrôle des systèmes de gestion est également l'approche la plus courante, en Suisse comme ailleurs (Bruhn & Frick, 2011; Frick, 2014; Walters et al., 2011). Il semble que, en-dehors des pays nordiques, rares sont les inspectorats qui recourent à une approche orientée sur les facteurs de risques, en vérifiant non seulement le système formel, mais également le contenu des évaluations de risques réalisées par les entreprises, voire en participant à leur élaboration (Bøgehus Rasmussen et al., 2011; Hansen et al., 2015; Toukas et al., 2015).

Différentes expressions sont utilisées dans les publications scientifiques pour désigner ce mode de régulation : approche système (Walters et al., 2011), contrôle interne (Richthofen, 2002), méta-régulation (Gunningham, 2011), autorégulation réglementée ou *regulated self-regulation* (Walters et al., 2011), régulation par les processus ou *process regulation* (Bruhn & Frick, 2011; Frick, 2014; Walters et al., 2011), etc. Ces expressions désignent une approche dans laquelle les autorités exercent un contrôle à distance sur les entreprises. Celles-ci créent leurs propres systèmes de gestion, qui sont ensuite vérifiés par des inspecteurs. Ces derniers ont pour tâche de faire prendre les mesures nécessaires pour que ces mécanismes fonctionnent efficacement. Compte tenu de l'impact limité des règles, lorsqu'il s'agit de gérer des problèmes complexes, il peut être plus efficace d'amener les entreprises, qui connaissent leurs opérations et leurs locaux mieux que quiconque, à acquérir les compétences spécialisées leur permettant de s'autoréguler, tout en faisant l'objet d'un examen par les autorités ou d'autres tierces parties, telles que des organismes de certification (Gunningham, 2011). Le principe est de faire réaliser, par les entreprises elles-mêmes, des tâches qui précédemment relevaient plutôt des pouvoirs publics. Ceci a pour avantage de libérer des ressources étatiques, afin de les investir dans des activités que seul l'Etat peut réaliser.

Ce mode d'intervention s'accompagne d'une évolution de la réglementation, mettant l'accent sur l'atteinte d'objectifs généraux. En effet, l'accélération des évolutions du monde du travail rend rapidement obsolètes des textes de lois prescrivant des mesures techniques de manière détaillée (Hutter, 2011a; MacEachen et al., 2016; Richthofen, 2002). L'approche doit encourager la réflexivité de la part de l'entreprise (Teubner, cité par Gunningham, 2011). Il convient de s'intéresser aux aspects organisationnels et de gestion (Mitchison, cité par Gunningham, 2011), et pas seulement aux mesures techniques. Enfin, les entreprises doivent être amenées à autoévaluer les processus qu'elles mettent en place (Parker, cité par Gunningham, 2011). Dans cette optique, le rôle des autorités ne se résume pas à une surveillance passive de la conformité ou à un simple contrôle documentaire. Il s'agit de mettre l'entreprise au défi de démontrer que ses systèmes fonctionnent en pratique, en examinant attentivement les mesures de gestion des risques et en jugeant si l'employeur dispose de la volonté, du personnel, des systèmes et des procédures nécessaires pour remplir ses obligations légales (Gunningham, 2011). On relèvera toutefois que l'audit système ne constitue pas le seul outil à la disposition des inspections du travail. Celles-ci recourent à plusieurs canaux et modes d'intervention pour atteindre les entreprises. En-dehors des inspections proactives, il s'agit principalement d'enquêtes suite à des plaintes, à des signalements de violations ou à des accidents, d'activités de communication et de formation, de la délivrance de permis (p.ex. autorisation de pratiquer du travail de nuit ou du dimanche), et de l'approbation de plans (Richthofen, 2002). Dans le champ des RPS, le traitement des plaintes constitue un vecteur d'intervention non négligeable. Choisir entre ces différents types d'interventions peut parfois être un dilemme ; cette question sera traitée dans la section 16.5 (Mécanismes).

En résumé, les inspecteurs ayant participé à l'étude ont recouru, pour aborder les RPS, à une approche largement fondée sur la vérification des systèmes de gestion de la santé et de la sécurité au travail. En cela, ils se sont conformés à la théorie de programme de l'action prioritaire, ainsi qu'à la façon de procéder qui leur a été enseignée par le SECO. La section suivante synthétise et discute les facteurs contextuels qui contribuent à expliquer les effets de ce type d'approche.

Figure 9: Modèle théorique révisé



16.4 Contexte

Selon l'approche réaliste, les mécanismes générateurs, par lesquels une intervention produit des effets, sont déclenchés par des facteurs situationnels. Les données recueillies dans le cadre de cette thèse se rapportent à deux niveaux de contexte : d'une part, l'environnement large dans lequel les entreprises et les autorités évoluent et, d'autre part, certaines caractéristiques propres aux établissements eux-mêmes.

a) Contexte externe à l'entreprise

Le modèle enrichi retient trois facteurs externes principaux, susceptibles d'influencer les mécanismes sur lesquels se fonde l'intervention des inspecteurs et, partant, ses effets : l'organisation du marché du travail et des relations professionnelles, le degré d'intégration des RPS dans la législation, et des éléments institutionnels relatifs aux inspectorats et au rôle des acteurs privés.

- Organisation du marché du travail et des relations professionnelles en Suisse

Selon de nombreuses publications scientifiques incluses dans la revue systématique ou citées en introduction, le monde du travail se caractérise, au niveau international, par une augmentation des formes flexibles d'emploi, telles que le travail temporaire, le travail sur appel ou le statut d'indépendant sans employé, offrant une moins bonne protection contre les risques professionnels (Frick, 2014; Johnstone et al., 2011; Leka, Jain, et al., 2015; Quinlan, 2007; Quinlan et al., 2009; Richthofen, 2002; Saksvik et al., 2007; Stadler & Splittgerber, 2014; Toukas et al., 2015; Walters et al., 2011; Weil, 2008, 2014). Ces auteurs soulignent que la sous-traitance et l'externalisation de tâches résultent en un nombre accru de petites entreprises. Crises économiques, politiques d'austérité budgétaire et évolutions du marché du travail conduisent à une érosion des incitations économiques et sociales à assurer la santé et la sécurité au travail. Par exemple, dans le contexte des Etats-Unis, Weil (2014) parle « d'entreprise fissurée » pour désigner la pratique de grandes sociétés sous-traitant à de plus petites un nombre croissant de fonctions, telles que la cuisine dans les restaurants, l'entretien des chambres dans les hôtels ou la manutention dans les centres logistiques. Il indique que cette évolution a un impact négatif sur la sécurité de l'emploi, le niveau de revenu, les perspectives de carrière et la santé au travail. Dans le même ordre d'idées, un rapport publié en 2011 sur mandat de la Commission Européenne (Walters, 2011a) relève que les évolutions des régimes de travail caractéristiques de la « nouvelle économie » fragilisent les formes traditionnelles de protection des travailleurs. Les situations d'emploi précaire ou atypique présentent des risques professionnels accrus, tant physiques que psychosociaux (Virtanen et al., 2005). Pour ces raisons, MacEachen et al. (2016) recommandent un rapprochement entre les champs de la santé-sécurité et des relations professionnelles.

Ces constats s'appliquent-ils à la Suisse ? Pour ce qui concerne les liens entre emploi précaire et atteintes à la santé, la réponse est positive. A partir des données de l'Enquête suisse sur la santé de 2012, Giudici et al. (2017) ont mis en évidence trois configurations d'emplois. Une première catégorie (les « temporaires ») rassemble des personnes ayant des contrats d'intérim, de très bas salaires, un très faible nombre d'heures travaillées et du travail sur appel. Le deuxième groupe (les « effrayés ») réunit des travailleurs ayant peur de perdre leur emploi et qui en trouveraient difficilement un autre en cas de licenciement ; certains travaillent par roulement et, parfois, via des agences d'intérim. La dernière catégorie rassemble des personnes ayant des conditions de travail proches des contrats standards, des revenus moyens à élevés, un contrat de durée indéterminée et un horaire hebdomadaire de 31 à 45 heures, et n'ayant pas peur de perdre leur emploi. Parmi les « temporaires » et les « effrayés », on trouve une majorité de personnes n'ayant pas dépassé la scolarité obligatoire, des femmes, et des personnes séparées. Les « temporaires » et les « effrayés » évaluent leur santé comme mauvaise, voire très mauvaise ; ce sont ceux qui connaissent le plus souvent des problèmes de santé physique et mentale (pensées suicidaires, déprime, insomnie, douleurs cardiaques, prise d'antidépresseurs). Les auteurs expliquent cette situation par des facteurs tels qu'une moins bonne protection sociale, des salaires faibles ne

permettant pas de se soigner et de prévenir les maladies, ou encore le stress généré par l'incertitude quant à l'avenir. Ils relèvent toutefois que leurs analyses ne permettent pas de s'exprimer sur la causalité entre les relations d'emploi et la santé. S'il est plausible que les premières influencent la seconde, il est aussi possible que le marché du travail, toujours plus exigeant, ne garantisse une stabilité qu'aux personnes en bonne santé, aiguillant les autres vers des postes précaires.

Les statistiques disponibles ne semblent pas indiquer une augmentation claire de la précarité des relations de travail en Suisse. Selon les chiffres de l'Enquête suisse sur la population active, la Suisse présente un marché du travail performant (Office fédéral de la statistique, 2017). En comparaison avec l'Union européenne à 28 pays, la proportion de personnes actives est plus élevée (+11.0%), de même que la part des actifs occupés ayant une formation tertiaire (+7.9%). Le taux de chômage au sens du Bureau international du travail (BIT) est inférieur (-3.7%), de même que la proportion de jeunes chômeurs (-10.3%) et de chômeurs de longue durée (-9.5%). La part d'indépendants est inférieure à l'UE-28 (-1.6%) ; elle est restée stable, y compris pour les indépendants sans employé (cf. Tableau 6, p. 185). En revanche, la proportion de travailleurs à temps partiel est plus élevée que dans l'Union européenne (+18.2%) ; elle s'est d'ailleurs accrue, en lien avec la présence renforcée des femmes sur le marché du travail. Le taux de travailleurs couverts par une convention collective de travail a diminué pendant la crise économique des années 1990, puis est remonté jusqu'à son niveau précédent, suite à l'entrée en vigueur de la libre circulation des personnes avec l'UE (Oesch, 2011). Enfin, on n'assiste pas en Suisse à une polarisation de la structure de l'emploi, contrairement aux tendances observées aux États-Unis et au Royaume-Uni. En parallèle, le taux de chômage est resté stable (autour des 3%) ; cette stabilité s'explique par le fait que l'enseignement supérieur a produit ces dernières décennies un nombre croissant de diplômés au bénéfice d'un niveau de qualification intermédiaire ou élevé. Cette expansion a suivi les progrès de la technique ; si le nombre de postes de travail faiblement qualifiés a nettement diminué, le nombre de travailleurs présentant un bas niveau de formation s'est réduit en parallèle (Murphy & Oesch, 2017; Oesch, 2015).

Malgré ce bilan positif, plusieurs indicateurs rassemblés dans le Tableau 6 suggèrent une certaine flexibilisation sur le marché du travail. On constate une augmentation non négligeable du nombre de personnes pratiquant du télétravail, des intérimaires et des personnes en contrat de durée déterminée. La part des travailleurs en situation de sous-emploi a légèrement progressé ; il s'agit de personnes qui présentent une durée normale de travail inférieure aux 90% de la durée normale dans les entreprises, qui souhaitent travailler davantage et qui sont disponibles pour prendre dans les trois mois qui suivent un travail impliquant un taux d'occupation plus élevé. La part des microentreprises dans le tissu économique suisse a très légèrement augmenté, mais la série temporelle considérée est courte (2011-2015). La part des emplois précaires et atypiques et la proportion des travailleurs sur appel se sont légèrement accrues de 2004 à 2009, avant de se stabiliser. Concernant ces deux indicateurs, il n'est toutefois pas possible de comparer les chiffres d'avant et d'après 2010, en raison d'un changement dans la manière de recueillir et de traiter les données ; de plus, les séries temporelles sont courtes. Enfin, la proportion de salariés affiliés à un syndicat a diminué régulièrement, en Suisse comme ailleurs, en raison notamment du recul du nombre de salariés travaillant dans la construction et l'industrie (Oesch, 2011). On notera pour terminer que l'Office fédéral de la statistique ne dispose pas d'indicateur relatif à la sous-traitance¹⁹, caractéristique majeure de « l'entreprise fissurée » selon Weil (2014).

¹⁹ Communication personnelle du 2 mars 2018 de M. Sam Banatte, Office fédéral de la statistique.

Tableau 6: Evolution de quelques indicateurs du marché du travail en Suisse

Indicateurs	Tendance	Valeurs	Sources
Nombre de personnes actives occupées travaillant à domicile avec télétravail	Forte augmentation	248'000 en 2001, 931'000 (21% des actifs occupés) en 2015	Froidevaux (2016), données ESPA (Enquête suisse sur la population active)
Part des travailleurs à temps partiel	Augmentation	29.5% en 1991, 36.6% en 2017	ESPA ¹
Part des travailleurs temporaires	Augmentation	0.7% en 1995, 2.6% en 2014	Meyer et Thomas (2016)
Part des travailleurs en contrat de durée déterminée	Augmentation	Résidents suisses : 4.1% en 1991, 7.2% en 2017 Etrangers (résidents permanents) : 4.2% en 1991, 10.2% en 2017	ESPA ¹
Part des travailleurs en situation de sous-emploi	Légère augmentation	Résidents suisses : - 5.7% en 2004, 6.6% en 2009 - 5.8% en 2010, 6.9% en 2017 Etrangers (résidents permanents) : - 6.0% en 2004, 6.8% en 2009 - 7.0% en 2010, 8.5% en 2017	ESPA ¹
Part des microentreprises dans le nombre total d'entreprises marchandes	Légère augmentation	89.5% en 2011, 89.8% en 2015	Banatte (2017), données STATENT (statistique structurelle des entreprises)
Part des emplois précaires et atypiques	Légère augmentation puis oscillation	- 2.3% en 2004, 2.9% en 2009 - Varie entre 2.2-2.5% de 2010 à 2016	Mattmann et al. (2017), données ESPA et SESAM (protection sociale et marché du travail)
Part des travailleurs sur appel	Légère augmentation puis oscillation	- 5.2% en 2001, 6.6% en 2009 - Varie autour des 5.1% de 2010 à 2016	ESPA ¹
Part d'indépendants	Stabilité	Environ 13% de 2011 à 2017	ESPA ¹
Part d'indépendants sans employés (<i>freelancers</i>)	Stabilité	Environ 6.5% de 2004 à 2016	Mattmann et al. (2017), données ESPA
Part des salariés couverts par une convention collective de travail	Diminution puis augmentation	>50% dans les années 1980, 41% en 2001, env. 50% en 2007	Oesch (2007, 2011)
Nombre de salariés affiliés à un syndicat	Diminution	781'694 en 2003, 737'850 en 2015	Union syndicale suisse ²
Part des emplois requérant un niveau de formation tertiaire	Augmentation	37.6% en 1991/1992 52.3% en 2015/2016	Oesch et Murphy (2017)
Part des emplois requérant un niveau de formation secondaire II, max.	Diminution	62.4% en 1991/1992 47.7% en 2015/2016	Oesch et Murphy (2017)

¹ Enquête réalisée par l'Office fédéral de la statistique : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/travail-remuneration/enquetes/espa.html>

² Statistique réalisée par l'Union syndicale suisse, disponible sur le site de l'Office fédéral de la statistique : <https://www.bfs.admin.ch/bfs/fr/home/statistiques/travail-remuneration/conventions-collectives-travail-partenariat-social/syndicats.html>

Ces évolutions ne sont pas nécessairement toutes négatives pour les travailleurs ; elles présentent à la fois des avantages et des risques. C'est notamment le cas du télétravail et du travail à temps partiel, qui peuvent d'une part faciliter la conciliation entre vie professionnelle et vie privée, mais d'autre part augmenter la porosité entre ces deux sphères et conduire à un accroissement de la charge de travail ou des contraintes cognitives. Dans tous les cas, elles témoignent d'une complexification du monde du travail et, possiblement, de l'intervention des inspecteurs. Les agents rencontrés dans le cadre de cette thèse ont, toutefois, peu évoqué ces questions de marché du travail et de relations professionnelles, en-dehors de quelques allusions à la difficulté de mobiliser des partenaires sociaux autour des RPS. Il en va de même pour les employeurs interrogés. Par exemple, seuls 6.1% des participants ont répondu « oui » ou « plutôt oui » à la question leur demandant si leur entreprise était confrontée à de la précarité de l'emploi. Seuls 5.5% des participants ont dit que leur établissement se trouvait dans une mauvaise situation économique. Le fait que les questions de marché du travail et de relations professionnelles aient été si peu mentionnées relève sans doute de la santé économique comparativement bonne de la Suisse. D'ailleurs, près de 40% des répondants ont indiqué que leur entreprise rencontrait des difficultés de recrutement.

En conclusion, on retiendra que, contrairement à ce qui a été mis en évidence dans les publications citées au début de cette section, l'évolution du marché du travail et des relations professionnelles ne semble pas avoir été, dans le contexte spécifique étudié, un obstacle à l'intervention des inspecteurs. Les données empiriques sur les mesures exigées par les inspecteurs ou mises en place par les employeurs tendent néanmoins à confirmer le point de vue de Quinlan (2007), selon qui les autorités et les employeurs tendent encore à se focaliser sur la prévention de symptômes spécifiques, plutôt que sur leurs déterminants organisationnels. Cette tendance pourrait s'expliquer par d'autres facteurs, notamment juridiques, institutionnels et relatifs à la manière de se représenter les RPS et leur prévention. Ces éléments sont abordés ci-après.

- Intégration des RPS dans la législation

La législation helvétique ne couvre qu'indirectement les RPS, au travers des clauses générales de protection de la santé au travail (art. 6 de la Loi sur le travail et art. 2 de l'Ordonnance 3 relative à la Loi sur le travail). Lors des observations de l'activité et des entretiens d'auto-confrontation, plusieurs inspecteurs se sont exprimés en faveur d'une réglementation plus explicite des RPS. Par exemple :

« La base légale est un peu faiblarde (...) Parfois, on aimerait bien pouvoir imposer des choses (...) Les deux articles généraux ne permettent pas aux inspecteurs d'exiger des mesures »
(observations de l'activité, cas no. 3).

Dans le même ordre d'idées, lors d'une conférence sur les RPS co-organisée par le SECO, un inspecteur a pris la parole pour suggérer d'élaborer des « valeurs limites d'exposition » en matière psychosociale, à l'instar de certaines nuisances chimiques et physiques. Selon lui, ceci permettrait aux inspecteurs de déterminer plus facilement si des mesures de prévention sont nécessaires dans une entreprise. Enfin, à l'occasion d'un atelier destiné à échanger sur les exigences des inspecteurs en matière de RPS (cf. ARTICLE 4), les participants ont indiqué que le type de mesures qu'ils demandent aux entreprises dépend du degré de précision des bases légales. Ainsi, les mesures d'amélioration générale des conditions de travail, qui ont un impact direct sur les conditions de travail, sont jugées pertinentes surtout lorsqu'un inspecteur détecte un problème concret (p.ex. violation de la réglementation des horaires, caméras de surveillance orientées sur des postes de travail, etc.) et peut se référer à une base légale claire. Ces remarques expliquent l'absence d'effet statistiquement significatif des visites d'inspection sur les mesures d'amélioration générale des conditions de travail : faute de dispositions détaillées, les inspecteurs ont très rarement imposé ce type de mesures suite à leurs contrôles.

Un certain nombre d'auteurs cités dans la revue systématique recommandent d'intégrer plus fortement les RPS dans la législation (Bruhn & Frick, 2011; Hansen et al., 2015; Lippel et al., 2011; Toukas et al., 2015). Ceci permettrait aux entreprises de mieux connaître leurs obligations, et aux

inspecteurs d'intervenir plus efficacement. *A contrario*, le manque de bases légales suffisamment claires pourrait accroître les risques de recours des employeurs contre les décisions des inspecteurs. Johnstone et al. (2011) et Quinlan (2007) considèrent nécessaire de mentionner, de manière explicite, les RPS, les restructurations, ainsi que le travail précaire et atypique, dans les clauses générales de protection. En revanche, d'autres chercheurs estiment inutile de légiférer davantage. Selon Lerouge (2014b), les instruments dont les inspecteurs disposent déjà, notamment via les clauses générales, sont suffisants. Velásquez (2012) indique que l'existence d'une législation spécifique sur les RPS n'a pas une influence déterminante sur les pratiques des entreprises. Se fondant sur l'enquête ESENER de 2009, il relève que certains pays avec un niveau élevé de prévention des RPS ne disposent pas de bases légales précises (Irlande et Royaume-Uni), tandis que d'autres nations ayant une législation de ce type présentent de moins bons résultats (Italie et Hongrie). Selon cet auteur, il est plus important de faire comprendre aux employeurs et aux travailleurs que les clauses générales de protection s'appliquent aussi à ces risques. Enfin, Walters (2011b) considère que la législation ne constitue que l'un des prérequis d'une prévention efficace des RPS, et qu'il n'y a aucune preuve de son utilité en l'absence des autres conditions (engagement des dirigeants d'entreprises, compétences adéquates pour prévenir ces risques, représentation suffisante des travailleurs, etc.).

Cette problématique dépasse le seul cadre des RPS ; la législation actuelle relative aux entreprises tend à mettre l'accent davantage sur des principes que sur des prescriptions précises. Selon Hutter (2011a), une formulation générique offre une plus grande flexibilité dans l'interprétation et donne plus de discrétion aux responsables de la mise en œuvre et aux entreprises. En effet, le degré de précision des textes de loi influence fortement la manière d'en contrôler l'application. Quand ils sont détaillés, les autorités ont tendance à les suivre à la lettre, tandis qu'elles sont beaucoup plus flexibles quand les normes sont larges. Hutter relève que les inspecteurs s'accommoderaient volontiers de règles précises, car elles sont plus faciles à contrôler et leur violation est plus aisée à prouver devant un tribunal ; en revanche, les acteurs politiques tendent à préférer la réglementation fondée sur des principes. On notera pour terminer que l'objectif de cette thèse n'était pas d'examiner en détail les aspects juridiques de la prévention des RPS ; savoir si la législation devrait évoluer pour renforcer l'efficacité de la prévention reste une question ouverte²⁰. Une autre interrogation consiste à déterminer dans quelle mesure le contexte se prêterait à des évolutions législatives, compte tenu des rapports de force actuels au niveau politique, ainsi que du caractère libéral du droit du travail helvétique²¹.

- Facteurs institutionnels et rôle des acteurs privés

Les données recueillies mettent en lumière que la manière dont les inspecteurs abordent les RPS est influencée par des facteurs institutionnels, tels que les ressources et les objectifs des inspectorats, les pratiques de recrutement et de formation continue des agents, et les outils de travail dont ils disposent. Les inspecteurs manquent de temps pour approfondir leurs investigations et pour échanger entre eux, compte tenu du ratio très faible entre nombres d'agents et d'entreprises. Les autorités fédérales incitent d'ailleurs les inspectorats à maximiser le nombre de contrôles, au travers de conventions de prestations liant le financement à la réalisation d'une certaine quantité d'audits. En outre, la plupart des inspecteurs ont une formation technique ; toutefois, des médecins du travail, des psychologues, des ergonomes et des infirmières ont aussi été recrutés au cours des dernières décennies. Ces éléments sont repris en détail à la section 16.5, qui décrit les dilemmes auxquels les inspecteurs font face.

Les inspecteurs du travail ne sont pas les seuls acteurs à pouvoir influencer les conduites des employeurs. Compte tenu de leur nombre limité, divers chercheurs recommandent d'utiliser des organisations tierces comme relais auprès des entreprises. Ce principe est au cœur de la « réglementation intelligente » (*smart regulation*) défendue par Gunningham (2011). Celui-ci souligne

²⁰ Le lecteur intéressé consultera l'étude juridique de Steiger-Sackmann (2013), consacrée à la protection de la santé psychique au travail.

²¹ Voir également la section « La prévention des RPS sur le terrain politique », en page 61.

que, pour que les inspecteurs puissent influencer positivement la disposition des employeurs à se conformer aux normes, il faut que leurs messages atteignent une audience capable de les comprendre et d'y répondre. C'est pourquoi l'intervention des autorités doit conduire à la création d'une expertise dans l'entreprise. Dans ce but, il conseille de promouvoir les « professionnels de la conformité », par exemple en collaborant avec les associations de spécialistes de la santé et de la sécurité. Ceci permet aux autorités de se créer des alliés au sein des entreprises et de constituer une communauté avec laquelle communiquer. Ces intermédiaires sont parfois les seuls à disposer à la fois de la connaissance réglementaire et de la capacité à proposer à leur direction une solution crédible.

En Suisse, les principaux acteurs de la sécurité et de la santé au travail, en dehors des inspecteurs, sont les « spécialistes MSST », c'est-à-dire les professionnels auxquels les entreprises présentant des dangers particuliers doivent faire appel pour se conformer à la Directive MSST. Quatre catégories de spécialistes sont définies. Les chargés de sécurité sont formés en quatre semaines et les ingénieurs de sécurité en six, tandis que les hygiénistes du travail et les médecins du travail disposent d'une formation universitaire postgraduée. Les chargés de sécurité constituent la catégorie numériquement la plus importante. Ils sont employés, en général, dans des entreprises moyennes ou grandes, principalement dans des secteurs à risques accrus, tels que l'industrie, la construction et les établissements de soins. Ils sont souvent rattachés à des services techniques ou à la production. Selon l'expérience de l'auteur, nombre d'entre eux ne se sentent ni compétents ni légitimes pour aborder les RPS dans leur entreprise. Les ingénieurs de sécurité tendent à se concentrer sur les risques techniques. Enfin, les hygiénistes et les médecins du travail, particulièrement peu nombreux, sont actifs essentiellement dans de grandes entreprises. A l'heure actuelle, les psychologues du travail, les ergonomes et les infirmières de santé au travail ne sont pas reconnus comme spécialistes MSST ; à cet égard, on constate un écart considérable entre la législation, qui met principalement l'accent sur l'intervention de spécialistes techniques, et l'évolution des risques professionnels, caractérisée par la fréquence élevée des troubles musculo-squelettiques et des RPS. De plus, l'obligation de faire appel à des spécialistes MSST n'implique pas nécessairement que ceux-ci se rendent dans les entreprises. Le principal moyen de mettre en œuvre la Directive MSST est de recourir à des solutions interentreprises, qui mettent à disposition un manuel de sécurité, des listes de contrôle et des formations, et qui garantissent la possibilité d'accéder à des spécialistes. De nombreuses solutions fournissent effectivement de la documentation et, dans une certaine mesure, de la formation ; en revanche, seule une minorité semblent assurer une présence régulière de spécialistes sur le terrain.

Enfin, une nouvelle catégorie d'intervenants – les « personnes de confiance » – a émergé sur le marché helvétique. Venues de divers horizons (droit, médiation, psychologie, etc.), ces personnes reçoivent en entretien individuel confidentiel des employés s'estimant exposés à des situations de travail dégradées. Dans un arrêt de 2012, le Tribunal fédéral a confirmé que, sous l'angle de la légalité, il était possible pour un inspecteur d'imposer à une entreprise la désignation d'une personne de confiance, dans le but de prévenir les conflits pouvant survenir en son sein (arrêt du Tribunal fédéral 2C_462/2011 du 9 mai 2012). De nombreuses entreprises ont interprété cette décision comme une obligation générale, bien que les juges aient explicitement relevé que ce n'était pas le cas. En revanche, les psychologues du travail, les ergonomes et les autres spécialistes de l'organisation du travail et de la prévention primaire occupent un marché de niche, et sont moins sollicités par les entreprises. D'un côté, on peut considérer cette vogue des personnes de confiance avec optimisme, comme un premier pas susceptible de mener, à terme, à des mesures plus ambitieuses. D'un autre côté, l'accent mis presque exclusivement sur la prévention secondaire est critiquable, car il revient à faire porter la responsabilité des RPS aux individus plutôt qu'aux conditions de travail. Selon la sociologue Susan Hansen (2004), les programmes d'assistance aux employés – dont les personnes de confiance sont une variante – constituent d'ailleurs des pratiques de contrôle social. Dans une perspective inspirée des travaux de Michel Foucault (1975), elle les considère comme un pendant bienveillant aux dispositifs de surveillance des travailleurs mis en œuvre dans de nombreuses entreprises. Dans cet esprit, l'exercice de l'autorité prend une forme thérapeutique :

« Le soin et le contrôle définissent les deux visages de la surveillance (...) Les programmes d'assistance aux employés offrent une forme de surveillance préventive organisée explicitement selon une logique de "sollicitude" (ou d'assistance) plutôt que de "contrôle" (ou de répression) » (Hansen, 2004, p. 167s, traduction personnelle).

Particulièrement répandus aux USA – mais aussi mentionnés régulièrement par les participants à la présente étude – ces programmes sont issus d'actions d'hygiène morale mises en œuvre dès le début du XX^e siècle dans les entreprises, à l'école et à domicile. Axés, à l'origine, sur la dépendance à l'alcool, ils ont été élargis à la consommation de drogues, puis à tout souci personnel pouvant impacter négativement la productivité. Dans leur version libérale actuelle, les programmes d'assistance reposent sur la détection précoce et systématique des « employés à problèmes », sur leur motivation à s'autogérer et sur la prévention des coûts pour l'entreprise. L'auteure relève que, en se concentrant sur les facteurs personnels, ces programmes excluent totalement les aspects professionnels – tels que la surveillance au poste de travail ou d'autres pratiques de gestion stressantes – comme causes de malaise, de mécontentement et de baisse de performance.

En conclusion, ces constats donnent à penser que les autorités helvétiques ne peuvent pas, à ce jour, s'appuyer sur un réseau de spécialistes assez nombreux, qualifiés et reconnus, pour relayer et compléter leurs messages de prévention auprès de suffisamment d'entreprises. La situation pourrait cependant évoluer, avec la création récente d'un brevet fédéral de spécialiste de la sécurité et de la santé au travail, qui sera complété ultérieurement par un diplôme fédéral (niveau le plus élevé en formation professionnelle). Cette nouvelle filière de certification, mise en place sur l'impulsion des autorités, vise à mieux équilibrer la part consacrée à la santé et celle dédiée à la sécurité, dans la formation et dans l'activité des préventeurs. Suivant le succès rencontré, les inspecteurs pourraient compter sur davantage de professionnels compétents dans le champ des RPS.

b) Contexte interne à l'entreprise

Divers facteurs propres aux entreprises semblent influencer la manière dont les inspecteurs interviennent, ainsi que les effets qu'ils induisent. Le modèle théorique enrichi en distingue deux catégories : d'un côté, la manière dont les employeurs perçoivent les RPS et agissent pour les prévenir ou les gérer ; de l'autre, certaines variables relatives à la structure et au fonctionnement de l'entreprise.

- Facteurs liés à la perception et à la prévention des RPS

Les représentations des RPS et les pratiques de prévention préexistantes influencent la manière dont les inspecteurs procèdent et la façon dont les employeurs réagissent aux contrôles. Les propos spontanés des participants à l'enquête par questionnaire ont fait émerger une représentation des RPS présentant trois caractéristiques fondamentales. Premièrement, ces risques tendent à être perçus comme des phénomènes individuels et interpersonnels, plutôt qu'organisationnels. Deuxièmement, leur prévention est vue comme un processus de régulation informel, au quotidien, et non comme une démarche systématique et planifiée. Enfin, nombre de répondants ont spontanément évoqué la difficulté d'identifier les RPS, en raison de la réticence des employés à évoquer « leurs » problèmes. De plus, les analyses ont montré que, si beaucoup d'employeurs mettent en œuvre des mesures d'amélioration de l'organisation, de l'environnement et des équipements de travail, peu les considèrent réellement comme de la prévention des RPS. Ces transformations (changements de machines, introduction de nouveaux logiciels, aménagement des horaires de travail, simplification de processus, etc.) semblent conduites surtout dans le but d'améliorer l'appareil de production. En conséquence, les données empiriques témoignent d'une convergence entre les représentations et pratiques préexistantes, d'une part, et la nature des effets des visites d'inspection, d'autre part. En effet, ces dernières ont surtout conduit à la mise en œuvre de mesures de soutien des collaborateurs, et peu ou pas à des changements de la manière dont le travail est conçu et organisé. Ce résultat confirme d'autres travaux ; d'après Rouat et al. (2017), de nombreuses

études ont montré que, dans les entreprises, les interventions individuelles prédominent de manière persistante sur les démarches organisationnelles, malgré l'efficacité supérieure de ces dernières.

Les représentations individualisantes des RPS diffèrent fortement de l'analyse que nombre d'auteurs – sociologues, psychologues, psychosociologues et ergonomes – font de ces risques. Alors que les employeurs interrogés s'expriment en termes de fragilité personnelle et de facteurs extraprofessionnels, ces auteurs soulignent le poids de l'organisation du travail et, dans une perspective sociologique critique, des structures de domination sociale (Beck, 1986/2008; Bouffartigue, 2012; Clot, 2010; Lhuilier, 2010; Linhart, 2009; Mellor et al., 2011; Sainsaulieu, 2016; Van Belleghem et al., 2013). On peut s'interroger sur l'origine de ces divergences de vues : les dirigeants d'entreprises percevraient-ils ces risques de manière biaisée ? Des études sur l'explication naïve des accidents ont montré que les personnes occupant une position élevée dans la hiérarchie tendent à attribuer l'accident à des facteurs relevant des travailleurs, tels que l'inattention, le non-respect de consignes ou l'inexpérience, tandis que les opérateurs les expliquent davantage par des défaillances de l'organisation ou de l'environnement de travail (Kouabenan, 2016). Toutefois, selon Rouat et al. (2017), l'individualisation des RPS ne s'explique pas fondamentalement par un biais de perception. En effet, les dirigeants d'entreprises et les représentants du personnel que ces chercheurs ont interrogés considèrent bel et bien que les RPS s'expliquent principalement par des contraintes de travail. Le recours à des mesures individuelles et curatives serait dû davantage à un sentiment d'impuissance à transformer le milieu de travail ; les directions seraient également réticentes à échanger avec leur personnel sur le contenu et l'organisation du travail, par crainte de dévier sur le terrain des revendications. En tant qu'employeur, il peut paraître plus facile de traiter ces problématiques au moyen de mesures individuelles, même si l'on admet simultanément que les difficultés sont dues à des facteurs professionnels. Les auteurs suggèrent que la perception des RPS et le type de solutions mises en œuvre dépendent des possibilités effectives d'échanger sur le travail, au sein de l'entreprise. Dans une perspective ergonomique, ils recommandent de centrer la réflexion sur le « réel de l'activité », afin de dépersonnaliser les difficultés au travail sans pour autant glisser vers des revendications sociales. Plus largement, Lhuilier (2010) affirme que le traitement de la problématique santé-travail, depuis le milieu du XIX^e siècle, a été marqué par une tendance récurrente à contourner la question des conditions de travail, voire à la nier, en reportant le problème sur l'inadéquation du travailleur au poste occupé : « La figure de la prédisposition (...) ne sera jamais abandonnée : prédisposition des "tarés", prédisposition aux accidents comme propriété intrinsèque à certains individus (...), prédisposition aux maladies professionnelles par faiblesse constitutionnelle... » (p. 14). Cousin (2011) relève que ce transfert de charges des institutions vers les individus n'est pas spécifique au champ du travail ; il s'observe aussi, par exemple, dans la famille et à l'école. L'affaiblissement des institutions et l'injonction faite à chacun de se prendre en charge sont d'ailleurs constitutifs de la « modernité réflexive » décrite par Beck (1986/2008) à partir des années 1970. Pour ce dernier, l'intensification et l'individualisation des inégalités sociales font que des problèmes relevant du système sont désormais assimilés à des échecs personnels, et privés de leur dynamique politique ; des risques sociaux se transforment ainsi en états psychiques. Selon le sociologue allemand, les risques civilisationnels – dont on peut considérer les RPS comme une déclinaison – peuvent être gérés soit en supprimant leurs causes liées au développement industriel soit en individualisant leurs conséquences :

« Jusqu'à aujourd'hui, on a presque partout opté pour la seconde voie. Elle est extrêmement coûteuse, laisse les causes dans l'ombre, et permet de transformer les erreurs et les problèmes en sources d'expansion du marché. Le processus d'apprentissage est systématiquement tronqué, entravé : le fait que la modernisation soit elle-même à l'origine de ce qui la menace est occulté par l'observation ponctuelle et le traitement des symptômes. L'exemple du traitement des maladies civilisationnelles comme le diabète, le cancer, les maladies cardio-vasculaires en est une bonne illustration. On pourrait lutter contre ces maladies là où elles naissent : en luttant contre les affections liées au travail, les intoxications liées à l'environnement, ou en adoptant un mode de vie sain et une alimentation complète. On peut aussi atténuer les symptômes en utilisant des préparations chimiques. Bien entendu, ces deux types de lutte contre la maladie

ne s'excluent pas mutuellement. Mais on ne peut pas honnêtement parler de véritable guérison lorsqu'on ne recourt qu'à la deuxième méthode. Pourtant, nous nous sommes très largement décidés pour la "solution" médico-chimique » (p. 388s).

Dans ce contexte, l'action politique et syndicale nécessite de faire connaître le caractère collectif des risques, en luttant contre les modes de prise en charge individuelle, juridique, médicale ou psychothérapeutique. Ainsi, Durand (2011) relève que, pour lutter contre la violence au travail – un risque largement répandu dans l'administration publique et les hôpitaux, par exemple –, il ne suffit pas de s'intéresser à la victimologie ; il faut également traiter de l'organisation du travail, de la solidarité dans les équipes, de la reconnaissance par la hiérarchie, voire de la « violence symbolique » qui s'exerce par le biais de certains dispositifs de gestion et discours managériaux. En fin de compte, quelles que soient les raisons pour lesquelles les risques sont individualisés – biais de perception d'origine cognitive ou motivationnelle (Kouabenan, 2006), sentiment d'impuissance des dirigeants d'entreprises (Rouat et al., 2017), caractère socialement explosif de la reconnaissance des risques contemporains (Beck, 1986/2008), ou encore dissimulation des rapports de domination (Dressen et Durand, 2011) –, un élément ressort clairement de la littérature et des données empiriques : la tendance à reporter les causes des RPS sur les salariés fait obstacle à leur prévention et limite l'impact effectif de l'intervention des inspecteurs du travail.

- Facteurs liés à la structure et au fonctionnement de l'entreprise

A un niveau plus structurel, l'étude a mis en évidence quatre facteurs internes aux entreprises, associés aux résultats des visites d'inspection : la taille, la branche économique, le niveau préalable de gestion de la santé et de la sécurité, ainsi que le degré de participation du personnel. Le lien positif entre taille d'entreprise et niveau de prévention des risques professionnels est attesté par de nombreuses publications, dont celles de Bruhn et Frick (2011), Hasle et Petersen (2004), et Leka, Van Wassenhove et al. (2015). Richthofen (2002) mentionne des difficultés pratiques pour persuader les petits employeurs de mettre en place un système de contrôle interne. Ceux-ci sont responsables personnellement de tous les aspects du fonctionnement de l'entreprise ; ils n'ont souvent ni le temps ni l'énergie nécessaires pour mettre en place une gestion systématique. Hasle et al. (2012) soulignent que les propriétaires-gestionnaires de petites sociétés doivent gérer des problématiques multiples ; de ce fait, ils inclinent à considérer la santé et la sécurité comme des sujets accessoires, en comparaison aux nécessités quotidiennes de la survie de l'entreprise. En conséquence, les activités en lien avec la prévention sont peu systématiques et souvent réactives ; ces employeurs ont tendance à s'appuyer sur les avis et les expériences de leurs clients, de leurs partenaires et de leurs employés, pour définir ce qu'est un environnement de travail acceptable. Dans des travaux plus anciens, Favaro (1999) arrivait à des conclusions semblables : de par leurs caractéristiques structurelles et culturelles, les PME sont peu enclines à demander naturellement de l'assistance en matière de prévention. Cet auteur recommande de profiter des voisinages entre la prévention et d'autres démarches plus communes, telles que l'analyse des dysfonctionnements, les démarches qualité ou les analyses par les coûts. Par ailleurs, il suggère de favoriser l'émergence d'une « culture problème » pour la prévention, c'est-à-dire d'amener cette dernière au rang de problème à reconnaître, à résoudre et à gérer. Selon lui, cette approche devrait être substituée à la traditionnelle « culture information », qui repose sur la diffusion à large échelle de recommandations, brochures ou bonnes pratiques. Selon Favaro, le « problème de sécurité » est rendu visible ou « construit » par des intervenants externes, porteurs d'une mission de prévention et dont le rôle consiste à détecter les sources de risques. Cet argument plaide en faveur d'un renforcement des réseaux d'intervenants sur lesquels les inspecteurs peuvent s'appuyer.

Loriol et Sall (2014) indiquent que les plaintes de stress sont moins répandues dans les très petites entreprises, bien que les conditions y soient globalement moins bonnes, en termes de salaires, de ressources et de qualité de l'environnement de travail. Comme souvent dans les études en santé au travail, il convient de tenir compte de phénomènes d'auto-sélection (« effet du travailleur sain ») : la probabilité qu'un salarié en souffrance quitte son emploi est certainement plus élevée dans une très petite entreprise que dans un établissement de grande taille, qui peut

offrir davantage d'alternatives professionnelles. D'autres facteurs jouent également un rôle. Ainsi, selon Richthofen (2002), les conditions d'emploi moins favorables dans les petites structures sont partiellement compensées par des avantages non-financiers : une meilleure compréhension de l'importance de son travail pour l'entreprise, une plus grande maîtrise de son activité, une probabilité accrue que ses idées soient acceptées, et des relations plus faciles avec les autres employés. Lorient et Sall confirment que, dans certains cas, la proximité sociale permet de résoudre les problèmes avant qu'ils ne soient vécus comme du stress. Dans d'autres situations, elle conduit cependant à nier les difficultés, par exemple de peur d'être licencié ou en raison d'un engagement excessif. De même, selon Hasle et al. (2012), les petites entreprises se caractérisent généralement par des relations interpersonnelles proches, donnant lieu à une organisation du travail informelle et créant des obligations sociales réciproques ; le propriétaire-dirigeant estime avoir certaines obligations vis-à-vis de la santé de son personnel, mais tend également à en repousser la responsabilité vers ses employés. De leur côté, ceux-ci éprouvent un certain degré de solidarité envers l'entreprise, ce qui limite la tendance à soulever des points de controverse. Walters (2004a) relève néanmoins de nombreux exemples de situations où la proximité sociale, conjuguée à une attitude autoritaire et paternaliste, conduit les travailleurs à se sentir vulnérables. Dans ces circonstances, ils peuvent être réticents à prendre des initiatives préventives, de crainte qu'elles ne soient interprétées comme des critiques par leur employeur, et qu'elles n'entraînent des conséquences négatives pour eux.

Etant donné ces spécificités, les PME requièrent des approches adaptées. Hasle et al. (2012) recommandent de réduire au minimum le temps requis du propriétaire-dirigeant et de recourir à des méthodes évitant une critique de celui-ci, compte tenu du pivot identitaire que constitue pour lui son entreprise. Il s'agit également de fournir du soutien par l'intermédiaire de contacts personnels de confiance (p.ex. des pairs, des employés ou un conseiller venant de l'inspection du travail), de limiter les procédures écrites, et de recourir au dialogue et au sentiment de redevabilité interpersonnelle. Les questions de santé au travail devraient être incluses dans d'autres problématiques de gestion, et les ambitions en matière de gestion systématique devraient être limitées. Celle-ci devrait se fonder sur des pratiques existantes, en prenant comme point de départ des risques déjà reconnus et acceptés. De même, Richthofen (2002) suggère que l'approche système n'est pas la plus pertinente pour ce type d'entreprises ; dans une certaine mesure, elle devrait être combinée avec l'approche prescriptive « traditionnelle ».

Le fait que les effets les plus nombreux se soient manifestés dans des sociétés de services est cohérent avec les résultats de l'enquête ESENER de 2009, selon laquelle ces entreprises présentent des pratiques de prévention des RPS plus développées que celles de la construction et de l'industrie. L'analyse des données recueillies avant les visites d'inspection a montré que les employeurs du secteur secondaire jugeaient leurs employés moins exposés aux risques d'atteintes à l'intégrité personnelle que ceux du secteur tertiaire. Or, ces employeurs ont aussi été moins nombreux à mettre en œuvre des mesures de prévention des RPS suite aux contrôles. Les différences de perception des risques entre secteurs économiques semblent relever davantage d'une construction sociale, au niveau des dirigeants d'entreprises, que de réelles disparités dans les conditions de travail. En effet, l'Enquête suisse sur la santé de 2012 n'a relevé presque aucune différence entre les branches, dans la fréquence des contraintes psychosociales relevées par les employés (Krieger et al., 2015; Marquis, 2014). Les travaux de Lorient (2010) sur la construction sociale du stress ont mis en évidence que la façon de verbaliser la souffrance au travail varie d'un groupe professionnel à l'autre, même si les facteurs de risques sous-jacents sont similaires.

Des analyses de régression complémentaires, non détaillées dans l'ARTICLE 3, ont montré que le score initial de gestion de la santé et de la sécurité, mesuré avant la visite de l'inspecteur, était associé positivement au score final de gestion spécifique des RPS, mesuré après celle-ci. Ce lien s'explique par le fait que ces deux dimensions relèvent d'une même logique. Par « mesures de gestion spécifique des RPS », on entend principalement des procédures de prise en charge de situations problématiques, des déclarations d'intention et d'autres modalités d'expression formelle d'une politique d'entreprise. Ces éléments trouvent aisément leur place dans un système de gestion des risques professionnels préexistant ; les entreprises disposant d'un tel système peuvent plus facilement le compléter par des aspects touchant aux RPS (Jain, 2011).

Le dernier élément de contexte figurant dans le modèle est le degré de participation du personnel à la prévention des risques professionnels ; les analyses ont montré que le score initial de participation était associé aux deux scores de prévention finaux : gestion spécifique des RPS et amélioration générale des conditions de travail. Selon de nombreuses publications, l'implication des employés est une condition importante pour une gestion efficace de la santé et de la sécurité (Bruhn, 2006; Dollard & Neser, 2013; MacEachen et al., 2016), d'autant plus dans le champ des RPS. Kompier (2004) souligne qu'un rôle actif des employeurs et des employés est indispensable pour le succès d'une démarche de prévention du stress. Head et Alford (2013, cités par Jespersen et al., 2016) suggèrent que faire face à des problèmes complexes nécessite de mettre en œuvre trois stratégies. Premièrement, les problèmes doivent être examinés depuis plusieurs perspectives. Deuxièmement, il s'agit de créer une culture d'apprentissage collectif, fondée sur la discussion des mesures à mettre en place. Enfin, ces auteurs conseillent d'impliquer de nombreuses parties prenantes dans la résolution du problème. Ces arguments plaident en faveur de la participation du personnel. En effet, elle permet d'identifier de manière plus complète les facteurs de risques, à partir de la connaissance des activités réelles de travail. De plus, elle facilite l'élaboration de mesures d'amélioration adaptées aux besoins du terrain. Enfin, elle donne aux travailleurs un rôle actif dans l'amélioration des performances de l'entreprise et des conditions de travail ; en ce sens, la participation est une condition de la création d'un environnement capacitant (Falzon, 2013a).

Selon Walters (2011b), il y a toutefois peu d'études prouvant de manière solide l'efficacité de la représentation du personnel dans la prévention des RPS. En revanche, il existe un corpus de connaissances attestant de son efficacité pour prévenir et gérer d'autres risques professionnels ; des travaux ont montré un lien entre la participation des travailleurs et la qualité de la gestion de la santé et de la sécurité, ainsi qu'avec le taux d'accidents des entreprises. Moncada et al. (2011) indiquent que, en Espagne, les actions de prévention des RPS se sont intensifiées, depuis que les représentants des travailleurs en charge de la santé-sécurité ont commencé à faire systématiquement pression en faveur d'améliorations dans ce domaine. Dans une étude sur la prévention des RPS dans des entreprises allemandes, Janetzke et Ertel (2017) relèvent que, lorsque les directions locales s'engagent activement, les délégués du personnel ont un rôle de soutien, plutôt que de moteur. Il en va autrement quand ces directions se montrent passives ou résistantes. Des pressions externes – exercées par des inspecteurs du travail ou des directions centrales – sont alors nécessaires, et les représentants du personnel occupent une position-clé pour préparer, initier et conduire le processus. De par leurs connaissances – acquises lors de cours organisés par des inspections du travail ou des syndicats –, leur proximité avec le terrain et le statut qu'il leur est conféré par la loi, ils peuvent mobiliser le personnel et impliquer des acteurs tiers. Walters (2004a) confirme que, dans les pays dont la législation prévoit la nomination de représentants du personnel chargés des questions de santé-sécurité, ceux-ci peuvent porter des messages de prévention au sein de l'entreprise, faire bénéficier leurs collègues du soutien d'organisations syndicales, et rendre visibles les questions de risques professionnels auprès des travailleurs et des employeurs. Cette disposition n'est pas prévue par le droit helvétique. En comparaison internationale, les exigences légales relatives à la participation indirecte sont plus limitées en Suisse que dans d'autres pays ; selon Teoh et al. (2013), on y trouve moins de comités d'entreprises que dans la plupart des pays de l'Union Européenne.

Le contexte étant ainsi posé, il s'agit à présent d'examiner quels mécanismes d'action il conduit les inspecteurs à privilégier. C'est l'objet de la section suivante.

16.5 Mécanismes

Selon l'approche réaliste de l'évaluation, une intervention produit ses effets au travers de mécanismes générateurs, activés par des contextes spécifiques. La principale différence entre le modèle théorique initial (Figure 6, p. 57) et le modèle révisé (Figure 9, p. 182) concerne cette dimension. Tandis que le modèle initial ne comportait qu'une catégorie globale de mécanismes et une catégorie globale d'effets, le modèle révisé distingue des mécanismes et des effets se

rapportant aux inspecteurs, et d'autres concernant les employeurs. Initialement, le modèle mentionnait deux mécanismes : premièrement, le caractère incitatif de l'intervention des inspecteurs (sensibilisation des employeurs, information et conseil) et, deuxièmement, l'accent mis sur les procédures et les systèmes de gestion. Ces mécanismes correspondaient, pour l'essentiel, aux stratégies mises en œuvre par les inspecteurs pour aborder les RPS. Dans cette optique, la façon dont l'inspecteur thématise les RPS lors de son contrôle influence la manière dont l'employeur raisonne et agit. Les résultats montrent effectivement une cohérence entre, d'une part, les stratégies d'intervention des inspecteurs, essentiellement incitatives, graduées selon l'attitude de l'employeur et centrées sur le système de gestion de la santé et de la sécurité et, d'autre part, les effets mesurés auprès des entreprises. On peut toutefois s'interroger sur la pertinence d'assimiler les mécanismes générateurs aux stratégies des inspecteurs. Marchal et al. (2012) ont observé une grande diversité dans la manière dont les concepts philosophiques de l'approche réaliste sont déclinés dans les publications scientifiques. Les chercheurs diffèrent notamment dans leur compréhension de la nature des mécanismes ; certains utilisent ce terme pour désigner en fait des sous-catégories ou des modalités d'intervention. Dans le cas présent, les stratégies ne seraient-elles pas des sous-activités de mise en œuvre, plutôt que des mécanismes ?

Ce type d'interrogation est caractéristique des travaux en évaluation réaliste. Une difficulté fondamentale de cette approche réside dans la définition des mécanismes, leur identification et leur délimitation par rapport au contexte et aux mesures d'intervention (Dalkin et al., 2015; Robert & Ridde, 2013). Dalkin et al. rappellent que les mécanismes sont une combinaison de ressources amenées par l'intervention et de raisonnements des acteurs-cibles. Ces auteurs considèrent que la double dimension est sous-évaluée par de nombreux chercheurs, qui ont tendance à privilégier l'une ou l'autre des facettes. Ils recommandent de décomposer cette notion pour l'opérationnaliser plus aisément. Dans ce but, ils suggèrent de remplacer la formule usuelle (Contexte + Mécanisme = Effet) par une nouvelle formule : Contexte + Mécanisme (ressources) → Mécanisme (raisonnement) = Effet. L'intervention introduit des ressources dans un contexte, de manière à provoquer un changement de raisonnement ; celui-ci induit des effets en termes d'évolution des comportements.

Par ailleurs, certains chercheurs réalistes mentionnent l'existence de plusieurs niveaux de mécanismes et d'effets. Par exemple, Wong, Greenhalgh et al. (2013) indiquent que l'évaluation réaliste s'intéresse non seulement aux groupes-cibles, mais aussi à toutes les personnes pouvant être affectées par l'intervention et dont les décisions peuvent influencer les résultats. Cette idée est toutefois relativement peu répandue dans les publications consultées pour cette thèse. Dans une perspective similaire, Robert et Ridde (2013) soulignent qu'il peut être difficile de s'extraire des mécanismes d'une intervention, constatés au niveau du groupe-cible, et de réaliser qu'il existe aussi des mécanismes à d'autres niveaux d'analyse, pouvant concerner d'autres acteurs. La métaphore de la boîte noire est souvent utilisée pour illustrer le manque d'informations sur les processus d'intervention dans les études d'inspiration positiviste. Robert et Ridde suggèrent qu'il peut y avoir plusieurs boîtes noires dans l'évaluation d'une mesure, d'un programme, d'une intervention ou d'une politique publique :

« (...) nous comprenons que chaque contexte, chaque mécanisme et chaque effet est un ensemble de contexte-mécanisme-effet et peut être compris sous la forme d'une ou de plusieurs configurations C-M-E, à la manière des poupées gigognes » (p. 99).

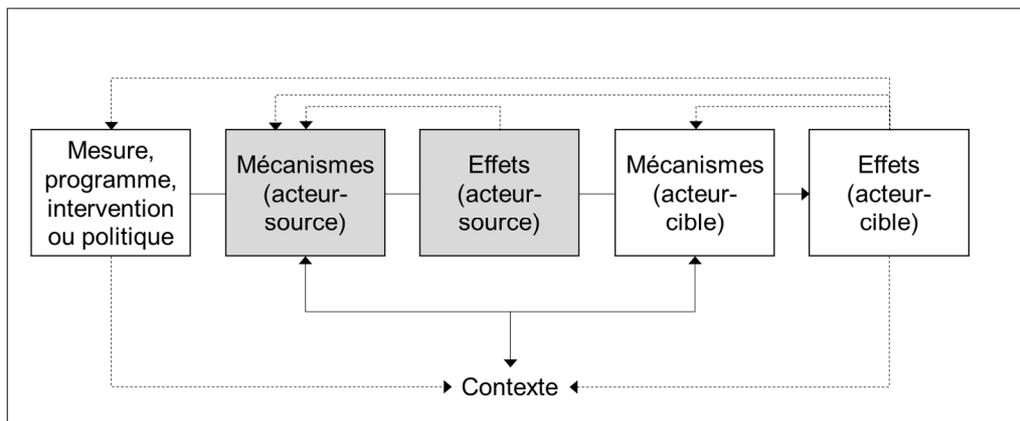
Pour illustrer cette idée, ils citent l'exemple d'un programme de gratuité des soins dans des pays africains. Ils montrent que, dans le contexte socio-économique et sanitaire des pays étudiés, ce programme a conduit à une augmentation de la fréquentation des services de santé (effet auprès des bénéficiaires finaux), grâce à un renforcement du pouvoir d'agir des usagers (mécanisme). Toutefois, cette hausse a conduit à des ruptures de stock de médicaments (contexte) ; les chercheurs se sont intéressés aux mécanismes de coping des agents de santé, c'est-à-dire à leurs réactions face à cette conséquence inattendue. Un des effets mis en évidence était le respect ou non du principe de gratuité des soins, entraînant des écarts dans la mise en œuvre.

Dans le cadre de cette thèse, deux boîtes noires peuvent être distinguées. La première concerne les mécanismes générateurs internes à l'acteur-source de l'intervention (l'inspecteur), leurs liens

avec le contexte, et leurs effets en termes de comportements de cet acteur. Ceux-ci concrétisent la mesure aux yeux de l'acteur-cible (l'employeur) ; ils constituent une partie des ressources que l'intervention lui apporte et qui conduisent à des changements de ses raisonnements et de ses conduites.

Selon Gunningham (2011), l'efficacité d'un style de mise en œuvre dépend fortement de sa pertinence par rapport aux attitudes de l'administré. Par exemple, une stratégie incitative peut encourager les employeurs qui souhaitent se conformer à la loi, mais se montrer inefficace auprès de « décideurs rationnels » raisonnant uniquement en termes de coûts et de bénéfices. Inversement, la dissuasion peut jouer un rôle positif, en rappelant aux entreprises leurs obligations et en les informant que celles qui ne « jouent pas le jeu » seront contrôlées, voire sanctionnées. En revanche, il peut être contreproductif d'employer un style coercitif auprès d'un employeur qui ne connaît pas les règles et qui manque de compétences pour s'y conformer (May & Winter, 2011). Ceci peut conduire au développement d'une culture de la résistance à la réglementation ou à l'adoption d'une attitude défensive, à de la rétention d'information ou au refus d'analyser les causes d'un problème, de peur que les résultats ne soient utilisés en cas de procédure judiciaire. C'est pourquoi le présent travail de recherche a porté tant sur les stratégies d'intervention des inspecteurs (et les raisons qui conduisent à leur adoption) que sur la manière dont les employeurs se positionnent par rapport aux questions de RPS, afin de pouvoir expliquer les effets observés. La Figure 10 schématise, de manière générique, ce double niveau d'analyse ; on pourrait la désigner comme un modèle réaliste enrichi par l'analyse de l'activité des agents de mise en œuvre.

Figure 10: Schéma de causalité réaliste complété par l'analyse de l'activité de l'acteur-source



Ce schéma-type a servi de base pour élaborer le modèle théorique révisé (Figure 9, p. 182). Dans cette version enrichie, les stratégies des inspecteurs sont considérées comme des effets intermédiaires de la mesure d'intervention, plutôt que comme des mécanismes au sens strict. Elles sont le fruit de mécanismes situés plus en amont, au niveau de la manière dont les inspecteurs appréhendent leur action. Dans cette optique, l'auteur propose de conserver le terme de mécanismes pour désigner les processus cognitifs à l'œuvre à deux niveaux, d'une part chez les inspecteurs et d'autre part chez les employeurs. Dans le contexte spécifique de cette étude, distinguer ces deux strates paraît d'autant plus indiqué que, pour le SECO, le premier objectif de l'action prioritaire était de familiariser les inspecteurs avec la thématique des RPS et de les amener à l'aborder lors de leurs visites d'inspection. Ce n'est qu'en second lieu que l'action prioritaire devait déboucher sur des mesures de prévention des RPS dans les entreprises :

« Les inspecteurs cantonaux du travail sont aptes et motivés à tenir compte des risques psychosociaux au travail de manière systématique et compétente ; ils sensibilisent aux risques psychosociaux au travail les entreprises dans lesquelles ils réalisent des contrôles de système MSST ou des visites d'entreprises. » (SECO, 2013, p. 5).

En résumé, le modèle révisé indique que l'action des inspecteurs se fonde sur l'intégration des RPS dans les contrôles des systèmes de gestion de la santé et de la sécurité (mesure). Dans leur activité de mise en œuvre, les inspecteurs s'efforcent de gérer divers dilemmes. Ces derniers peuvent être considérés comme des mécanismes, au sens réaliste du terme, dans la mesure où ils influencent les raisonnements et les conduites des inspecteurs. Ces conduites prennent la forme de stratégies, c'est-à-dire de manières de procéder lors des visites d'inspection. La gestion des dilemmes implique aussi des contraintes pour les inspecteurs ; cet aspect a été peu évoqué par ceux qui ont participé à l'étude. La grande majorité se sont dits à l'aise en abordant les RPS, probablement parce qu'ils les ont traités dans une approche système, dont ils sont familiers. Seules quelques personnes ont mentionné, lors des entretiens d'auto-confrontation, des répercussions de leur travail sur leur santé ou leur bien-être, par exemple du fait de la charge émotionnelle liée aux relations avec les interlocuteurs, à l'ampleur de la tâche et à la frustration de ne pas pouvoir accompagner suffisamment les entreprises. Les conséquences du travail des inspecteurs sur leur propre santé n'étaient toutefois pas un thème central de la recherche.

Les stratégies des inspecteurs influencent les raisonnements et les conduites des employeurs, au travers de mécanismes tels que : mieux connaître les RPS, prendre conscience que ces risques concernent aussi leur entreprise, comprendre l'intérêt de les prévenir, découvrir comment intégrer les RPS dans la gestion de la santé et de la sécurité, vouloir éviter des problèmes de gestion du personnel (conflits, absences maladie, rotation excessive du personnel, difficultés de recrutement, etc.), ou encore souhaiter se conformer à la loi et éviter des sanctions. Ces mécanismes expliquent les effets mesurés auprès des entreprises : augmentation des compétences et de la disposition à agir en prévention des RPS, et mise en place de certaines mesures de gestion.

La suite de la section revient sur les mécanismes, en discutant successivement, à la lumière des connaissances scientifiques, les dilemmes auxquels les inspecteurs sont confrontés, les stratégies qu'ils développent et les raisonnements auxquels les employeurs procèdent. Les stratégies sont abordées principalement sous l'angle de l'ergonomie de l'activité, c'est-à-dire comme des conduites orientées vers la performance et la préservation de soi. Une lecture plus sociologique, fondée sur l'analyse stratégique des organisations (Crozier & Friedberg, 1977), sera proposée dans les perspectives de recherche (Chap. 17.2).

a) Dilemmes

Les agents publics de première ligne sont fréquemment confrontés à des attentes contradictoires, dans la réalisation de leurs activités (Buffat, 2011, 2016; Dubois, 2012; Lipsky, 1980/2010; Loyens, 2013) : demandes des bénéficiaires excédant les ressources disponibles, complexité de situations concrètes sortant des cas prévus par la loi, conflits de valeurs entre égalité de traitement des administrés et orientation performance (Emery & Giauque, 2007), etc. En l'occurrence, l'étude a mis en évidence cinq dilemmes principaux auxquels les inspecteurs du travail doivent faire face, non seulement lorsqu'ils abordent les RPS, mais aussi plus généralement.

- Dilemme compétence-complexité

Les inspecteurs cherchent à se montrer compétents, vis-à-vis d'eux-mêmes et de leurs interlocuteurs. Dans leur étude sur les stratégies des inspections du travail en matière de RPS, Starheim et Bøgehus Rasmussen (2014) expliquent qu'un contrôle suscite inévitablement des émotions, chez l'employeur comme chez l'inspecteur. Les émotions font partie de la dynamique de transformation ; elles se trouvent au centre du contexte social de l'interaction entre les parties. Les pratiques de contrôle sont influencées, entre autres, par la manière dont les compétences des inspecteurs sont questionnées par les entreprises inspectées. Lorsqu'ils traitent de problématiques complexes et partiellement subjectives, les inspecteurs tiennent compte, dans leur évaluation, de la manière dont leurs interlocuteurs réagissent au fait d'être contrôlés (peurs, suspicions, malaise, enthousiasme, etc.), et de leur disposition à répondre à leurs demandes. Les émotions s'expriment différemment selon le contexte ; en cela, elles suivent des règles thématiques qui les

rendent prévisibles. Par exemple, se montrer compétent est crucial, pour les deux parties, dans le cadre d'un contrôle ; c'est un élément important de la négociation des rapports de force.

Démontrer cette compétence peut être plus difficile dans le cas des RPS que pour d'autres problématiques de sécurité et de santé au travail. En effet, les RPS sont des problèmes complexes. Jespersen et al. (2016) en synthétisent les caractéristiques de la manière suivante. Tout d'abord, leurs causes et leurs effets sont difficiles à identifier précisément ; les RPS découlent de multiples facteurs professionnels et extra-professionnels, et se caractérisent par des différences individuelles importantes. Le processus de résolution des problèmes est « fluide » : les effets des interventions préventives sont variables selon les circonstances. Il y a peu de consensus sur la définition des problèmes, la détermination d'un niveau de risque acceptable et la nature des solutions. La prévention des RPS implique de nombreux acteurs interdépendants, animés par des intérêts divergents (employés, cadres de différents niveaux, acteurs externes). En raison de ces perspectives différentes, le potentiel de conflit est élevé. Il s'agit de procéder à des arbitrages entre des valeurs en compétition, notamment entre la liberté économique et la protection des travailleurs ; au-delà de l'entreprise, les enjeux sociaux et politiques sont importants, ce qui complique l'établissement de normes par les autorités. En comparaison avec les risques physiques, les possibilités concrètes d'action sont davantage déterminées par les acteurs de l'entreprise, et moins par les experts. Enfin, les RPS étant intrinsèquement liés aux relations sociales, ils ont un caractère dynamique qui empêche de les résoudre définitivement. Selon MacEachen et al. (2016), aborder les RPS exige des inspecteurs qu'ils disposent de compétences poussées et d'une capacité à évaluer de nombreuses situations complexes ; cependant, tous ne possèdent pas ces savoir-faire.

Compte tenu de ces éléments, on aurait pu s'attendre à ce que les inspecteurs expriment des difficultés face à la mission qui leur a été confiée. Ce type de propos a pu s'entendre à quelques reprises au cours de l'étude, par exemple dans des rencontres informelles ou des séminaires. Dans le même ordre d'idées, le responsable d'une inspection cantonale n'a autorisé ses collaborateurs à participer à l'étude qu'à partir du moment où ils ont tous pu suivre la formation de base organisée par le SECO. Enfin, la réticence de certains inspecteurs à signaler des visites d'inspection au chercheur peut sans doute s'expliquer en partie par ce genre de craintes. Toutefois, selon les observations ergonomiques, les entretiens et les réponses au questionnaire adressé aux inspecteurs, ceux-ci se sont montrés le plus souvent à l'aise en évoquant les RPS lors de leurs visites d'inspection.

Ce paradoxe apparent s'explique probablement de deux façons. Tout d'abord, les inspecteurs ont bénéficié de plusieurs jours de formation sur les RPS, d'instruments de travail *ad hoc*, de brochures thématiques et d'informations régulières tout au long de l'action prioritaire (courriels d'information, présentations et ateliers lors des Conférences nationales de l'inspection du travail). Ce faisant, ils ont pu développer un bagage de connaissances supérieur à celui de beaucoup d'employeurs contrôlés ; ils ont d'ailleurs jugé que, dans l'ensemble, le niveau de compétence de leurs interlocuteurs était, en la matière, relativement médiocre. Par ailleurs, la réalisation d'audits système ne requiert pas une connaissance approfondie des RPS, puisqu'il s'agit pour l'essentiel d'identifier si l'entreprise dispose de processus pour gérer ces risques. Dans cette perspective, il n'est pas très différent d'aborder des RPS ou des risques plus classiques.

La difficulté de se montrer compétent en toutes circonstances ne se limite pas aux RPS. La mission de généralistes confiée aux inspecteurs implique qu'ils interviennent sur des problématiques aussi différentes que le contrôle des horaires de travail – un domaine du droit particulièrement compliqué, car comprenant d'innombrables exceptions –, la sécurité des machines, la protection des femmes enceintes et des jeunes travailleurs, la sécurité incendie, la surveillance des travailleurs, et ainsi de suite. De plus, si certains inspecteurs se sont spécialisés dans un secteur d'activité, d'autres interviennent dans tout type d'entreprise. Les observations ergonomiques et les entretiens ont mis en évidence certaines des stratégies qu'ils emploient pour faire face à des questions compliquées de la part des employeurs, ou à des situations dans lesquelles ils ne sont pas sûrs de la nature des risques ou des mesures requises. Il est arrivé que des inspecteurs disent ne pas connaître la réponse et proposent de se renseigner après la visite. Dans d'autres cas, l'inspecteur a habilement dissimulé son embarras, quitte à bluffer ; Dodier (1988) avait déjà

observé cette stratégie chez des inspecteurs ayant des doutes concernant l'application du Code du travail français dans une situation spécifique, notamment au niveau des sanctions encourues par les employeurs. Enfin, certains inspecteurs ont dit préparer leurs visites en se documentant sur les risques inhérents au secteur d'activité concerné. Pour terminer, on relèvera que ces questions de compétences sont d'autant plus sensibles que les inspecteurs interviennent le plus souvent seuls. Les visites en binôme sont rares ; or, l'apprentissage sur le terrain, au contact de collègues disposant de qualifications différentes, est un vecteur important de développement des compétences.

- Dilemme quantité-qualité

Selon plusieurs auteurs (Frick, 2014; Leka, Jain, et al., 2015; Lerouge, 2012; Lippel & Quinlan, 2011; Walters et al., 2011; Weil, 2008), la limitation des ressources est le principal problème auquel les inspections du travail sont confrontées. La plupart ne disposent pas d'un nombre d'inspecteurs correspondant au ratio fixé par l'Organisation Internationale du Travail (1 inspecteur pour 10'000 travailleurs dans les pays industrialisés à économie de marché). Dans le canton de Genève, ce ratio est ancré dans une base légale ; à notre connaissance, il s'agit d'une exception au niveau suisse. Comparant les cantons de Genève, d'Argovie et de Zurich, Steiger-Sackmann et Guery-Schindler (2018) constatent que la dotation des inspectorats en personnel est très hétérogène (supérieure à la moyenne à Genève, inférieure en Argovie et à Zurich). Il en va de même de leur rattachement institutionnel (Département de l'emploi et de la *santé* à Genève, Office de l'*économie* et de l'emploi dans les deux autres cantons) et de leur conception de l'intervention sur les RPS (mission clairement affichée sur le site Internet de l'inspection genevoise, mais absente des sites d'Argovie et de Zurich). Les auteurs mettent en évidence que, à Genève, les tribunaux civils se fondent souvent, pour l'établissement des faits, sur des constats établis par les inspecteurs du travail ; cette pratique est inconnue dans les deux autres cantons. Or, pour des problématiques de mobbing et de conflits, dans lesquelles l'établissement de la preuve est malaisé, l'enquête menée par un inspecteur du travail représente une source d'information précieuse²². Dès lors, les exigences auxquelles les entreprises sont soumises divergent d'un canton à l'autre, de même que le niveau de protection légale des travailleurs. En conséquence, les auteurs considèrent que le dispositif de mise en œuvre de la Loi sur le travail devrait être harmonisé au niveau fédéral, notamment sur le plan financier ; ils soulignent que le SECO dispose d'une base légale qui lui permettrait d'édicter des directives sur le nombre d'inspecteurs dans les cantons.

Pour produire des effets, l'intervention des inspecteurs dans le champ des RPS demande du temps, par exemple pour que les entreprises puissent assimiler les concepts et les transposer dans la pratique (Lippel & Quinlan, 2011), pour mener des visites répétées au sein d'un même établissement (Bruhn, 2006; Hansen et al., 2015; Quinlan et al., 2009) et pour effectuer un suivi sur le long terme (Bruhn, 2009; Starheim & Bøgehus Rasmussen, 2014). Certains chercheurs ont montré que les inspecteurs peuvent contribuer à des processus de changement et influencer les dynamiques à l'œuvre dans l'entreprise, à condition de pouvoir y investir suffisamment de temps (Leka, Jain, et al., 2015; Saksvik et al., 2007; Starheim & Bøgehus Rasmussen, 2014). La mise en conformité des entreprises est un processus complexe, nécessitant des négociations entre autorités et employeurs, et s'inscrivant dans une perspective à long terme ; cette réalité contraste avec la vision de certains responsables politiques et institutionnels, orientés vers une performance calculée sur la base de taux de conformité supposément faciles à définir (Hutter, 2011a).

Les observations réalisées dans le cadre de cette thèse confirment ces constats. En quelques heures de visite, les inspecteurs doivent se faire une idée des risques présents dans l'entreprise, de son niveau de conformité légale, du degré de développement du système de gestion de la santé

²² Selon les propos de divers inspecteurs interrogés dans le cadre de cette thèse, le canton de Genève se caractérise également par une proportion plus élevée d'enquêtes sur plaintes que d'audits système proactifs. En ce sens, l'inspection genevoise semble se rapprocher davantage du modèle français, qui met l'accent sur le contentieux, que de la pratique en vigueur dans les autres cantons. Le grand nombre de travailleurs frontaliers actifs à Genève, habitués au système français, pourrait expliquer, en partie du moins, la fréquence élevée des dénonciations auprès de l'inspection du travail.

et de la sécurité au travail, de l'attitude de l'employeur et d'autres acteurs éventuels (spécialistes internes, représentants du personnel, etc.), des mesures correctives nécessaires, et de la probabilité que leurs interlocuteurs donnent suite à leurs exigences. Dans le cas des RPS, ils consacrent un temps non négligeable à informer leurs personnes de contact sur la nature de ces risques, sur l'intérêt de les prévenir et sur des pistes d'action. Ils doivent également prendre en compte les réactions et les émotions que leur contrôle génère, et mettre en œuvre des stratégies pour conduire l'employeur à mettre en place des mesures. Ils sont confrontés à des interlocuteurs tantôt avarés d'informations, tantôt tellement prolixes qu'un tri est nécessaire. Toutes ces tâches prennent du temps ; dans ce contexte, les RPS viennent s'ajouter à une liste déjà longue de thèmes à aborder. Au cours de l'étude, plusieurs inspecteurs ont relevé que, certes, ils devaient aborder les RPS dans le cadre de l'action prioritaire d'exécution, mais que ceux-ci ne constituaient, dans l'outil d'audit système qu'ils utilisent pour conduire leurs visites et générer leurs rapports, qu'une sous-rubrique, qui plus est située vers la fin du canevas d'inspection.

De manière plus fondamentale encore, les inspectorats du travail sont amenés à arbitrer entre le nombre d'entreprises qu'ils contrôlent et le degré d'approfondissement et d'accompagnement qu'ils peuvent leur offrir. L'inadéquation chronique entre les ressources et les attentes (des agents et de leurs administrés) est une caractéristique centrale des activités de première ligne ; elle peut être source de frustration, comme en témoigne cette inspectrice qui, à l'issue d'une visite, regrettait de ne pas pouvoir revenir dans l'entreprise, « car il y aurait encore des choses à faire, par exemple en matière d'ergonomie » (cas no. 5). Selon MacEachen et al. (2016), le sous-effectif des agences de contrôle peut conduire les inspecteurs à se concentrer sur des questions pouvant être traitées de manière simple et rapide, et à éviter les situations complexes touchant par exemple à l'environnement psychosocial.

Richthofen (2002) souligne néanmoins que, bien que les inspecteurs se montrent parfois critiques par rapport à la pression à faire davantage de visites, « il est vital de trouver des moyens pour leur permettre de passer plus de temps sur site et moins au bureau » (p. 73, traduction personnelle). Il souligne que la conception d'une politique d'inspection nécessite de fixer des priorités, par exemple en établissant un classement des entreprises à visiter, en définissant si l'on met l'accent sur la prévention ou sur la réaction, en choisissant les méthodes à mettre en œuvre (par exemple audit système ou visite approfondie), en examinant quels soutiens externes pourraient être mobilisés, en précisant les conditions du recours à la sanction, etc. Richthofen indique qu'il n'y a pas une réponse unique à ces questions ; l'important est qu'elles soient traitées dans une politique, afin que les inspecteurs ne soient pas amenés à devoir trancher individuellement, de manière arbitraire. Dans ce sens, il estime légitime que l'autonomie des inspecteurs soit balisée par une politique institutionnelle et par des instructions, tout en respectant le principe, ancré dans la Convention no. 81 de l'OIT sur l'inspection du travail, selon lequel les inspecteurs doivent être indépendants des changements de gouvernement et d'influences externes inadéquates. Pour prioriser les entreprises à inspecter, cet auteur recommande de mettre l'accent sur les activités présentant le plus de risques et où les dangers sont le moins bien maîtrisés, de cibler les employeurs les plus réticents, de tenir compte des compétences disponibles en interne, ainsi que de la probabilité que l'intervention produise les effets espérés. Dans l'idée de libérer des ressources pour l'inspection, il conseille également de promouvoir les systèmes de contrôle interne, combinés avec des contrôles externes par les inspections.

- Dilemme contrôle-conseil

Le troisième dilemme identifié concerne l'équilibre à trouver entre, d'un côté, le fait d'exiger des mesures de la part d'un employeur, en faisant preuve d'autorité si nécessaire, et, d'autre part, le besoin de préserver la qualité de la relation et de conseiller l'entreprise, afin de favoriser une adhésion durable aux objectifs de prévention. Il s'agit d'une difficulté inhérente aux activités de surveillance, dans de nombreux domaines d'intervention de l'Etat auprès des entreprises (Kagan et al., 2011). Bruhn (2006) souligne que les fonctions de contrôle et de conseil reposent sur deux principes contradictoires du rôle de l'Etat. Le contrôle se fonde sur le principe de légalité, marqué par une relation asymétrique entre l'autorité et les citoyens. L'Etat est placé dans un rôle de

protecteur et de représentant de la loi, enjoignant les citoyens à remplir leurs obligations, sous peine de subir des sanctions ; en complément, des incitations positives peuvent être employées pour encourager les « bons élèves ». D'autre part, la fonction de conseil repose sur un principe de service, qui conduit l'Etat à assumer un rôle de soutien de ses administrés ; l'expansion de son champ d'action et la complexification de la société l'amènent à stimuler le progrès, le développement et la croissance, en collaborant avec des acteurs individuels et collectifs. Le service implique une relation plus symétrique, fondée sur la proximité et la confiance. L'arbitrage entre ces deux pôles fait l'objet de discussions au moins depuis la moitié du XIX^e siècle. Bruhn estime que le débat doit être réactualisé, en raison de l'introduction de l'approche système et de l'élargissement du champ de la santé et de la sécurité à des questions d'organisation du travail et de santé psychosociale. En effet, ces évolutions complexifient la mise en œuvre de la législation et empêchent les inspecteurs d'endosser un rôle d'experts ayant réponse à tout. Fondamentalement, cet auteur souligne que le dilemme entre les deux orientations ne peut pas être résolu ; il est inévitable de procéder, sur le terrain, à des pesées d'intérêts et à des compromis.

Les relations avec les interlocuteurs ont représenté l'une des principales contraintes relevées lors des observations et des entretiens avec les inspecteurs : attitude parfois fermée, critique ou en retrait de l'employeur, difficulté d'évaluer la fiabilité des réponses reçues, nécessité de devoir assurer la confidentialité lors d'interventions sur plaintes, manque d'arguments « à chaud » lors d'entretiens tendus, etc. Malgré ces obstacles, les inspecteurs se sont efforcés de maintenir une relation constructive avec les entreprises, afin de ne pas prêter à de futures interventions. En effet, comme le champ de la santé et de la sécurité est large, il n'est guère possible d'imposer des mesures pour l'ensemble des non-conformités identifiées lors d'une première visite (Daniellou et al., 2012) ; c'est pourquoi les inspecteurs adoptent souvent une perspective à long terme.

Selon Richthofen (2002), le choix entre conseil et coercition dépend de l'engagement et des compétences de l'entreprise. Lorsqu'elle dispose de spécialistes compétents, mais que la volonté de résoudre les problèmes fait défaut, l'inspecteur préférera imposer des mesures, éventuellement combinées à des sanctions, plutôt que de conseiller ou d'informer. La plupart des inspecteurs opèrent entre les deux extrêmes, donnant des conseils tant qu'ils sont acceptés, et se tournant sinon vers la sanction. Richthofen considère que, l'aspect le plus coûteux pour un inspectorat étant de faire entrer un agent dans une entreprise, il serait dommage de ne pas profiter de l'occasion pour la faire bénéficier de son expertise, au moins pour la mettre sur de « bons rails », sans toutefois se substituer à un consultant privé. Ce rôle de conseil est d'autant plus indiqué que le climat politique incite à faire preuve de compréhension vis-à-vis des petites et moyennes entreprises (PME) ; c'est également un aspect valorisant, à titre individuel. Toutefois, selon cet auteur, il existe un risque que les inspecteurs s'impliquent excessivement dans un établissement spécifique ; or, du point de vue d'un responsable d'inspectorat, chargé de la surveillance d'un grand nombre d'entreprises, il est largement préférable que l'inspecteur, après avoir identifié un problème, donne quelques conseils généraux sur la mise en conformité légale, et mis l'employeur en contact avec des sources d'assistance plus détaillée, se rende dans d'autres établissements, qui n'ont probablement pas été visités depuis plusieurs années. Richthofen indique que, aux Pays-Bas, les inspecteurs sont invités à ne pas conseiller les grandes entreprises, mais à exiger qu'elles mandatent des experts privés ; en revanche, ils sont appelés à conseiller davantage les PME. Pour un inspecteur, cette approche est plus facile à accepter lorsqu'il existe, sur le marché, des consultants compétents et des sources d'information adéquates.

- Traiter des plaintes ou intervenir en amont

Les interventions sur plaintes de travailleurs ont été exclues de l'étude quantitative, pour des raisons présentées au Chapitre 10.3 (« Vue d'ensemble du devis de recherche »). De ce fait, les données ne permettent pas de comparer leurs effets à ceux des audits systématiques. Cependant, les spécificités de ce type de contrôle ont été abordées lors d'observations de l'activité (en particulier le cas no. 5), d'entretiens d'auto-confrontation et de rencontres informelles au cours du projet de recherche. Deux aspects ressortent particulièrement : premièrement, la répartition

entre interventions réactives et contrôles proactifs et, deuxièmement, la difficulté d'agir tout en garantissant la confidentialité de la plainte.

En ce qui concerne la fréquence des interventions sur plaintes, les pratiques semblent différer fortement d'un canton à l'autre. Cette variabilité avait déjà été mise en évidence, en France, par Daniellou et al. (2012), selon qui le volume de signalements est très différent d'un inspectorat et d'un agent à l'autre. Selon des évaluations subjectives avancées par divers inspecteurs rencontrés dans le cadre de cette thèse, le taux d'interventions sur plaintes varierait de 0% (cas d'un petit canton alpin disposant d'un effectif d'inspection très restreint) à 80% (situation d'un inspecteur spécialisé dans ce type d'intervention et travaillant dans un grand canton urbain). Ces différences reflètent la fréquence des plaintes et signalements que reçoivent les inspectorats, ainsi que leurs décisions quant à la manière d'y répondre. Elles s'expliquent probablement aussi par des contextes hétérogènes, au niveau des relations professionnelles et de la proximité sociale. Les cantons où les interventions réactives sont fréquentes pourraient se caractériser, par exemple, par un degré plus élevé de conflictualité entre partenaires sociaux ; en effet, une partie des signalements auprès de l'inspection sont faits par des syndicats, ou avec leur soutien (Weil, 2008). Par ailleurs, dans des zones rurales ou alpines où la proximité sociale est plus forte qu'en milieu urbain, l'exposition au regard d'autrui pourrait freiner le recours à l'inspection. Il s'agit toutefois d'hypothèses, qui pourraient faire l'objet d'une étude en soi.

Par ailleurs, la distinction entre les deux types d'interventions est moins nette qu'on pourrait le penser de prime abord. Dans la partie quantitative de l'étude, quelques inspecteurs ont averti le chercheur que certaines visites annoncées faisaient suite à des plaintes, mais qu'elles seraient présentées aux employeurs comme des contrôles systématiques, afin d'assurer l'anonymat des salariés concernés. Il n'existe pas de chiffres permettant de quantifier cette façon de faire ; toutefois, ce pourrait être une pratique relativement commune, du moins dans certains cantons. En effet, confrontés au défi de choisir les entreprises à inspecter en priorité, les inspecteurs se fondent notamment sur les problèmes dont ils entendent parler, par exemple au travers de plaintes de salariés ou de dénonciations par des tiers. Les informations transmises par d'autres services étatiques sont également utilisées dans ce but ; certains inspectorats collaborent étroitement avec le service de formation professionnelle de leur canton (chargé de surveiller les places d'apprentissage en entreprises) et avec la police (enquêtes en cas d'accident).

Weil (2008) relève qu'il n'est pas aisé de trouver un équilibre entre les interventions proactives et réactives. Il indique que les visites systématiques sont parfois critiquées, à l'intérieur comme à l'extérieur des inspectorats, du fait qu'elles mettent en évidence moins de problèmes que les enquêtes sur plainte. Toutefois, lorsque l'autorité reçoit de nombreuses dénonciations, elle risque d'engager la plus grande partie de ses ressources dans leur investigation. Or elles ne sont pas nécessairement un indicateur fiable de la réalité des problèmes dans les entreprises : Weil indique que « le silence ne devrait pas être confondu avec la conformité » (p. 361). C'est pourquoi il recommande aux inspectorats de développer un cadre stratégique qui replace les plaintes dans le contexte plus large des problèmes qu'ils observent dans les entreprises. Il suggère de classer les branches d'activités dans une matrice croisant le niveau de conformité (supérieur ou inférieur à la moyenne) et le niveau de plainte (idem). La conformité serait mesurée, par exemple, par une estimation du taux de violations de la législation au sein de la branche économique considérée ou, dans le champ de la sécurité au travail, par le taux d'accidents ; le niveau de plainte serait indiqué, par exemple, par le nombre de plaintes rapporté aux effectifs de la branche. Les inspecteurs devraient mettre l'accent surtout sur les secteurs présentant des taux élevés de plainte et de non-conformité, ainsi que sur ceux qui présentent un taux de non-conformité élevé mais un taux de plainte bas. Pour augmenter l'effet dissuasif et systémique, les inspectorats devraient lier les investigations sur plaintes dans ces secteurs avec des programmes d'inspection systématiques. En revanche, les signalements venant d'entreprises de secteurs présentant un bon taux de conformité pourraient faire l'objet d'une procédure plus légère, par exemple en les traitant par téléphone.

En ce qui concerne la confidentialité des plaintes, les observations ont mis en évidence l'importance de la capacité de conduire des investigations sans donner d'indice qui permettrait à l'employeur de découvrir l'origine de l'intervention ; elles confirment un constat fait par Daniellou et al. (2012) dans le contexte français. Il s'agit d'ailleurs d'un principe inscrit dans la Convention 81 de l'OIT relative à l'inspection du travail (art. 15) : les inspecteurs doivent traiter comme absolument confidentielle la source leur signalant un défaut ou une infraction aux dispositions légales, et ils doivent s'abstenir de révéler à l'employeur ou à son représentant que la visite d'inspection fait suite à une plainte. Les entretiens avec les inspecteurs ont montré que la manière de procéder peut différer radicalement d'une personne à l'autre. Ainsi, une inspectrice a fait référence à son expérience précédente dans un service de santé au travail, pour expliquer son aptitude à gérer ce genre de situations :

« C'est toujours un peu difficile avec les plaintes (...) Comme le directeur l'a dit, il y a peu de possibilités de trouver du job dans ce domaine (...) On a peu de marge de manœuvre dans les cas de plaintes ; je n'en parle jamais, sauf si l'employé m'a écrit avec copie à l'employeur. Parfois on me demande pourquoi je viens faire un contrôle, parfois pas ; c'est vraiment subtil. Je ne vais pas visiter tous les laboratoires dentaires du canton pour camoufler ce contrôle-là (...) J'ai été formée en service de santé au travail, quand on recevait des gens et qu'il ne fallait pas en parler au service des ressources humaines. » (cas no. 5, entretien)

En revanche, les propos d'un autre inspecteur, venant du domaine technique, tranchent avec cette façon de voir les choses :

« Je n'entre pas en matière sur les plaintes, lorsque le plaignant veut rester anonyme. Selon mon expérience, ça n'apporte rien, car l'entreprise apprécie une systématique lors du contrôle ; sans pouvoir se référer au cas concret, il n'est pas possible de montrer que le système ne fonctionne pas. Les cas concrets ne peuvent être abordés que dans une discussion ouverte. » (cas no. 6, entretien)

- Faire participer les employés (malgré les difficultés)

Les inspecteurs du travail ont le droit et le devoir d'entendre les travailleurs lors de leurs visites d'inspection. Selon l'article 12 de la Convention 81 de l'OIT, les inspecteurs sont habilités à procéder à tous contrôles, examens ou enquêtes jugés nécessaires pour s'assurer que les dispositions légales sont appliquées. Ils sont notamment autorisés à interroger, soit seuls, soit en présence de témoins, l'employeur ou le personnel de l'entreprise sur toutes les matières relatives à l'application de la loi. En vertu de l'article 84 de la Loi sur l'assurance-accidents, les organes d'exécution peuvent ordonner certaines mesures de prévention, après avoir entendu l'employeur et les assurés (c'est-à-dire les travailleurs). Enfin, selon les articles 71 et 72 de l'Ordonnance 1 relative à la Loi sur le travail, les travailleurs ou leurs représentants dans l'entreprise sont informés à l'avance des visites des autorités d'exécution et, s'ils le souhaitent, invités de façon appropriée à participer aux enquêtes ou visites de ces autorités dans l'entreprise. Il en va de même pour les visites effectuées à l'improviste. L'employeur communique aux travailleurs ou à leurs représentants dans l'entreprise les instructions données par l'autorité d'exécution. Enfin, les organes d'exécution et de surveillance sont, dans les limites de leurs attributions, autorisés à interroger, en dehors de la présence de tiers, les travailleurs occupés dans l'entreprise.

Selon Jespersen et al. (2016), pour évaluer les RPS, les inspecteurs doivent tirer parti des expériences et des perceptions des travailleurs, ce qui suppose d'entrer en contact avec eux. Walters (2004a) relève cependant que les inspectorats, du moins au Royaume-Uni, ne s'engagent guère dans les questions de participation, qu'ils laissent aux partenaires sociaux. Dans leur compte-rendu d'une campagne d'inspection des RPS en Allemagne, Stadler et Splittgerber (2014) ont observé que les inspecteurs avaient recueilli peu d'informations de la part des employés, en raison de la rareté des représentants du personnel dans les entreprises contrôlées, souvent de petite taille. MacEachen et al. (2016) indiquent que les inspecteurs consultent peu les employés lors de leurs contrôles. En revanche, les pays nordiques ont développé des méthodes d'inspection fondées sur la participation, telles que le recours à des entretiens individuels, des séances

collectives et l'emploi de questionnaires soumis à un échantillon de salariés (Hansen et al., 2015). Parmi les inspecteurs rencontrés dans le cadre des observations de l'activité, plusieurs ont exprimé de l'embarras face à la participation. Par exemple, lorsqu'ils constatent, en arrivant dans l'entreprise, que le personnel n'a pas été informé de la visite ou qu'aucun représentant des employés n'y participe, il est trop tard pour y remédier. Certains inspecteurs ont discuté avec des collaborateurs, mais ont relevé que ce n'était pas une démarche évidente, en raison de la présence de l'employeur ou d'un responsable hiérarchique, par crainte de déranger, ou encore de par les réactions des employés abordés (surprise, gêne, manque d'intérêt apparent, etc.). Enfin, plusieurs ont indiqué que ce thème était peu abordé en formation.

La gestion de ces divers dilemmes se manifeste par des stratégies d'intervention observables sur le terrain. Celles-ci visent à la fois à atteindre les objectifs que se fixent les inspecteurs, ainsi qu'à limiter les contraintes de leur travail (charge émotionnelle, tensions, etc.). Elles font l'objet de la section suivante.

b) Stratégies d'intervention

Les observations de l'activité, les entretiens et l'enquête par questionnaire auprès des inspecteurs ont mis en évidence que ceux-ci recourent à un style particulièrement incitatif, pour aborder les RPS. Intervenant généralement seuls sur le terrain, ils disposent d'un degré de discrétion qui leur permet de se montrer flexibles, notamment dans la négociation des délais de régularisation. Ils se placent au niveau de l'entreprise, misent sur l'information, et s'efforcent de montrer l'intérêt de la prévention pour l'entreprise plutôt que d'évoquer des risques de sanctions. L'argument selon lequel l'entreprise engage sa responsabilité en cas de violation de ses obligations est réservé à des questions de sécurité ou de santé réglementées plus explicitement (par exemple, le respect des exigences légales sur le temps de travail). Par ailleurs, les inspecteurs orientent leurs investigations principalement sur le contrôle du système de gestion de la santé et de la sécurité, plutôt que sur la mise en évidence de facteurs de risques concrets. Enfin, ils recourent à une approche graduellement plus encadrante, lorsque la sensibilisation et le conseil ne suffisent pas à mettre en mouvement l'entreprise. Ces constats confirment les résultats d'autres études européennes, australiennes et québécoises incluses dans la revue systématique (Bøgehus Rasmussen et al., 2011; Bruhn, 2006; Bruhn & Frick, 2011; Frick, 2014; Hansen et al., 2015; Lippel & Quinlan, 2011; Lippel et al., 2011; Mellor et al., 2011; Quinlan, 2007; Quinlan et al., 2009; Saksvik et al., 2007).

Selon May et Winter (2011), de nombreux facteurs participent à expliquer les choix – parfois inconscients – des inspecteurs concernant leur style d'inspection : nature du problème investigué, contexte organisationnel, parcours personnel, réponses de la partie régulée, etc. Les données empiriques récoltées dans le cadre de cette thèse illustrent cette diversité. La nature complexe des RPS explique que le recours à une approche incitative soit particulièrement marqué dans ce domaine. Le contexte organisationnel des inspections du travail (effectifs, organisation des relations professionnelles, stratégie nationale en matière de santé au travail, etc.) influence la manière d'intervenir en entreprise (accent mis sur les plaintes ou sur les visites proactives, importance de l'orientation système, etc.). Le parcours de formation et l'activité antérieure des agents détermine en partie leur façon d'aborder les RPS ou de gérer les interventions en cas de plaintes. Enfin, les réactions des interlocuteurs constituent une source d'informations sur le niveau de l'entreprise et sur le degré d'autorité dont il convient de faire preuve.

Le recours à un style incitatif n'est pas spécifique aux RPS ; il reflète une approche plus générale de l'inspection du travail. Selon le rapport 2016 sur l'inspection du travail rédigé par le SECO (SECO, 2017), 13'661 visites d'entreprises ont été réalisées cette année-là par les inspections cantonales ; 675 avertissements (sommations écrites de respecter les normes) ont été donnés en matière de santé au travail, et 338 pour des questions de sécurité. Seulement 74 décisions, assorties d'une menace de sanction pénale en cas d'inobservation, ont été prises pour des problèmes de santé au travail, et 24 pour des manquements à la sécurité. Enfin, 5 sanctions pénales ont été prononcées suite à des infractions à la protection des travailleurs.

Dodier (1988) explique la rareté des sanctions par le fait que, pour les inspecteurs, elles signalent l'échec d'un processus d'échange qui doit être orienté avant tout vers la réalisation de mesures de prévention. Selon lui, l'inspecteur ne sanctionne pas tant des risques ou des infractions que la conduite de l'employeur au cours de l'interaction ; le procès-verbal est la conséquence du refus de l'employeur de s'engager dans un processus de résolution de problème. C'est également le constat de Gunningham (2011), selon qui la crainte du recours à l'autorité reste autant que possible en arrière-fond, pour être employée de manière tactique, dans les cas extrêmes où l'entité contrôlée reste non-coopérative et intransigeante. De plus, d'après la revue systématique réalisée par MacEachen et al. (2016), diverses études remettent en question les effets de la dissuasion, qu'il s'agisse de la « dissuasion générale » des campagnes de sensibilisation des entreprises, ou de la « dissuasion spécifique » des sanctions imposées aux employeurs fautifs. En effet, la dissuasion nécessite des conditions qui ne sont pas toujours présentes : par exemple, des délais courts entre le constat d'une violation et la sanction, ou encore une information à large échelle sur les sanctions possibles et leur sévérité. Ces constats ne plaident pas en faveur d'un recours accru à la sanction. Ces auteurs relèvent cependant que l'approche incitative n'est pas toujours adaptée aux petites entreprises, ni aux établissements ne présentant pas de danger majeur. Selon Gunningham (2011), les agences gouvernementales recourent, dans la plupart des cas, à un dosage entre dissuasion et incitation, afin de prévenir la violation volontaire de dispositions légales, tout en encourageant les employeurs vertueux et en récompensant ceux qui vont au-delà de la conformité réglementaire. Cette approche revient à adapter la façon de procéder, selon que l'autorité a affaire à des entreprises avant-gardistes, à des employeurs se conformant à contrecœur, à des personnes manquant de compétences, ou encore à des dirigeants refusant de remplir leurs obligations. Différentes dénominations ont été proposées pour rendre compte des formes mixtes ou intermédiaires d'intervention. La « méta-régulation » en est une. Ayres et Braithwaite (1992, cités par Gunningham, 2011) utilisent l'expression « réglementation adaptée » (*responsive regulation*) pour décrire une approche pyramidale, selon laquelle l'autorité signale à l'entreprise sa disposition à renforcer son action, si les interventions de niveau inférieur échouent. Dans cette approche, les inspecteurs commencent par agir de façon coopérative, en partant du principe que leurs interlocuteurs sont disposés à collaborer. Si cette attente est déçue, ils passent à des actions progressivement plus coercitives, jusqu'à ce qu'ils obtiennent gain de cause. De cette manière, au travers de contacts répétés, les inspecteurs découvrent à quel type d'entreprise ils ont affaire. Gunningham relève toutefois que, dans de nombreux secteurs, les interactions sont trop peu régulières pour qu'une approche strictement pyramidale soit viable. S'il n'y a qu'une seule occasion d'influencer le comportement d'une entreprise (p.ex. parce que les petites sociétés ne peuvent être inspectées que très rarement), une première réponse plus interventionniste peut se justifier, surtout en cas de risque élevé. De même, si la disposition générale d'un employeur envers la prévention peut être facilement identifiée, il n'est pas forcément nécessaire de passer par tous les étages de la pyramide.

Gunningham poursuit cette réflexion au travers de son concept de « réglementation intelligente » (*smart regulation*). Ceci consiste, pour l'autorité, à faire appel à des parties tierces (à but lucratif ou non) comme régulateurs annexes, de façon à moins solliciter les ressources limitées dont elle dispose. De la sorte, elle peut redéployer les moyens libérés, dans des situations où seule l'action gouvernementale directe est possible. La « réglementation intelligente » repose également sur l'utilisation de divers outils, employés par différents acteurs, et pas uniquement sur la réglementation étatique. Il s'agit de trouver des combinaisons d'instruments et d'intervenants adaptées à des contextes spécifiques : organismes de normalisation certifiant des systèmes de gestion interne, acteurs influents au sein d'une chaîne logistique, associations professionnelles exerçant une pression entre pairs, organisations issues de la société civile, etc.

Selon Hutter (2011a), les diverses formes de panachage précitées reposent sur l'idée que la mise en conformité des entreprises nécessite une négociation de ce qui constitue un risque et de ce qui nécessite une intervention de l'Etat. Décider du degré de risque tolérable implique des dilemmes et des compromis. En effet, la régulation consiste à gérer les externalités négatives d'activités en soi légitimes. Les autorités et les normes légales formulées de manière large laissent aux inspecteurs de terrain la responsabilité de résoudre ces dilemmes. C'est justement pour cela que

la littérature sociologique s'est intéressée à la prise de décisions par les inspecteurs : ces arbitrages contribuent à déterminer ce qui constitue la conformité attendue des entreprises. On retrouve ici une idée centrale des travaux sur les agents publics de première ligne et leurs « normes secondaires d'application » (Buffat, 2016; Dubois, 2012; Lascoumes, 1990; Lipsky, 1980/2010).

Les observations ergonomiques et les entretiens permettent d'illustrer cette négociation du niveau de conformité attendue. Les inspecteurs priorisent les thèmes à aborder au cours de leur contrôle, ainsi que les mesures qu'ils demandent aux entreprises de prendre et qui figureront dans leur rapport écrit. Cette sélection dépend de critères tels que le temps à disposition pour la visite, l'ampleur des problèmes constatés ou le niveau de compétences des interlocuteurs. Ainsi que l'indiquait un agent cité par Daniellou et al. (2012), « il faut apprendre à ne pas voir certaines choses » (p. 26). Ce processus de délibération est tantôt interne à l'inspecteur, tantôt explicitement abordé avec l'employeur. Il peut également faire l'objet d'une élaboration conjointe au sein d'une équipe d'inspection. Par exemple, après avoir constaté des violations de la réglementation sur le temps de travail dans un hôtel pendant la haute saison touristique, un inspecteur entame une négociation avec les directrices de l'établissement. La discussion aboutit à un compromis : l'inspecteur contrôlera le respect des horaires pendant une période de l'année moins chargée.

« – *Moi ce que je peux vous proposer, c'est de vérifier en mai les heures du mois d'avril. Peut-être que vous ne saviez pas ; maintenant je vous explique. Vous êtes sympa de laisser les gens s'organiser, mais dans le respect des horaires.*

– *Alors il ne faut plus les laisser s'organiser entre eux. On ne met jamais quelqu'un à la fermeture et à l'ouverture. Ils s'arrangent sans nous dire. Je ne comprends pas comment vous voulez qu'on fasse nos horaires ! Je peux vous dire qu'ils ne sont pas stressés ici ; ils sortent fumer leurs cigarettes, ils rigolent à la cuisine.*

– *Je veux bien vous croire, mais ce n'est pas ce que me montrent vos feuilles d'heures. Je vous mettrai le plus de détails possible. Je vais essayer de vous trouver une période pas trop chargée, pour que vous puissiez mettre en place le système.*

– *Il y a des exceptions à Noël et Nouvel-An ?*

– *Non, mais je ne vais pas contrôler ces nuits-là. » (cas no. 8)*

En entretien d'auto-confrontation, l'inspecteur précise :

« *Pour Noël et Nouvel-An, on a reçu très clairement la consigne de fermer les deux yeux. Mais là, il y a plein d'autres situations et je pense que ça arrive régulièrement. Mais ça ne sert à rien de jouer à qui a raison. C'est le genre de truc qui peut être très conflictuel (...). Organiser ça autrement, et juste, c'est un vrai problème. Avec trois personnes à 100%, ça ne joue pas ; avec 4 à 100% non plus, il en faudrait plus et à temps partiel. Et avec les salaires de l'hôtellerie, on ne peut pas promouvoir le temps partiel. C'est un serpent qui se mord la queue. Sur 20 hôtels par an, il y en a peut-être 1 en ordre (...). C'est politiquement difficile (...). Le dernier où j'ai été jusqu'à la décision (...), ça a été difficile ».*

Dans une autre visite, réalisée dans un foyer éducatif, un inspecteur a spontanément classé l'établissement dans une catégorie de risque inférieure à ce qui aurait dû être le cas. Parmi les entreprises présentant des « dangers particuliers », la législation helvétique fixe des obligations plus élevées si le nombre de travailleurs est supérieur à 10. Dans le cas d'espèce, l'inspecteur a indiqué au directeur qu'il considérait que le foyer entraînait dans la catégorie « moins de 10 travailleurs », alors même que l'effectif était supérieur à 30 personnes :

« *Au niveau MSST, on vous a classé dans une catégorie de risque où les exigences de documentation sont très réduites. Formellement, avec 30 équivalents plein-temps, vous seriez dans la catégorie où il faut tout documenter, mais volontairement je vous ai mis dans la catégorie d'en-dessous, car tout le monde n'est pas exposé aux dangers particuliers ».*

Lors de l'entretien d'auto-confrontation, l'inspecteur explique cette décision :

« C'est une pratique chez nous, d'autres voient les choses autrement (...) Ça m'a toujours énervé qu'on ne tienne pas compte du faible nombre de personnes exposées à des dangers particuliers. Des collègues d'autres cantons font pareil » (cas no. 3).

Ces quelques exemples illustrent le principe, avancé par Lipsky (1980/2010), selon lequel les agents publics de première ligne contribuent à façonner le contenu concret des politiques publiques. Ceci étant, la présente étude n'a pas mis en évidence de différence majeure entre, d'une part, la manière dont les inspecteurs ont procédé pour aborder les RPS et, d'autre part, la théorie de programme sous-jacente à l'action prioritaire et aux formations dispensées aux inspecteurs. On relèvera cependant certaines initiatives locales, non prévues par la théorie de programme. Elles sont intéressantes, car elles mettent en évidence des modalités d'intervention qui, si elles étaient davantage partagées au sein de la profession, seraient susceptibles de faire évoluer positivement les pratiques de régulation des RPS. Ces initiatives portent sur l'évaluation des facteurs de risques, la participation des travailleurs au processus d'inspection, les visites à plusieurs inspecteurs, et le recours à la voie juridique.

Concernant le premier point, la théorie de programme prévoit que les inspecteurs ne demandent à l'entreprise de procéder à une évaluation des facteurs de risque que lorsque les indices d'atteintes psychosociales se multiplient. Or l'identification des dangers constitue un élément central de l'approche système. Elle fait partie de l'examen initial préconisé par le Bureau International du Travail, dans ses principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail (BIT, 2001). En Allemagne, en France et en Belgique, par exemple, la loi impose la réalisation d'une évaluation des RPS, dont le résultat doit être documenté (Ayela & Pelpel, 2013; Lamberts & Terlinden, 2016; Wieland, 2018). La législation suisse n'est pas aussi explicite ; toutefois, la logique « système » voudrait que les RPS soient inclus dans la « détermination des dangers » (expression couramment utilisée en Suisse) découlant de la Directive MSST, au même titre que l'environnement physique de travail et les dangers d'accidents. Les données recueillies sur le terrain indiquent que, dans l'ensemble, les inspecteurs n'ont que très rarement requis une telle évaluation, voire plus rarement encore que ce que la théorie de programme suggère. Pour amener les employeurs à agir sur l'organisation du travail, il conviendrait d'élargir leur champ de vision, centré sur l'individu, pour y inclure des facteurs relatifs à la nature et à l'organisation du travail. Certes, Rouat et al. (2017) considèrent qu'une meilleure appréciation des risques ne débouche pas automatiquement sur de la prévention. Il s'agit cependant d'une première étape ; si les inspecteurs la requéraient plus souvent, ils contribueraient à faire évoluer, à long terme, les représentations et les pratiques dominantes.

Comme exemple, on citera le cas d'un inspecteur qui, dès le début de l'action prioritaire, a demandé au SECO d'élaborer un « outil simple » qui aiderait à faire comprendre aux employeurs ce que sont les facteurs de RPS et comment on peut en faire une première identification rapide. Il a finalement conçu son propre document, qu'il remet aux entreprises lors des contrôles. Lors d'une discussion informelle avec le chercheur, il a illustré l'intérêt de cette démarche en évoquant l'effet révélateur que cet outil avait eu sur son interlocutrice lors d'une visite : « Ah, c'est donc ça que vous attendez de nous... ». Cet inspecteur a également précisé qu'il inclut généralement dans son rapport une phrase du type : « Les facteurs de risques psychosociaux (éléments pouvant conduire à la survenance de stress, organisation déficiente, pression de la hiérarchie, pression des clients, facteurs d'insatisfaction au travail, autonomie décisionnelle en matière de gestion de son travail, charge de travail, etc.) doivent être systématiquement identifiés et décrits. Les mesures destinées à atténuer les risques inhérents à chacun de ces facteurs spécifiques doivent ensuite être mises en œuvre, dans le sens d'une politique de prévention primaire. Pour de plus amples informations, voir les différentes brochures qui vous ont déjà été remises ».

Une deuxième catégorie d'initiatives locales concerne la participation des travailleurs au processus d'inspection. Ce sujet n'est pas abordé explicitement dans la théorie de programme. Les observations et les entretiens ont montré qu'il n'est pas évident, pour un inspecteur, d'échanger avec des salariés au cours d'une visite. Quelques inspectorats ont néanmoins développé des pratiques régulières dans ce but, par exemple en demandant aux employeurs de pouvoir s'entretenir seul avec un échantillon de salariés, et en utilisant au besoin un guide d'entretien. Il arrive que des

inspecteurs donnent leur carte de visite à des employés rencontrés sur le terrain, afin que ceux-ci puissent les contacter, si souhaité. La discussion informelle, au poste de travail, est aussi un moyen utilisé parfois pour glaner des informations sur l'activité et, plus généralement, sur l'entreprise. Enfin, dans de rares cas, certains inspecteurs réalisent une enquête par questionnaire auprès du personnel, ou du moins exigent de l'entreprise qu'elle en fasse faire une par un spécialiste externe. Ces diverses pratiques s'apparentent à des méthodes en usage dans les pays nordiques (Hansen et al., 2015). Elles témoignent qu'il est possible d'associer les employés au processus d'inspection, malgré un système de relations professionnelles moins corporatiste qu'en Scandinavie.

La conduite de visites à plusieurs inspecteurs est une troisième pratique relativement peu répandue ; la théorie de programme n'y fait pas allusion. Daniellou et al. (2012) indiquent que différentes raisons peuvent pousser les inspecteurs à effectuer des contrôles à plusieurs : des actions programmées par la hiérarchie, la difficulté particulière d'un contrôle (notamment le risque de violences), le souhait d'être accompagné par un agent spécialiste d'un domaine, les périodes de formation, etc. Les entretiens ont mis en évidence la rareté de ce type d'interventions dans les inspectorats du travail suisses, mais également un intérêt de la part des inspecteurs à y recourir davantage. Ce souhait a été exprimé non seulement par des inspecteurs récemment entrés en fonction, mais également par d'autres, plus anciens mais désireux de renforcer leurs compétences dans certains domaines (tels que les RPS et, dans un autre registre, la sécurité des machines). L'intervention à plusieurs peut également être employée pour une action « coup de poing ». Dans l'une des entreprises incluses dans le volet quantitatif de l'étude, l'inspecteur a jugé la situation tellement dégradée sur le plan psychosocial que ses collègues et lui y sont retournés, à plusieurs, pour interroger un échantillon considérable de travailleurs ; ils ont pu constituer ainsi un dossier plus solide, dans le but d'imposer des mesures correctives à l'employeur. Selon Bruhn (2009), la question des visites en binôme est un des éléments de l'écart de culture qu'il a identifié, dans le contexte suédois, entre les inspecteurs traditionnels et les agents engagés plus récemment. Les premiers sont généralement des hommes, dotés d'un bagage technique, habitués à travailler de manière solitaire et se concentrant principalement sur les questions de sécurité. La seconde catégorie est formée plutôt de femmes, ayant un parcours académique, venant souvent du secteur public ou social, spécialisées dans les questions psychosociales, et appréciant les visites en binôme. Dans le cas helvétique, les inspecteurs sont généralement issus de professions techniques. Néanmoins, les profils d'engagement se sont relativement diversifiés au cours des quinze dernières années ; certains cantons ont recruté, par exemple, des psychologues du travail, des ergonomes et des infirmières de santé au travail. Intervenir à plusieurs peut être une manière de créer du lien entre des personnes venant d'horizons différents.

La dernière pratique sortant du cadre fixé par la théorie de programme concerne le recours à des décisions formelles, voire à des sanctions, en cas de violation de la réglementation. Cette pratique est certes peu répandue. Néanmoins, certaines décisions prises par des inspecteurs du travail ont débouché, suite à des procédures de recours, sur des arrêts du Tribunal fédéral, qui ont influencé clairement les pratiques des entreprises et des inspectorats. L'un de ces jugements a contribué à l'essaimage des services de « personnes de confiance » proposés par des entreprises privées (arrêt du TF 2C_462/2011 du 9 mai 2012). Un autre a conduit à l'octroi de pauses supplémentaires rémunérées pour du personnel de vente travaillant dans des locaux sans vue sur l'extérieur (arrêt du TF 2C_242/2016) ; en l'occurrence, ce résultat n'est pas imputable à la seule intervention de l'inspectorat, mais également au recours d'un syndicat contre une première décision jugée insuffisante. Ces exemples témoignent que le recours occasionnel à une approche plus coercitive peut avoir des effets dépassant les limites de l'entreprise concernée, lorsqu'il conduit à une évolution de la jurisprudence. Il s'agit d'une démarche coûteuse, longue et incertaine pour l'inspectorat ; toutefois, ceci suggère que la voie judiciaire a aussi une place dans la panoplie d'interventions de l'inspection du travail.

Pour conclure cette partie, on relèvera que, selon Parker et Lehmann Nielsen (2011), la recherche livre encore peu d'indications sur l'impact réel des stratégies et des styles d'inspection, par comparaison avec d'autres facteurs, institutionnels ou internes aux entreprises. Ces auteures suggèrent que les interactions entre les modalités de contrôle et la conformité des entreprises pourraient être trop contextuelles pour aboutir à des conclusions généralisables. Les données

analysées dans le cadre de cette thèse ne permettent pas d'établir de liens de causalité entre les effets mesurés auprès des entreprises et le style d'inspection ; en effet, le recours à un style coercitif s'est avéré trop rare pour pouvoir comparer les effets respectifs du contrôle et du conseil²³. On relèvera toutefois une congruence entre une approche majoritairement incitative, une attitude relativement ouverte de la part des entreprises, et une amélioration des compétences des employeurs en matière de RPS, ainsi que de leur disposition à agir. La section suivante traite des mécanismes par lesquels ces efforts de sensibilisation ont pu conduire à des effets mesurables. Dans ce but, il convient de se pencher sur les motifs qui poussent les dirigeants d'entreprises à se conformer aux normes.

c) Raisonnement des employeurs

L'enquête ESENER de 2009 livre des indications sur les motifs de prévention des RPS ; la conformité aux obligations légales ressortait comme la principale raison (Velásquez, 2012). Ce résultat diffère nettement de la présente étude, dans laquelle les participants ont surtout mis en avant la volonté d'offrir de bonnes conditions de travail, de réduire les absences maladie, de contribuer à la productivité, ou encore de promouvoir l'image de l'entreprise. Les possibilités de comparer sont toutefois limitées ; en effet, les questions étaient présentées différemment dans les deux questionnaires. Dans ESENER, elles étaient filtrées : seuls les répondants ayant indiqué avoir pris des mesures de prévention des RPS pouvaient y répondre. En revanche, dans le cadre de cette thèse, l'ensemble des répondants ont été interrogés sur les motifs, qu'ils aient ou non pris des mesures. Ce choix visait à ne pas « perdre » de participants lors de la construction d'échelles composites incluant ces questions. Par conséquent, les réponses donnent une impression générale des motifs qui comptent pour les dirigeants d'entreprises, plutôt qu'une justification précise de mesures effectivement mises en place. Toutefois, dans les deux cas, et en ne considérant que les résultats suisses d'ESENER, les sanctions ou pressions exercées par l'inspection du travail arrivent en dernière position. On notera que la fréquence des motifs n'a pas évolué de manière statistiquement significative entre les deux enquêtes, même dans le groupe d'intervention. Ceci suggère que le processus d'inspection n'a pas changé fondamentalement la manière dont les employeurs se représentent leurs obligations légales, ni renforcé la crainte de sanctions. Pour les autres motifs, les pourcentages de réponses positives étaient déjà tellement élevés avant la visite d'inspection, qu'il n'était guère vraisemblable d'observer des différences par la suite.

Les employeurs se sont montrés globalement ouverts à la question des RPS. Les inspecteurs ont eu une impression d'ensemble positive de la disposition de leurs interlocuteurs à se conformer à leurs demandes (ARTICLE 4). Les répondants à l'enquête quantitative se sont montrés plutôt disposés à prévenir les RPS (ARTICLE 2), d'autant plus après avoir reçu la visite d'un inspecteur (ARTICLE 3). Enfin, nombre de répondants ont fait part de leur intérêt de principe pour la question, comme indiqué dans les compléments à l'ARTICLE 2 (Chapitre 13). Ces constats rejoignent les propos de Kagan et al. (2011), selon qui la volonté des employeurs de se conformer aux normes est généralement bien meilleure que ce que le modèle de la dissuasion permettrait de supposer. Dans de nombreux programmes de régulation, le nombre d'agents chargés de la mise en œuvre est restreint, en comparaison à la taille de la population concernée. Les inspections sont relativement peu fréquentes et les sanctions, souvent limitées. Or, la majeure partie des entreprises, principalement les plus grandes, se conforment à la plupart des règlements. Les études citées par ces auteurs relèvent des corrélations très faibles entre le taux de conformité et la crainte d'être sanctionné en cas de violation. De plus, de nombreuses entreprises entreprennent des améliorations assez coûteuses, par exemple en matière de santé, de sécurité au travail et de protection de l'environnement, sans que cela soit exigé par la loi, ni même rentable économiquement. En conséquence, d'autres facteurs que la peur d'être sanctionné jouent un rôle. Kagan et al. en distinguent deux grandes catégories : d'un côté, les incitations matérielles et économiques et,

²³ L'étude n'a pas permis non plus d'établir des liens manifestes entre le style d'inspection et le profil personnel des inspecteurs (métier d'origine, genre, ancienneté, formation continue, etc.) ; cette question pourrait faire l'objet d'investigations plus approfondies dans le cadre d'un autre projet de recherche.

de l'autre, la pression sociale et les croyances normatives, c'est-à-dire les valeurs sociales intériorisées. Deux des motifs les plus fréquemment attestés dans la présente étude relèvent de la première catégorie : les absences maladie et la productivité. Quant à la volonté d'offrir de bonnes conditions de travail, de contribuer à l'image de l'entreprise et de répondre aux attentes des travailleurs, ces motifs appartiennent plutôt au second groupe. Lors de l'enquête téléphonique auprès des employeurs, nombre de répondants ont spontanément évoqué « l'esprit de famille » régnant dans leur entreprise, la proximité entre hiérarchie et personnel, la « politique de la porte ouverte » et l'attention portée à la résolution des problèmes au quotidien. Par ailleurs, l'analyse de leurs pratiques de prévention (ARTICLE 2) a révélé que les mesures d'amélioration générale des conditions de travail (changements organisationnels, adaptation des tâches, recrutement de personnel supplémentaire, amélioration des horaires, des outils et de l'environnement, etc.) sont largement répandues dans les entreprises (entre 50 et 90% des entreprises, selon les mesures). Est-ce à dire que la prévention des RPS serait soluble dans le « management bienveillant », et que l'intervention des autorités serait superflue ?

Plusieurs raisons donnent à penser que, au contraire, des démarches, des outils et des connaissances spécifiques demeurent nécessaires. Premièrement, les entreprises inspectées se sont améliorées davantage que les autres ; ceci atteste de la pertinence d'une intervention extérieure. Deuxièmement, les mesures d'amélioration générale des conditions de travail sont certes répandues, mais elles ne sont pas liées statistiquement à l'évaluation, par les employeurs, de l'exposition de leur personnel aux RPS. Les commentaires spontanés des répondants indiquent que ces mesures ne sont pas réellement perçues comme de la prévention, mais comme des moyens d'améliorer l'appareil de production. Or, toute mesure d'optimisation de l'entreprise n'est pas nécessairement favorable à la santé ; ceci dépend de la manière dont les changements sont effectués, et de leurs impacts sur l'activité des travailleurs. Par exemple, un responsable d'entreprise a indiqué que, lorsque ses techniciens de maintenance étaient bloqués en voiture dans un bouchon, ils pouvaient souffrir de la chaleur et respirer des gaz d'échappement. A la question « avez-vous mis en place des changements dans l'organisation du travail afin de réduire les exigences professionnelles ? », il a répondu que la société avait équipé ses véhicules d'un système GPS : « Ainsi, ils peuvent être suivis sur un écran et gérés de manière plus efficace ; on peut avertir les techniciens de nouvelles demandes d'intervention ou de la présence de bouchons » (entreprise 122). Pour ce responsable, cette mesure a un effet préventif. Cependant, il est également plausible que des collaborateurs la ressentent, au contraire, comme une contrainte, une augmentation de la surveillance et une réduction de leur autonomie. En 2011, le SECO a d'ailleurs conduit une enquête, auprès des inspecteurs cantonaux, sur la surveillance des travailleurs (SECO, 2011) ; ceux-ci ont indiqué que, dans presque tous les cas de surveillance par GPS qu'ils avaient rencontrés dans les entreprises, les modalités d'utilisation étaient problématiques. Le Tribunal fédéral a rendu un jugement à ce sujet en 2004, faisant suite à une plainte, auprès d'un inspectorat du travail, de la part de collaborateurs d'un service externe, qui s'estimaient excessivement surveillés depuis l'installation de GPS dans leurs camionnettes (ATF 130 II 425).

Dans le même ordre d'idées, plusieurs employeurs interrogés ont indiqué que, pour réduire les exigences professionnelles, ils avaient simplifié des processus de travail. Par exemple, une banque a réduit sa gamme de produits, pour des raisons stratégiques ; ceci devait également faciliter le travail des collaborateurs (entreprise 129). Une autre société a été réorganisée, entre autres en simplifiant les processus pour baisser la charge de travail ; le conseil aux clients a été centralisé, de sorte que le personnel hors secteur conseil peut se concentrer sur les autres tâches qui lui reviennent (entreprise 249). Dans un autre établissement bancaire, les processus dans le *front office* ont été modifiés, de manière à éviter les redites, améliorer les réponses aux clients et, par conséquent, alléger le travail des collaborateurs concernés (entreprise 270). Il est possible que les mesures citées dans ces exemples aient effectivement contribué à réduire les sources de stress pour le personnel. *A contrario*, il n'est pas exclu que la simplification des processus conduise à une réduction de la variété du travail et du niveau de compétences requis. D'ailleurs, selon les résultats suisses des Enquêtes européennes sur les conditions de travail, la proportion de salariés pouvant influencer leur travail (cadence, manière de procéder pour effectuer les tâches, possibilité de

mettre en pratique ses propres idées ou de faire une pause quand la personne le souhaite) était nettement plus faible en 2015 qu'en 2005 (Krieger et al., 2017).

Compte tenu de ces limites à la « régulation spontanée » des RPS, qui s'ajoutent à la tendance à individualiser la problématique des RPS évoquée au Chapitre 16.4, leur prévention en amont nécessite une certaine systématique et des compétences *ad hoc*, afin d'identifier des facteurs de risques et des possibilités d'actions à mettre en œuvre. Un appui spécialisé peut s'avérer nécessaire, en particulier pour aider à créer un cadre dans lequel directions et représentants des travailleurs puissent échanger, de manière constructive, sur les conditions de réalisation du travail. Lamberts et Terlinden (2016) mentionnent que l'élaboration d'un plan d'action est facilitée lorsqu'elle est réalisée en collaboration avec un facilitateur neutre et compétent. Biron et al. (2016) soulignent l'importance de l'appel à des experts internes ou externes pour soutenir des cadres dirigeants engagés dans une démarche de prévention. Dans une étude sur la mise en œuvre de projets de réduction des RPS, Janetzke et Ertel (2017) constatent que, dans les entreprises qui manquent d'expérience en matière de prise de décision participative, les consultants externes jouent un rôle facilitateur important ; ils forment les acteurs, les conseillent au niveau des processus de participation, et les aident à s'accorder sur des objectifs réalistes.

Dans la présente étude, les commentaires de répondants suggèrent qu'un élément déclencheur, interne ou externe, est souvent nécessaire pour pousser la direction à se poser des questions en termes de causes et de mesures d'amélioration liées au travail, et pas uniquement sous l'angle du soutien individuel et de la régulation quotidienne. Par exemple, la directrice d'une association de soins à domicile a mentionné que la survenue de cas de *burnout* avait conduit à une discussion avec le personnel et à une réflexion structurée, avec le concours de spécialistes. De même, le directeur d'une entreprise de construction a indiqué que la conjonction de plaintes pour harcèlement et de la visite d'un inspecteur du travail l'avait conduit à remettre en question ses pratiques. Ces exemples suggèrent que l'intervention de tiers – inspecteurs ou spécialistes de la santé au travail – peut être un prérequis pour qu'un employeur, surtout dans une petite entreprise, prenne conscience de l'existence de problèmes, ou pour l'aider à les analyser et à les prévenir.

Enfin, si Kagan et al. (2011) relèvent que de nombreuses entreprises se conforment volontairement à la réglementation, ceci ne signifie pas pour autant que la dissuasion est inutile. Selon ces auteurs, les règles légales et la perspective d'un contrôle, voire d'une sanction, constituent un noyau autour duquel s'élaborent des attentes normatives et des pressions sociales. Pour un responsable d'entreprise ayant consenti à des efforts coûteux pour se conformer à ses obligations, il peut être rassurant de penser que ses concurrents moins regardants pourront être punis. L'intervention des autorités peut également conduire des entreprises à mettre en œuvre des mesures de gestion des risques, afin d'éviter qu'une réglementation plus spécifique et plus coercitive ne soit élaborée. Ces auteurs indiquent également que, dans les petites entreprises peu visibles et situées dans des marchés très compétitifs, les préoccupations sociales et environnementales sont peu susceptibles de jouer spontanément un rôle important dans leurs calculs. C'est pourquoi un niveau relativement important, mais indéterminé, de contrôles réglementaires est nécessaire, d'une part pour générer une certaine crainte d'être sanctionné en cas de non-conformité et, d'autre part, pour que les dirigeants soient assurés que leurs concurrents seront également contraints d'appliquer les normes.

Ayant décrit le contexte dans lequel les inspecteurs interviennent (section 16.4) et les mécanismes sur lesquels repose leur action (section 16.5), il reste à présent à revenir sur les effets de l'action prioritaire sur les RPS ; c'est l'objet de la section suivante.

16.6 Effets

a) Synthèse des résultats

Les données empiriques indiquent un effet positif des visites d'inspection sur plusieurs dimensions : le niveau de gestion systématique de la santé et de la sécurité au travail, la disposition des employeurs à prévenir les RPS, leurs compétences dans ce domaine, ainsi que certaines mesures

de gestion spécifique des RPS : élaboration d'une charte ou d'un règlement abordant les RPS, clarification des rôles pour la prise en charge de ces risques, rédaction d'une procédure de résolution des conflits, et offre de conseil confidentiel à des employés en difficulté. En revanche, les visites n'ont pas eu d'effet significatif sur le niveau de participation du personnel aux questions de santé et de sécurité, ni sur les mesures d'amélioration générale des conditions de travail, orientées sur l'organisation, l'environnement et les outils de travail. La seule mesure de cette catégorie pour laquelle un effet statistiquement significatif a été trouvé est l'aménagement du cahier des charges de certains employés pour prévenir le stress. Enfin, les entreprises inspectées ont, plus souvent que les autres, mis en place un système d'enregistrement du temps de travail, une mesure indirectement liée à la prévention des RPS.

Ces résultats sont réellement novateurs ; il semble être les premiers, au niveau international, à découler d'une étude quasi-expérimentale et à montrer des effets positifs des visites d'inspection en matière de RPS. Des travaux de recherche, principalement nord-américains, ont certes montré un effet positif des contrôles et des sanctions sur la prévention des accidents, la gestion des risques chimiques, la réduction des violations de la réglementation sur la sécurité et la santé au travail, ou encore sur la protection des eaux (Kagan et al., 2011; Mischke et al., 2013; Tompa et al., 2007). Cependant, très peu d'études ont cherché à mesurer les effets de l'inspection du travail dans le champ des RPS. La revue systématique (ARTICLE 1) n'a identifié que quatre publications faisant état de résultats positifs des inspections dans ce domaine. Tout d'abord, Tom Hansen et collègues (2015) indiquent que, selon une étude menée par la Confédération des syndicats danois en collaboration avec l'Université de Roskilde, l'inspection du travail danoise a un impact clair sur l'environnement psychosocial de travail dans les entreprises qu'elle a enjointes à prendre des mesures ; les auteurs mentionnent cependant que les résultats sont incertains, en raison de données limitées. Hansen et al. font également référence à une évaluation d'impact réalisée par l'inspection du travail norvégienne, comparant des entreprises inspectées et des établissements non contrôlés. Il apparaît que les premières sont plus capables que les secondes de documenter leurs activités systématiques touchant à la santé, à l'environnement et à la sécurité. Elles sont également mieux à même d'évaluer les facteurs de RPS ; en revanche, il n'apparaît pas de différence significative concernant des mesures plus spécifiques, telles que des procédures pour gérer les problèmes psychosociaux. Deuxièmement, le rapport de la campagne du Comité européen des hauts responsables de l'inspection du travail (SLIC, 2012) suggère que les visites d'inspection ont contribué à la mise en œuvre de mesures, à un renforcement de la gestion de la santé et de la sécurité, à l'information des employeurs et des travailleurs, à une sensibilité accrue aux RPS et à une amélioration des évaluations de risques ; cependant, ces résultats ne reposent pas sur un protocole de recherche rigoureux, mais sur une auto-évaluation réalisée par les autorités nationales. Une troisième publication, par Stadler et Splittgerber (2014), indique que les visites d'inspection réalisées en Allemagne, dans le cadre de la campagne européenne, ont été bien acceptées dans la plupart des entreprises ; l'article ne précise toutefois pas quels effets elles ont produits. Enfin, l'ouvrage de Walters et al. (2011) présente deux configurations positives de contextes, mécanismes et effets. La première porte sur une intervention de l'inspection du travail suédoise auprès de grandes entreprises pétrolières, afin qu'elles mettent en œuvre des mesures de prévention des braquages dans les stations-services franchisées ; cette action a été couronnée de succès. L'autre configuration est plus générale ; elle se rapporte aux stratégies promotionnelles dans les pays nordiques, visant à améliorer les systèmes de gestion de la santé et de la sécurité, au travers d'efforts de sensibilisation et de promotion du dialogue entre employeurs et employés au niveau local. Ces auteurs font état d'une évolution positive des normes et des pratiques ; par exemple, les entreprises se conforment généralement aux demandes de l'inspection du travail suédoise, y compris dans le domaine psychosocial.

b) *Classification des effets*

La littérature propose plusieurs classifications des effets possibles d'une intervention en santé et sécurité au travail. Le Tableau 7 indique, en regard de chaque dimension mesurée, la correspondance avec les typologies de Lindblom et Hansson (2004), Hansen et al. (2015), et de Robson et al. (2001).

Tableau 7: Correspondance entre les effets observés dans l'étude et les classifications proposées dans trois publications

Dimensions	Effets mesurés	Correspondance avec les classifications de...		
		Lindblom et Hansson (2004)	Hansen et al. (2015)	Robson et al. (2001)
Gestion de la santé et de la sécurité au travail	Amélioration	Conformité aux règles	3) Changements dans les efforts des entreprises pour améliorer les conditions de travail	Organisation de la gestion de la SST
Participation du personnel	Pas d'effet significatif	Autres effets des contrôles	3) Changements dans les efforts des entreprises pour améliorer les conditions de travail	Organisation de la gestion de la SST
Disposition à prévenir les RPS	Amélioration	Autres effets des contrôles	2) Changements d'attitudes	Sous-système humain
Mesures de gestion spécifique des RPS	Amélioration (pour certaines mesures)	Conformité aux règles	3) Changements dans les efforts des entreprises pour améliorer les conditions de travail	Organisation de la gestion de la SST
Mesures d'amélioration générale des conditions de travail	Pas d'effet significatif	Amélioration des conditions de travail	4) Amélioration de la sécurité des technologies et processus de production	Sous-système technique
Exposition perçue aux facteurs de RPS	Pas d'effet significatif	Autres effets des contrôles	2) Changements d'attitudes	Sous-système humain
Compétences en matière de RPS	Amélioration	Autres effets des contrôles	1) Changements de connaissances	Sous-système humain

Lindblom et Hansson (2004) distinguent, d'une part, la conformité formelle à la réglementation (*rule compliance*) et, d'autre part, l'amélioration effective des conditions de travail. Ils proposent un modèle simple, selon lequel l'inspection conduit à la mise en conformité des entreprises, qui elle-même se traduit par la mise en œuvre de mesures concrètes de réduction des risques. Par ailleurs, l'intervention des autorités peut avoir des effets directs, non médiatisés par la conformité à des règles écrites. C'est le cas, par exemple, lorsque les inspections débouchent sur une amélioration des routines de sécurité ou sur une sensibilité accrue d'une direction d'entreprise par rapport à la santé et à la sécurité. C'est pourquoi ces auteurs recommandent d'étudier les effets des inspections à la fois en termes de conformité aux règles et au travers d'indicateurs de la qualité effective des conditions de travail. Sur les sept échelles mentionnées dans le Tableau 7, deux correspondent à la notion de conformité aux règles : la gestion de la santé et de la sécurité au

travail, et les mesures de gestion spécifique des RPS. L'échelle d'amélioration générale des conditions de travail renvoie à la dimension du même nom. Enfin, quatre échelles peuvent être assimilées à des effets directs de l'inspection, ne passant pas par une augmentation de la conformité aux règles ; il s'agit de la participation des employés, de la disposition à prévenir les RPS, de l'exposition perçue aux facteurs de risques, et des compétences de l'entreprise dans ce domaine. En appliquant à nos résultats les notions proposées par Lindblom et Hansson, on constate que les inspections ont amélioré la conformité formelle des entreprises et qu'elles ont eu plusieurs effets directs (disposition à agir et compétences), mais qu'en revanche elles n'ont pas induit de changement des conditions de travail.

Tom Hansen et collègues (2015) suggèrent d'employer une échelle à sept niveaux pour mesurer les effets de l'intervention des inspecteurs. L'amélioration des compétences des entreprises en matière de RPS correspond au degré 1 de l'échelle (changements dans les connaissances). La disposition accrue des employeurs à prévenir ces risques est un résultat de degré 2 (changements d'attitudes). L'amélioration de la gestion de la santé et de la sécurité, ainsi que la mise en place de mesures de gestion spécifique des RPS, sont des effets de degré 3 (changements dans les efforts des entreprises pour améliorer les conditions de travail). C'est le niveau de changement le plus élevé mesuré dans cette étude, en l'absence d'effets sur les mesures d'amélioration des conditions de travail (degré 4 : amélioration de la sécurité des technologies et processus de production). Nous n'avons pas cherché à mesurer des résultats à des niveaux plus élevés (5: réduction des expositions professionnelles, 6: diminution des taux d'accidents et d'atteintes à la santé, 7: amélioration de la santé). En effet, Hansen et al. soulignent que les relations de causalité aux degrés supérieurs sont trop complexes pour pouvoir objectiver des impacts de l'inspection sur ces paramètres.

Enfin, Robson et al. (2001) distinguent trois niveaux d'effets possibles pour un programme ou une intervention de santé et de sécurité au travail. Premièrement, « l'organisation de la gestion de la santé-sécurité » regroupe les changements induits dans les procédures et le système de gestion ; les améliorations constatées sur l'échelle de gestion de la santé-sécurité et sur certaines mesures de gestion spécifique des RPS s'inscrivent à ce niveau. Deuxièmement, le « sous-système humain » désigne les connaissances, compétences, attitudes, motifs et conduites en lien avec la santé et la sécurité ; l'augmentation de la disposition des employeurs à prévenir les RPS et de leurs compétences en la matière témoigne d'une amélioration sur cette dimension. Enfin, le « sous-système technique » renvoie aux changements dans la manière d'organiser et de concevoir le travail et son environnement ; l'étude n'a pas mis en évidence d'effet significatif dans ce domaine. Ces résultats confirment les tendances synthétisées dans l'ARTICLE 1, selon lesquelles l'action des autorités résulte principalement en une plus grande sensibilité des dirigeants d'entreprises par rapport aux RPS (Hansen et al., 2015; Quinlan et al., 2009; SLIC, 2012; Stadler & Splittgerber, 2014; Walters et al., 2011), ainsi qu'en la mise en place de mesures de gestion (Bruhn, 2006; Frick, 2014).

c) Absence d'effets sur l'organisation du travail et sur la participation du personnel

Les données empiriques, quantitatives et qualitatives, révèlent un décalage entre les connaissances scientifiques sur la nature et l'origine des RPS, d'une part, et les représentations et pratiques des employeurs, de l'autre. Les travaux de recherche mettent en évidence les liens étroits entre RPS et organisation du travail ; ces relations sont au cœur-même de la définition de ces risques (Leka et al., 2017; Vézina et al., 2006). Prévenir le stress nécessite d'en identifier les causes non seulement au niveau de l'individu, mais aussi dans la manière dont le travail est conçu et organisé. Dans leur revue systématique sur la prévention du stress au travail, LaMontagne et al. (2007) ont distingué trois types d'interventions. Les interventions strictement individuelles portent sur l'aptitude d'une personne à faire face à des facteurs de stress, en agissant sur sa perception des situations ou en développant ses ressources ; elles incluent également des programmes de réhabilitation ou d'assistance aux employés. Les interventions purement organisationnelles visent à réduire les facteurs de stress liés au travail et à favoriser la participation des travailleurs à la recherche de solutions. Enfin, les interventions mixtes mettent la priorité sur la prévention primaire des problèmes liés à l'organisation et à l'environnement de travail, tout en incluant aussi

une action sur l'individu. Les auteurs ont observé que les interventions individuelles s'avèrent efficaces au niveau personnel, mais pas au plan organisationnel. En revanche, les interventions organisationnelles ou mixtes ont des effets bénéfiques aux deux niveaux. Ceci plaide en faveur d'une approche globale, intégrant la réduction des facteurs de risques professionnels et le renforcement des ressources personnelles. Une revue systématique plus récente (Montano et al., 2014) aboutit à des résultats similaires.

Le principe selon lequel il faut agir sur le travail plutôt que sur l'individu est également au cœur de l'approche ergonomique des RPS (Coutarel et al., 2014; Petit & Coutarel, 2014; Van Belleghem & De Gasparo, 2014; Van Belleghem et al., 2013). Selon ces auteurs, la souffrance psychologique s'explique par des défaillances organisationnelles occasionnant des difficultés de production, qui elles-mêmes prêteraient l'aptitude des salariés à exercer leur activité de manière conforme à leurs valeurs et à leur sens du « travail bien fait ». Dans cette optique, prévenir les RPS consiste avant tout à donner aux employés la possibilité de réaliser un travail de qualité, autrement dit à les placer dans un environnement « capacitant » (Falzon, 2013b). Ceci nécessite de prévoir des temps et des lieux pour échanger, entre collègues et avec la hiérarchie, sur le fonctionnement et l'organisation de l'entreprise, les objectifs du travail et la manière d'en évaluer la qualité. Il s'agit de transformer les situations, de façon à augmenter la marge de manœuvre des salariés, pour contribuer à la qualité de la production et à la santé du personnel. Cette vision de la prévention est peu présente dans les propos et les pratiques des employeurs interrogés dans le cadre de cette thèse. A cet égard, il est possible que l'usage du terme « psychosocial » soit contreproductif car, en mettant l'accent sur les phénomènes psychologiques, il pourrait détourner l'attention de l'environnement de travail. Cette réflexion a conduit les autorités suédoises (*Swedish Work Environment Authority*) à retirer l'expression « environnement *psychosocial* de travail » de leurs dispositions et à la remplacer par « environnement de travail *organisationnel et social* », soulignant ainsi les dimensions sur lesquelles un employeur peut agir (Rugulies, 2018).

En ce qui concerne la participation du personnel en matière de santé et de sécurité, on notera qu'elle était mesurée ici à la fois sous sa forme directe (implication des employés, au quotidien, dans les discussions touchant à la santé et à la sécurité) et sous sa forme indirecte, passant par des structures de représentation du personnel. Cette étude ne livre pas de données quantitatives sur la fréquence à laquelle les inspecteurs abordent ce sujet au cours de leurs visites, ni sur les mesures qu'ils enjoignent éventuellement les employeurs à prendre pour garantir la participation. Toutefois, les investigations qualitatives ont révélé que ce sujet pouvait être source de dilemmes pour les inspecteurs. Sur les onze visites d'inspection incluses dans les observations de l'activité, ce n'est que dans deux cas que l'inspecteur ou l'inspectrice a demandé à l'entreprise de prendre des mesures pour renforcer la participation. Dans un cas, il s'agissait de mentionner la consultation du personnel dans une déclaration d'intention de la Direction (cas no. 1). Dans l'autre, l'inspecteur a recommandé d'associer les employés au choix d'équipements de protection individuelle (cas no. 4). Cette retenue s'explique vraisemblablement par des aspects contextuels, notamment le caractère libéral du partenariat social helvétique (Armingeon, 2017).

La participation est un thème délicat non seulement pour les inspecteurs, mais également pour les employeurs et les employés eux-mêmes. Selon Janetzke et Ertel (2017), la mise en œuvre d'une démarche participative nécessite un apprentissage organisationnel. Ces auteurs constatent que, dans les entreprises peu habituées à la participation directe du personnel, les cadres de proximité justifient leur réserve par la crainte d'ouvrir la boîte de Pandore, en suscitant chez les employés des attentes qui ne pourraient pas être remplies. Selon les dirigeants et les cadres supérieurs, la résistance des cadres intermédiaires s'expliquerait aussi par le refus de partager leur pouvoir. Dans ce contexte, pour qu'une intervention participative puisse être conduite, il est nécessaire de persuader l'encadrement de ses avantages. Toutefois, les supérieurs hiérarchiques ne sont pas seuls en cause ; les auteurs indiquent qu'il s'agit également de convaincre les employés que leurs propositions seront entendues, et de leur apprendre à gérer les dynamiques de groupe qui peuvent émerger dans un processus participatif. La coopération horizontale, l'écoute mutuelle et la recherche de compromis entre collègues doivent être développées.

Pour comprendre pourquoi les visites d'inspection n'ont pas eu d'effet significatif sur l'organisation du travail et la participation, il convient de les replacer dans le cadre plus global de l'approche système. Bien que celle-ci constitue le paradigme dominant en matière de régulation des risques professionnels, le bilan de son efficacité, en général et dans le domaine des RPS, fait l'objet de débats. La principale critique porte sur le caractère formel de la mise en œuvre des systèmes de gestion, mettant l'accent sur la documentation de procédures plutôt que sur la réduction des risques (Frick, 2014; Jespersen et al., 2014; Johnstone et al., 2011; Lippel et al., 2011). Selon Lindblom et Hansson (2004), l'amélioration de la conformité à la réglementation est certes un critère évident de succès des visites d'inspection. Cependant, la conformité en soi n'est pas le résultat final attendu. Bien qu'il soit plausible que la conformité aux règles conduise à des effets plus concrets, tels qu'une réduction du taux d'accidents ou d'autres améliorations des conditions de travail, le passage de la première aux seconds ne va pas de soi. Il peut être relativement automatique pour une réglementation concernant la sécurité des machines, mais beaucoup moins dans le cas de l'organisation interne de la santé et de la sécurité. Dans le cas de la Suède, Frick (2014) indique que, même dans les grandes entreprises, ces systèmes de gestion restent peu intégrés dans la conduite générale des affaires. En pratique, ils tendent à n'avoir que peu d'effets, malgré le déploiement de nombreuses activités. L'auteur mentionne cependant que ces systèmes semblent avoir abouti à une meilleure prévention des risques techniques (accidents, bruit, produits chimiques, vibrations, port de charges), surtout lorsque d'autres dispositions légales spécifient les mesures requises.

Robson et al. (2007) ont conduit une revue systématique sur l'efficacité des systèmes de gestion de la santé et de la sécurité au travail, volontaires ou réglementaires. Les études incluses faisaient généralement état de résultats positifs ; quelques travaux ont relevé une absence d'effets, mais aucun n'a constaté d'effets négatifs. Les impacts positifs des systèmes volontaires incluaient une mise en œuvre accrue avec le temps, des conséquences intermédiaires (p.ex. un meilleur climat de sécurité, un signalement accru de dangers par le personnel, et davantage de mesures de gestion de la santé et de la sécurité), ou encore une diminution des taux d'accidents ou des coûts associés aux incapacités de travail. Les études sur les systèmes réglementaires ont également fait état d'une meilleure mise en œuvre au fil du temps, d'effets intermédiaires (conscience accrue de la santé et de la sécurité, amélioration de l'environnement de travail, et davantage de participation du personnel), d'une diminution des taux d'accidents et d'une augmentation de la productivité. Toutefois, en raison de la qualité méthodologique insuffisante des études, Robson et al. indiquent qu'il est impossible de se prononcer, à partir de ces données, sur la pertinence des systèmes de gestion.

Gunningham (2011) mentionne plusieurs facteurs pouvant expliquer le bilan mitigé de ces systèmes. Ceux-ci reposent principalement sur une approche de type processus. Or, on ne peut pas se fier uniquement à un standard de gestion pour induire une meilleure performance. L'existence d'un plan ou d'un système de sécurité formel n'empêche pas, en soi, les objectifs de production de prendre le dessus sur la sécurité, les pressions productives de conduire à des prises de risques, ou des effectifs insuffisants de mettre en danger la sécurité. Le système formel ne dit pas non plus dans quelle mesure les presque-accidents sont signalés, ni à quel point les travailleurs se sentent empêchés de rapporter leurs préoccupations, ni pourquoi. Selon cet auteur, de telles limites sont néanmoins évitables ; des systèmes soigneusement conçus peuvent se traduire par de réelles améliorations. Cependant, il s'agit uniquement d'outils qui, pour être efficaces, nécessitent un réel engagement des dirigeants. Faire vivre un tel système est coûteux et complexe ; sans soutien ferme de la direction, il peut tomber dans l'un des pièges susmentionnés. Une contrainte supplémentaire réside dans le fait que seules de grandes entreprises sophistiquées ont les ressources ou la capacité de s'autoréguler ; il est difficile d'assurer une mise en œuvre efficace auprès des employés récalcitrants, des entreprises manquant de compétences, et de celles qui ne se conforment qu'à contrecœur.

La revue des publications qualitatives menée par MacEachen et al. (2016) complète ce bilan en relativisant certains présupposés de l'approche système. Selon ces auteurs, le rapport Robens, qui a consacré cette façon d'envisager la régulation des risques professionnels, partait de l'idée que les employeurs et les travailleurs partagent un intérêt commun, rendant possible une approche

fondée sur l'autorégulation et la coopération. Il reposait aussi sur une définition claire des responsabilités en matière de santé et de sécurité, ainsi que sur le postulat que les employeurs sont conscients de leurs obligations, des dangers présents et des moyens de les prévenir. Dans ces conditions, la sensibilisation à large échelle des dirigeants et des travailleurs devait être suffisante pour améliorer la santé et la sécurité. MacEachen et al. considèrent que plusieurs éléments de cette approche ne sont plus d'actualité. Ainsi, bien que les employeurs et les travailleurs partagent certains intérêts communs, on observe aussi des divergences notables ; dans la mise en œuvre de mesures préventives, les premiers sont animés par des motifs économiques (concurrence, rapports coûts-bénéfices, etc.) et par le respect d'obligations légales, tandis que les travailleurs et leurs représentants mettent plutôt la priorité sur la santé et la sécurité en elles-mêmes. Par ailleurs, nombre d'employeurs n'ont pas conscience de leurs obligations ou des dangers présents dans leurs entreprises, ou encore manquent de connaissances sur la manière d'améliorer la santé et la sécurité de leurs collaborateurs. Il convient également de ne pas sous-estimer les dynamiques de pouvoir et le déséquilibre des forces en présence, qui pèsent sur la mise à l'agenda et les priorités en matière de prévention. L'évolution de la réglementation est influencée notamment par l'action de groupes d'intérêts, dans lesquels les associations patronales ont un avantage structurel sur les syndicats de travailleurs.

En résumé, les évaluations de l'approche système présentent un bilan en demi-teinte. La présente étude dresse, elle aussi, un tableau nuancé des effets des visites d'inspection. Pour ce qui concerne le verre à moitié vide, on retiendra que ces mesures sont surtout de nature formelle ou orientées vers le soutien individuel. Pour le verre à moitié plein, on relèvera le renforcement des compétences et de la disposition des employeurs à agir pour prévenir les RPS, l'amélioration de la gestion systématique de la santé et de la sécurité, et la mise en place de certaines mesures de prévention. Avoir pu mesurer de tels effets en un laps de temps d'à peine une année est déjà un signe de succès. On peut également supposer que, en ayant accru la sensibilité des employeurs pour le sujet, l'action prioritaire d'exécution a posé les bases pour une meilleure prévention à plus long terme.

Pour conclure cette partie, on précisera que le modèle enrichi n'a pas vocation à s'appliquer de manière universelle. Il est situé dans le temps, dans l'espace et dans un contexte politique, économique et social donné. Toutefois, son élaboration s'est fondée sur une démarche scientifique, au moyen de méthodes rigoureuses, garantissant un certain niveau de généralisation des résultats. Le chapitre suivant présente les forces et faiblesses de ce travail de recherche, et propose des pistes pour de futures études.

17. Forces, faiblesses et perspectives de recherche

17.1 Évaluation de la rigueur méthodologique

Sur mandat de la Commission internationale de santé au travail, Shannon et al. (1999) ont élaboré une grille de 17 critères méthodologiques, réunis en 8 catégories, pour évaluer la qualité de la recherche sur la prévention des risques professionnels. La présente section est structurée selon cette liste.

a) Objectifs et fondements conceptuels du programme évalué

Selon Shannon et al., il est nécessaire de préciser les objectifs de l'intervention étudiée (critère 1), ainsi que ses fondements conceptuels (critère 2), afin de choisir des indicateurs de résultats appropriés. Mettre en évidence la théorie de programme, qui relie les principales variables étudiées, est particulièrement important dans la recherche en santé au travail. Celle-ci fait souvent intervenir plusieurs disciplines scientifiques et perspectives théoriques ; la théorie de programme permet de décrire des relations complexes entre des variables relevant de différents niveaux

d'analyse (individu, groupe, contenu, environnement et organisation du travail, facteurs socio-économiques). De plus, interpréter les résultats à la lumière de ce modèle initial permet de le faire évoluer et de générer de nouvelles hypothèses et pistes de recherche. Ces deux critères sont remplis ; la théorie de programme et les objectifs de l'intervention des inspecteurs ont été décrits, de manière détaillée, au Chapitre 9.1. De plus, la notion réaliste de configuration contexte-mécanismes-effets a servi de fil rouge à ce travail de recherche.

b) Protocole de recherche

L'approche expérimentale est souvent considérée comme le modèle idéal de la recherche en santé au travail, car elle renforce la validité interne des résultats. Shannon et al. indiquent cependant qu'elle est rarement utilisée pour évaluer des interventions, pour des raisons pratiques, éthiques, politiques ou financières. Dans ce cas, ils recommandent de recourir à un protocole quasi-expérimental (critère 3). La différence avec l'approche expérimentale réside dans l'affectation non-aléatoire des participants au groupe d'intervention ou au groupe témoin. Pour minimiser les biais, il convient de s'assurer que les groupes soient initialement aussi semblables que possible.

En l'occurrence, il ne s'est pas avéré possible de répartir aléatoirement les entreprises selon qu'elles seraient ou non inspectées. En vertu du fédéralisme d'exécution, les inspections cantonales sont seules compétentes pour décider des entreprises qu'elles contrôlent ; le SECO n'est pas habilité à intervenir en la matière. Une répartition aléatoire aurait peut-être pu s'envisager si l'étude n'avait porté que sur un nombre limité de cantons et si elle n'avait pas été menée par le SECO. Or, l'objectif était de conduire l'enquête sur tout le territoire helvétique, d'une part en raison de la portée nationale de l'action prioritaire et, d'autre part, pour disposer d'un échantillon d'entreprises inspectées suffisamment grand. Négocier une répartition aléatoire des contrôles avec 29 inspectorats indépendants n'était pas envisageable, pour des raisons de temps et de complexité.

Plusieurs mesures ont été prises pour limiter le risque de biais. Le groupe témoin a été constitué par tirage au sort et stratifié de manière à refléter le plus fidèlement possible la structure du groupe d'intervention. Les scores initiaux des entreprises des deux groupes ont été comparés après la première enquête téléphonique. Le groupe d'intervention présentait, sur trois scores, une valeur médiane supérieure à celle du groupe témoin : la participation du personnel, les mesures de gestion spécifique des RPS, et les compétences dans ce domaine. Ceci indique probablement un certain effet de sélection. D'ailleurs, dans leur formation de base sur les RPS, les inspecteurs avaient reçu comme recommandation de débiter par des entreprises « pas trop difficiles ». L'enquête ayant été réalisée pendant les deux premières années de l'action prioritaire, il est possible que ceci ait joué un rôle. Cette influence a été prise en compte en incluant les scores initiaux dans les modèles de régression.

La constitution du groupe témoin a donné lieu à une difficulté dans les grandes entreprises de services. L'action prioritaire ciblait en particulier les banques, les assurances et la grande distribution. Or ces secteurs se caractérisent par une forte concentration de l'activité économique sur un nombre restreint de grandes enseignes. Ceci a compliqué la recherche d'établissements comparables, mais non inspectés. Ainsi, dans les entreprises du secteur tertiaire comptant plus de 100 employés, le groupe d'intervention comptait 82 entreprises, et le groupe témoin seulement 56 ; cette difficulté ne s'est pas présentée dans les autres sous-groupes. Ceci s'explique en particulier par un taux de perte plus important, entre les deux enquêtes, dans cette catégorie que dans les autres. En effet, certaines entreprises du groupe témoin ont fait l'objet d'une visite d'inspection imprévue ; elles ont été exclues de l'étude, même lorsque cette visite avait été effectuée dans une autre succursale que celle qui avait participé à la première enquête. En effet, dans ces sociétés disposant souvent d'une direction centralisée forte, les audits réalisés sur un site remontent généralement à la centrale, entraînant ainsi des effets en cascade sur les autres succursales.

c) Validité externe

La validité externe d'une étude désigne sa capacité à produire des résultats généralisables à d'autres personnes, entreprises ou contextes. Pour l'évaluer, Shannon et al. retiennent trois critères : une description complète des participants et de la population étudiée, y compris de leurs modalités de recrutement et du taux de perte (critère 4), une présentation explicite de l'intervention, de sa durée et de son contenu (critère 5) et la prise en compte de facteurs contextuels ayant pu influencer ses résultats (critère 6). Les critères 5 et 6 sont remplis, pour les mêmes raisons que les critères 1 et 2 (cf. ci-dessus lettre a). Il convient de s'arrêter plus longtemps sur le critère 4.

Les participants et la population sont décrits précisément dans les ARTICLES 2, 3 et 4 ; les modalités de constitution de l'échantillon sont présentées au Chapitre 10. Le taux de réponse lors de la première enquête était de 58.4% (72.5% dans le groupe d'intervention et 48.6% dans le groupe témoin). Le taux de perte entre la première enquête et la seconde a été limité à 14.6%. Comme le groupe d'intervention a été constitué à partir des annonces de visites transmises par les inspecteurs, sa composition n'est pas représentative du tissu économique suisse. Les grandes entreprises y sont surreprésentées et la répartition par branche d'activité ne correspond pas à la situation helvétique dans son ensemble. L'échantillon reflète la nature des établissements contrôlés par les inspecteurs dans le cadre de l'action prioritaire. Il s'agit d'une limite à la possibilité de généraliser les résultats à d'autres entreprises. L'étude ne visait toutefois pas à extrapoler les résultats à l'ensemble des employeurs helvétiques. Les résultats sont applicables au type d'établissements inclus, à savoir plutôt des entreprises de services, de taille moyenne à grande, et *a priori* légèrement mieux disposées que d'autres envers la santé et la sécurité au travail. Des études supplémentaires seront nécessaires pour évaluer si des effets similaires peuvent s'observer dans d'autres contextes.

Enfin, les inspecteurs ayant pris part aux observations de l'activité et aux entretiens d'auto-confrontation ne sont pas nécessairement représentatifs de tous les inspecteurs de Suisse. Il s'agit d'un petit groupe (9 personnes sur environ 130 inspecteurs), recruté sur une base volontaire. Il est possible qu'ils soient plus familiers des RPS que les inspecteurs n'ayant pas pris part à l'étude. Néanmoins, les données recueillies convergent avec les réponses aux questionnaires que 70 inspecteurs ont remplis après leurs visites d'inspection. De plus, ces personnes présentaient des profils de qualification et d'ancienneté variés, permettant un certain degré de généralisation.

d) Mesure des effets

Shannon et al. indiquent que la mesure des effets d'une intervention en santé et sécurité au travail doit être standardisée en fonction de l'exposition au risque (critère 7). Par exemple, l'évolution d'un taux d'accidents doit être ramenée au nombre de salariés considérés, afin de compenser d'éventuelles fluctuations d'effectifs. Ce critère ne s'applique pas ici, car l'étude ne visait pas à mesurer l'effet des visites d'inspection sur la fréquence des problèmes de santé, mais uniquement sur les actions mises en place par les employeurs.

Par ailleurs, il s'agit de s'assurer que tous les effets pertinents ont été pris en compte (critère 8). Les indicateurs de mesure des effets finaux doivent correspondre aux objectifs du programme ; c'est la raison pour laquelle l'étude n'a pas cherché à mesurer des effets aux niveaux supérieurs de l'échelle de Hansen et al. (2015). L'action prioritaire ne visait pas à améliorer directement la santé des travailleurs ; en conséquence, tenter d'en mesurer l'évolution n'aurait pas été pertinent. Les effets finaux investigués dans cette étude se référaient aux mesures préventives adoptées par les employeurs. Il est également utile de disposer d'indicateurs de mise en œuvre, afin de savoir dans quelle mesure le programme a été concrétisé conformément aux attentes. C'est dans ce but que les inspecteurs ont été priés de remplir un bref questionnaire après chacune de leurs visites. Par ailleurs, Shannon et al. recommandent de s'intéresser à des effets intermédiaires, tels qu'une amélioration des connaissances et des comportements ; plusieurs scores calculés entrent dans cette catégorie, notamment le niveau de compétences et la disposition à agir. Dans certains cas, des effets inattendus peuvent se produire, par exemple le déplacement des risques suite à l'introduction de mesures de prévention ; ce problème était peu probable dans le cadre de ce

travail de recherche, car il ne portait pas sur l'exposition directe des employés à des risques professionnels, mais sur les pratiques des entreprises. Toutefois, les questions ouvertes et la retranscription des commentaires spontanés des participants devaient permettre de tenir compte d'éléments non prévus dans les questions fermées. De fait, elles ont permis d'identifier, de manière qualitative, des représentations des RPS qui auraient échappé à la seule méthodologie quantitative.

Shannon et al. soulignent également l'importance, dans la recherche sur l'efficacité d'interventions préventives, de s'assurer de la validité et de la fiabilité de la mesure des effets (critère 9). La validité désigne le fait que les indicateurs de mesure rendent bien compte du concept étudié, et la fiabilité se réfère à l'absence de variation dans leur mise en œuvre, par exemple dans le temps ou entre enquêteurs. Bouletreau et al. (1999) distinguent plusieurs formes de validité. Premièrement, la validité d'apparence se rapporte au jugement subjectif d'experts ou des utilisateurs lors d'une phase d'évaluation qualitative. Dans le cas présent, le questionnaire destiné aux entreprises a été testé pendant une phase-pilote de trois mois, tout d'abord auprès de spécialistes de la santé au travail internes ou externes au SECO puis, en grandeur réelle, auprès d'une quinzaine de responsables d'entreprises ; certaines adaptations ont été apportées suite aux expériences recueillies lors de cette étape. Deuxièmement, l'outil de mesure doit être pertinent (ou représentatif) vis-à-vis de l'objet de recherche, c'est-à-dire prendre en compte toutes ses dimensions ; c'est la validité de contenu. L'élaboration du modèle théorique initial, conçu à partir des documents présentant l'action prioritaire d'exécution, ainsi que sur la base de publications scientifiques, a permis d'identifier les principales dimensions à intégrer dans le questionnaire. Compte tenu du caractère polysémique du vocable « risques psychosociaux », 14 items ont été inclus dans le questionnaire, afin de mesurer la perception des répondants concernant l'exposition du personnel aux RPS. De même, comme les mesures permettant de prévenir les RPS sont très diversifiées, 23 questions sur ce thème ont été introduites. Si le questionnaire devait être réutilisé, il pourrait être utile de revoir la question 34 « Indiquez SVP si les risques suivants sont présents dans votre établissement : des risques de harcèlement », et de la subdiviser en deux items, l'un sur le harcèlement psychologique et l'autre sur le harcèlement sexuel. Il s'agit en effet de deux problématiques différentes.

La troisième forme de validité est la validité contre critère ; il s'agit de comparer les résultats fournis par le questionnaire avec ceux d'un instrument de mesure indiscutable, considéré comme « étalon-or ». Faute d'outil de référence, scientifiquement validé, pour mesurer les pratiques de prévention des RPS dans les entreprises, ce critère n'a pas pu être testé. Le questionnaire a dû être conçu sur mesure, en se fondant cependant sur le principal outil existant dans ce domaine, l'enquête ESENER (EU-OSHA, 2012b). Le dernier type de validité, dit de structure, consiste à comparer les données du questionnaire avec des mesures provenant d'autres sources (validité de structure externe), ou à confirmer la structure du questionnaire en recourant à des analyses factorielles ou au coefficient alpha de Cronbach (validité de structure interne). La validité de structure externe a pu être attestée, dans une certaine mesure, par la comparaison de données issues de la première enquête à celles de l'Enquête suisse sur la santé (Krieger et al., 2015). Cette comparaison a pu être effectuée sur les questions relatives aux facteurs de RPS ; elle a montré de très fortes similitudes dans la fréquence respective de ces facteurs, telle qu'évaluée par des employeurs et par des salariés. En ce qui concerne la validité de structure interne, les scores utilisés ont été construits à partir d'analyses factorielles ; les échelles présentent toutes des coefficients alpha ordinaux supérieurs à 0.70.

La fiabilité liée à l'enquêteur et la fiabilité au cours du temps n'ont pas pu être évaluées. L'enquête a été conduite dans trois régions linguistiques, pour lesquelles les enquêteurs étaient partiellement différents. De plus, la fiabilité au cours du temps ne pouvait, par principe, pas être évaluée, étant donné que l'objectif était de mesurer des évolutions entre la première et la seconde enquête. Pour compenser l'absence d'évaluation de la fiabilité inter-enquêteurs, l'auteur de cette thèse a échangé plusieurs fois par semaine avec les deux stagiaires académiques et la collaboratrice externe qui ont participé à la réalisation de l'enquête téléphonique. L'objectif était de s'assurer que tous présentent les questions et en codent les réponses de la même manière. Les stagiaires partageant le même bureau que l'auteur, celui-ci les a écoutés à plusieurs reprises et leur a donné un retour sur certains ajustements à apporter à leur façon de procéder.

e) *Données qualitatives*

Shannon et al. (1999) recommandent de trianguler les données quantitatives avec des informations qualitatives, issues d'entretiens, d'observations et de documents (critère 10). Dans ce but, l'étude a intégré une analyse des commentaires spontanés des employeurs interrogés, des observations ergonomiques de l'activité des inspecteurs, des entretiens d'auto-confrontation, l'examen des rapports d'inspection, et un atelier avec des agents volontaires. Ces démarches ont fait émerger un riche matériau qualitatif, qui a permis d'expliquer les mécanismes par lesquels les visites d'inspection produisent des effets dans les entreprises.

f) *Menaces à la validité interne*

Le onzième critère de Shannon et al. concerne la prise en compte des facteurs qui pourraient biaiser les résultats et fausser l'estimation des effets de l'intervention étudiée. Un biais de sélection des participants peut exister dans un protocole autre qu'expérimental ; cette question a été traitée plus haut (lettre b). Le recours à un devis quasi-expérimental a nettement réduit les autres risques de biais, tels que la survenue de changements non attribuables à l'intervention (*history effect*), une évolution naturelle du groupe au fil du temps (effet de maturation), ainsi que l'influence de la première enquête sur les perceptions et la sensibilité des participants, voire sur leurs conduites (*testing effect*). Concernant ce dernier point, plusieurs répondants ont effectivement indiqué que l'enquête leur avait mieux fait comprendre la notion de RPS, ou leur avait donné des idées de mesures à mettre en place. Certains ont demandé à recevoir leurs réponses, afin de pouvoir en parler avec leur direction ou leurs collègues. Enfin, nombre d'entre eux ont dit n'avoir jamais entendu le terme « risques psychosociaux » précédemment. Dans une vision constructiviste, ces commentaires suggèrent que l'enquête n'a pas seulement consisté à recueillir des informations sur des pratiques ; en plaçant les participants dans une posture réflexive, elle les a également conduits à élaborer une représentation des RPS et de leur prévention. Le fait de disposer d'un groupe témoin, dans lequel le même processus s'est déroulé, exclut toutefois que les améliorations constatées dans le groupe d'intervention soient attribuables uniquement à l'influence du chercheur. Enfin, Shannon et al. évoquent le biais d'instrumentation, qui se produit lorsque les outils de mesure changent au fil du temps ; en l'occurrence, ce risque peut être écarté, le même questionnaire ayant été utilisé lors des deux enquêtes. Quelques questions n'ont pas été posées la seconde fois, et quelques autres ont été ajoutées, mais ces items n'étaient pas inclus dans les échelles composites.

Shannon et al. ne mentionnent pas explicitement le biais de désirabilité sociale, qui consiste à se présenter, consciemment ou non, sous un jour favorable. Dans le cas présent, une influence de ce type ne peut pas être totalement exclue par la présence d'un groupe témoin. En effet, les variables dépendantes étudiées se fondent sur les perceptions et les propos des personnes interrogées, et non sur des mesures « objectives » de l'exposition du personnel aux RPS et des actions de prévention mises en œuvre. De plus, dans 90% des cas, les répondants étaient des dirigeants ou des cadres supérieurs. Peut-être les résultats auraient-ils été différents si l'enquête avait été menée auprès d'employés. Il n'est pas exclu que les répondants du groupe d'intervention aient assimilé SECO et inspecteurs du travail ; étant interrogés par des chercheurs rattachés au SECO, ils auraient pu être tentés de présenter la situation de leur entreprise d'une manière excessivement positive, par crainte de tracasseries ou de sanctions des autorités. Par ailleurs, le SECO semble avoir une image plutôt positive auprès des employeurs. Rattaché au Département de l'économie, de la formation et de la recherche, il était placé, au moment de l'étude, sous la tutelle d'un conseiller fédéral qui, précédemment, dirigeait un grand groupe industriel. De plus, le SECO est en charge non seulement de la protection des travailleurs, mais aussi de thèmes porteurs pour les milieux patronaux : politique économique, promotion des exportations, réduction de la charge administrative des entreprises, libre circulation des personnes, etc. Compte tenu des relations assez étroites entre acteurs économiques et SECO, il est possible que certains répondants aient cherché à faire bonne figure au cours de l'enquête.

Dès lors, peut-on considérer les améliorations mesurées comme réelles, ou s'agit-il d'artefacts liés à un souhait des employeurs de se montrer sous un jour favorable ? Plusieurs éléments renforcent la plausibilité des résultats et suggèrent que, s'il y a un biais de désirabilité sociale, celui-ci reste modeste. Tout d'abord, le questionnaire adressé aux inspecteurs après leurs visites a montré que ceux-ci ont jugé leurs interlocuteurs globalement sincères et ouverts. Par ailleurs, les répondants ont été clairement informés, par écrit et par oral, sur les rôles respectifs de l'inspection cantonale du travail – chargée des contrôles dans les entreprises – et de la Confédération – responsable uniquement de la haute surveillance sur les cantons. Il leur a été systématiquement signifié que leurs réponses seraient traitées confidentiellement, qu'elles ne seraient pas communiquées aux inspecteurs et qu'elles n'auraient donc aucune conséquence sur le déroulement de l'inspection. En outre, si les liens entre SECO et milieux patronaux peuvent éventuellement induire des réponses positives chez les employeurs, l'inverse est tout aussi vraisemblable : les participants auraient pu profiter de l'enquête pour contester la pertinence de la prévention des RPS, de l'inspection du travail ou de la réglementation. D'ailleurs, dans certaines petites entreprises, des participants ont relevé que le questionnaire d'enquête ne correspondait pas à leur réalité (notamment les items touchant aux mesures formelles de prévention des RPS).

Enfin, l'instrument était formé principalement de questions factuelles, portant sur la présence ou l'absence de facteurs de risque, de mesures ou d'éléments d'organisation ; il ne s'agissait pas d'exprimer une opinion ou un jugement, et aucune question ne portait sur la personne elle-même (en-dehors de la fonction dans l'entreprise). Les variables les plus susceptibles de présenter un biais de désirabilité sociale concernent la disposition à prévenir les RPS (questions 43 à 47), les motifs d'action (70 à 76) et les obstacles à la prévention (78-84). Le score de disposition à prévenir les RPS – qui s'est amélioré dans le groupe d'intervention – devrait donc être considéré avec une certaine prudence. Cependant, il est beaucoup plus difficile d'expliquer par un biais de désirabilité la mise en œuvre de mesures de gestion des RPS, qui faisaient l'objet de questions factuelles. Il en va de même pour les scores de « gestion de la santé et de la sécurité » et de « compétences en matière de RPS ». Par ailleurs, s'il y avait un biais de désirabilité sociale dans le groupe d'intervention, il aurait dû se traduire par une amélioration des autres scores également : participation des travailleurs, gestion des RPS, amélioration générale des conditions de travail. Or ceux-ci sont restés stables.

Idéalement, il aurait fallu pouvoir évaluer les effets de l'inspection par des mesures ne reposant pas sur l'auto-déclaration des répondants. Dans le domaine de la sécurité au travail, on peut se fonder sur des données d'accidents ou de maladies professionnelles ; toutefois, même ces informations administratives sont sujettes à des biais de sous-déclaration et de sous-reconnaissance considérables. *A fortiori*, comme il n'existe pas de système officiel d'annonce et d'indemnisation des troubles psychosociaux liés au travail en Suisse, recueillir des chiffres objectifs est une gageure. Les indicateurs classiques que sont l'auto-évaluation de leur santé par les travailleurs, ainsi que les taux d'absences ou de rotation du personnel, ne sont ici d'aucun secours. En effet, il est très peu probable qu'une simple visite d'inspection – qui ne dure que quelques heures et lors de laquelle l'inspecteur s'adresse presque exclusivement à un représentant de l'employeur – puisse conduire, en l'espace de quelques mois, à faire évoluer significativement ces paramètres (Hansen et al., 2015). De ce fait, recueillir des informations auprès de salariés n'aurait certainement pas permis d'évaluer plus objectivement les effets de l'inspection. D'ailleurs, la comparaison des résultats avec ceux de l'Enquête suisse sur la santé (ARTICLE 2) n'a pas révélé de hiatus entre la fréquence respective des RPS, telle qu'évaluée par des employeurs et par des salariés. De plus, l'approche retenue pour cette étude est semblable à celle de l'enquête ESENER de 2012, la principale source de données sur les pratiques de prévention des entreprises. Dans la première enquête ESENER, réalisée en 2009, deux personnes par entreprise ont été interrogées : le plus haut responsable en charge des questions de santé et de sécurité et, dans la mesure du possible, un représentant du personnel. Des post-tests ont montré que les réponses étaient très corrélées pour certaines questions et moins pour d'autres. Plusieurs indices donnaient à penser que les réponses des dirigeants étaient un peu plus objectives que celles des représentants du personnel, car ils avaient une vision plus complète des mesures mises en place par l'entreprise (EU-OSHA, 2012a). De plus, la recherche de représentants du personnel s'occupant de santé et de

sécurité s'est avérée très difficile dans les entreprises suisses ; ce n'est que dans 13% des établissements qu'un entretien avec un représentant du personnel a pu être effectué, soit beaucoup moins que dans d'autres pays européens. Dans la deuxième enquête ESENER, seule une personne par entreprise a été interrogée, à savoir « la personne ayant le plus de connaissances sur la santé et la sécurité dans l'établissement ». Ce choix était destiné à améliorer la qualité des informations recueillies (EU-OSHA, 2016), raison pour laquelle la même façon de procéder a été reprise ici. Enfin, étant donné que, dans de nombreuses visites d'inspection, l'employeur semble être le principal interlocuteur des inspecteurs, voire le seul, il était sans doute le mieux placé pour savoir quelles mesures avaient été mises en place suite au contrôle²⁴.

Le questionnaire comportait deux questions (No. 99 et 100) sur les taux d'absentéisme et de rotation du personnel ; les participants étaient priés d'indiquer si, en comparaison avec d'autres entreprises du même secteur, ces chiffres étaient très élevés, plutôt élevés, moyens, plutôt bas ou très bas. Les taux précis n'ont pas été demandés car, pour autant qu'ils soient calculés, ils le sont souvent différemment d'un établissement à l'autre ; de plus, ils peuvent être estimés de manière erronée lorsqu'ils sont demandés lors d'une enquête téléphonique (EU-OSHA, 2012b). En fin de compte, les réponses à ces questions n'ont pas pu être exploitées. D'une part, de nombreux répondants ont dit ne pas connaître la situation de leur entreprise ou de la concurrence. D'autre part, près de 60% des participants ont indiqué que leur établissement présentait des taux d'absence et de rotation inférieurs à ceux d'autres entreprises du même secteur ; ceci témoigne clairement de la difficulté à rassembler des informations fiables sur ces indicateurs de gestion des ressources humaines.

En conclusion, le fait d'avoir interrogé presque uniquement des employeurs ne paraît pas de nature à remettre en cause la vraisemblance des résultats. Toutefois, la réalisation de nouveaux projets de recherche évaluative sur l'inspection des RPS serait nécessaire pour confirmer ou faire évoluer ces premiers résultats empiriques. Une future étude pourrait inclure, en complément au volet quantitatif, des entretiens en face-à-face ou des observations sur sites, auprès d'une sélection de répondants ; ceci permettrait de vérifier la véracité des réponses au questionnaire.

g) Analyses statistiques

Les critères 12 et 13 de Shannon et al. portent sur l'adéquation des analyses statistiques utilisées, ainsi que sur le calcul de la puissance statistique en cas de résultats négatifs. Comme le questionnaire était conçu spécifiquement pour cette étude, il n'était pas possible de calculer *a priori* la puissance statistique ; toutefois, les calculs effectués *a posteriori* ont montré que celle-ci était suffisante. Par ailleurs, les régressions multiples ont été réalisées au moyen d'une méthode robuste, car les données présentaient de l'hétéroscédasticité²⁵. Ces questions sont abordées dans les deux articles quantitatifs (ARTICLES 2 et 3).

h) Conclusions

Shannon et al. terminent leur article avec quatre critères relatifs aux conclusions tirées des résultats. La discussion doit porter principalement sur les objectifs du programme évalué ou sur

²⁴ En-dehors de la question de la *pertinence* même d'enquêter auprès de salariés dans le cadre de ce projet de recherche, il convient également de s'interroger sur la *faisabilité* d'une telle démarche. Le dispositif de recherche qu'il aurait fallu mettre en place aurait été particulièrement complexe et laborieux. Dans chaque entreprise, il aurait fallu obtenir l'accord de l'employeur, non seulement pour l'interroger lui-même, mais également pour adresser un questionnaire à un échantillon aléatoire de travailleurs, et ce à deux reprises. Vu l'énergie déployée pour convaincre les dirigeants d'entreprises de prendre part à l'étude, telle qu'elle a été réalisée, il est très probable que l'inclusion d'une enquête auprès des travailleurs aurait fait chuter le taux de participation, induit de ce fait un biais de sélection, nécessité la recherche d'établissements supplémentaires, et donc renchéri excessivement les coûts de l'étude. Il faut également relever que la marge de manœuvre pour intégrer d'autres entreprises dans le groupe d'intervention était faible. En effet, le principal défi a consisté à faire en sorte que les inspecteurs signalent suffisamment de visites d'entreprises et que, parmi celles-ci, le plus grand nombre acceptent de participer à l'étude.

²⁵ L'hétéroscédasticité désigne le fait que la variance des résidus d'une variable prédite est différente selon la valeur de cette variable.

les hypothèses de recherche (critère 14) ; ce point a été traité dans la synthèse des résultats au Chapitre 16. Les limites de l'étude doivent être présentées (critère 15) ; il s'agit de l'objectif du présent chapitre. Les conclusions doivent être soutenues par les données, quelles que soient les attentes par rapport au succès de l'intervention (critère 16). En mesurant les effets des visites d'inspection sur plusieurs variables dépendantes, relevant de divers niveaux d'action, l'étude a permis d'établir une évaluation nuancée, en montrant des impacts positifs dans certains domaines et une absence d'effet dans d'autres. Enfin, les auteurs recommandent de discuter de l'intérêt pratique des résultats obtenus (critère 17) ; ce sera l'objet du dernier chapitre de cette thèse.

Pour clore cette partie, on relèvera que la triangulation méthodologique a mis en évidence une forte convergence entre, d'une part, les effets mesurés au moyen du questionnaire principal et, d'autre part, les mécanismes et les facteurs de contextes identifiés par les méthodes qualitatives. L'étude constitue ainsi une base solide pour échanger sur les adaptations à apporter aux activités de mise en œuvre. Elle laisse toutefois ouvertes certaines questions, qui pourraient donner lieu à de nouveaux travaux de recherche ; c'est l'objet de la section suivante.

17.2 Perspectives de recherche

Au cours de l'écriture de cette thèse, plusieurs questions ont émergé, auxquelles les données disponibles ne permettent pas de répondre de manière suffisamment précise. Elles se rapportent à quatre dimensions principales : les représentations sociales des RPS, les modalités d'intervention des inspecteurs, les rapports de pouvoir qu'ils entretiennent avec les employeurs, et le contexte structurel des entreprises et des relations professionnelles.

a) Représentations sociales des RPS

Tout d'abord, il serait intéressant d'étudier si les employeurs se représentent véritablement les RPS comme des problèmes individuels, et pourquoi. Lors de la première enquête, parmi les 188 répondants ayant fait des commentaires spontanés, 68 (36.2%) ont rapporté les RPS à des facteurs personnels ; ramené à l'échantillon total (404 personnes), ceci représente un taux de 16.8%. Etant donné que cette dimension n'était pas investiguée dans le questionnaire, cette proportion paraît suffisamment élevée pour qu'on la considère comme révélatrice d'une représentation sociale probablement plus répandue. Les données empiriques recueillies dans cette recherche ne permettent toutefois pas de déterminer l'origine des propos des participants relatifs aux causes individuelles. Reflètent-ils un mouvement d'individualisation du monde du travail, tel que décrit par de nombreux auteurs (par exemple Beck, 1986/2008 ; Dressen et Durand, 2011 ; Linhart, 2009) ? Est-ce plutôt une stratégie défensive des responsables contre l'angoisse générée par un manque de marge de manœuvre, comme le suggèrent Rouat et al. (2017) ? S'agit-il, plus fondamentalement, du noyau dur d'une représentation sociale dominée par la prédisposition (Lhuilier, 2010) ? Ou encore, se sachant interrogés par un chercheur rattaché à une autorité fédérale, les répondants ont-ils cherché à défendre leurs pratiques de gestion, en attribuant les RPS à des problèmes personnels ? L'étude ne permet pas non plus de savoir comment s'exprimeraient les 83% de répondants qui n'ont pas fait de commentaire sur ce sujet. Cette question pourrait être étudiée au travers de méthodes d'analyse des représentations sociales, telles que des entretiens semi-structurés, l'analyse de réseaux d'associations ou des questionnaires *ad hoc*. Enfin, de précédentes études ont montré que les salariés et les responsables d'entreprises se représentent différemment les causes des risques professionnels (Kouabenan, 2006) ; c'est pourquoi une approche comparative entre des échantillons de travailleurs et de responsables serait à envisager.

La réponse à cette question constitue un enjeu important pour la prévention des RPS, car elle implique des modes d'intervention de l'Etat potentiellement différents. S'il s'agit d'une stratégie défensive face à un sentiment d'impuissance, l'action publique devrait se traduire par davantage de soutien aux dirigeants d'entreprises, afin de les aider à identifier les marges de manœuvre dont ils disposent pour prévenir les RPS ; ceci supposerait une présence accrue de spécialistes sur le terrain. Si l'on a plutôt affaire à une représentation sociale dominante mettant l'accent sur

l'individu, les autorités devraient cibler la dimension organisationnelle des RPS dans leurs interventions, et diffuser à large échelle le message selon lequel ces risques découlent d'abord de l'activité de travail, plutôt que de facteurs psychologiques personnels.

b) Modalités d'intervention des inspecteurs

Les considérations ci-dessus conduisent à une deuxième perspective de recherche : si l'hypothèse de la représentation sociale était confirmée, il serait intéressant d'étudier par quels moyens les inspecteurs du travail pourraient la faire évoluer. Il s'agirait, par exemple, d'évaluer si des visites d'inspection orientées sur les facteurs de risques professionnels, liés à l'organisation et à la conception du travail, conduisent à des changements dans les représentations et les pratiques des employeurs. Ceci supposerait, au préalable, de réorienter l'approche actuelle de l'inspection dans le champ des RPS, car rares sont les inspecteurs qui abordent la question de cette manière. Une façon de tester les effets de l'approche par les facteurs de risques serait de comparer les représentations des employeurs avant et après une visite d'inspection, en distinguant deux types de visites : d'un côté, des visites orientées système, telles qu'elles ont été menées dans le cadre de cette étude et, de l'autre, des visites axées sur les facteurs de risques. Une comparaison avec les pays nordiques, où l'approche par facteurs de risques semble plus répandue, pourrait également s'avérer éclairante.

On peut également se demander si et dans quelles circonstances la mise en place de mesures formelles, suite à la visite d'un inspecteur du travail, consiste en un premier pas pour mettre en place ultérieurement des mesures davantage orientées vers les conditions et l'environnement de travail. Pour le savoir, il faudrait pouvoir conduire des études longitudinales sur une plus longue durée. Par ailleurs, dans une optique de recherche-action, un projet pourrait viser à renforcer la prise en compte des aspects organisationnels et du contenu du travail par les inspecteurs et les employeurs, en outillant les uns et les autres pour favoriser la réalisation d'une évaluation des risques, et en évaluant les impacts sur les perceptions et les pratiques des employeurs. Enfin, des travaux pourraient également chercher à mesurer l'efficacité respective des interventions sur plaintes et des visites proactives, dans le domaine des RPS, tout en mettant en évidence les raisons expliquant le recours plus ou moins fréquent à ces deux modes d'interventions, selon le canton ou le pays.

c) Relations de pouvoir entre inspecteurs et employeurs

En complément aux travaux anglo-saxons sur la réglementation (*regulation*) cités plus haut (Gunningham, 2011; Hutter, 2011a; Kagan et al., 2011; May & Winter, 2011; Parker & Lehmann Nielsen, 2011), l'analyse stratégique des organisations (Crozier et Friedberg, 1977) pourrait offrir des clés de lecture intéressantes pour étudier les rapports de pouvoir entre les inspecteurs et les employeurs, ainsi que leurs répercussions sur la manière dont les RPS sont traités. L'analyse stratégique consiste à identifier, au sein d'un « système d'action concret »²⁶, les enjeux des acteurs, les zones d'incertitude qu'ils maîtrisent, les sources de leur pouvoir²⁷, les contraintes auxquelles ils font face, les ressources dont ils disposent, les marges de liberté que celles-ci leur procurent, ainsi que les stratégies qu'ils mettent en œuvre. A partir de ces informations, il est possible de reconstruire les « règles du jeu », formelles et informelles, qui structurent les interactions entre les participants et qui expliquent leurs conduites.

Les données recueillies dans cette thèse – au travers des observations ergonomiques, des commentaires des employeurs lors de l'enquête téléphonique, ainsi que des réponses des inspecteurs au questionnaire qui leur a été envoyé – donnent un premier aperçu des relations de pouvoir qui

²⁶ Celui-ci est défini comme « un ensemble humain structuré qui coordonne les actions de ses participants par des mécanismes de jeux relativement stables » (Crozier et Friedberg, 1977, p. 286).

²⁷ Crozier et Friedberg distinguent quatre sources de pouvoir dans les organisations : la compétence, l'information, la norme et la situation de « marginal-sécant », qui désigne le positionnement d'un acteur maîtrisant les interfaces avec d'autres acteurs significatifs, situés en-dehors de l'organisation.

se nouent au cours du processus d'inspection. Dans l'ensemble, les inspecteurs disposent de prérogatives légales étendues et de compétences en santé et sécurité plus développées que leurs interlocuteurs. Ceci leur permet d'amener un employeur à mettre en œuvre des mesures qu'il ne prendrait pas spontanément. Ce pouvoir est néanmoins modéré par les ressources limitées – non seulement des inspectorats, mais aussi de nombre d'entreprises – et par une injonction politique, parfois contradictoire, de protéger la santé sans faire obstacle au développement économique. Par ailleurs, les employeurs ne sont pas démunis face aux inspecteurs ; ils disposent d'une meilleure connaissance du fonctionnement de l'entreprise, de la technique et des métiers, ainsi que de la capacité de filtrer l'information transmise. Dans ce contexte, les uns et les autres tendent à s'accorder implicitement pour éviter le recours à la contrainte et à la sanction, et pour privilégier une relation de négociation. Chaque partie ajuste constamment sa conduite, entre coopération et formes diverses de pression, en fonction de l'attitude de l'autre partie. Au besoin, les agents évoquent la possibilité de sanctions ou le risque pour un employeur de devoir rendre compte de ses actes devant un juge. Dans les faits, le recours à des mesures de contrainte reste très rare ; il peut cependant avoir des conséquences importantes sur un grand nombre d'entreprises, lorsqu'il conduit, par le jeu des recours, à une évolution de la jurisprudence. De leur côté, les employeurs cherchent à exercer une influence sur les inspecteurs, par exemple lorsqu'ils estiment que les bases légales sont inadaptées à leur situation ou que les attentes des autorités sont exagérées. Ces manœuvres prennent des visages divers, allant de formes d'expression verbales ou non-verbales plus ou moins affirmées, lors des visites d'inspection, jusqu'à l'activation de relais au sein d'associations patronales, de l'administration ou du monde politique, en passant par l'utilisation des voies de recours prévues par la loi.

Dans ce contexte, on peut faire l'hypothèse que l'accent mis, dans le champ des RPS, sur une approche incitative, sur des mesures orientées système et sur le soutien individuel représente un compromis entre les autorités et les entreprises. Il permet aux inspecteurs d'intervenir, sans que les employeurs ne s'estiment excessivement atteints dans leur liberté économique. Il est probable que les résistances auraient été plus fortes, si les autorités avaient exigé systématiquement une évaluation des facteurs de risques et la mise en place de mesures touchant à la conception et à l'organisation du travail. Cette première analyse mériterait toutefois d'être affinée et consolidée, dans le cadre d'un projet de recherche *ad hoc*. Il s'agirait, d'une part, d'approfondir l'analyse de l'acteur « employeur », au travers d'entretiens avec des chefs d'entreprises confrontés à des contrôles de l'inspection du travail. Ceci permettrait notamment de mieux comprendre comment ils reçoivent, assimilent et transposent en actions les éléments que leur apportent les inspecteurs. D'autre part, il conviendrait d'élargir le système d'action concret étudié, en y intégrant d'autres acteurs influents, non inclus dans cette thèse : responsables hiérarchiques au sein des inspectorats, délégués du personnel, syndicalistes, spécialistes de la santé-sécurité internes ou externes, etc.

d) Contexte structurel des entreprises et des relations professionnelles

Selon divers auteurs cités précédemment (Frick, 2014; Johnstone et al., 2011; Leka, Jain, et al., 2015; Quinlan, 2007; Quinlan et al., 2009; Richthofen, 2002; Saksvik et al., 2007; Stadler & Splittgerber, 2014; Toukas et al., 2015; Walters et al., 2011; Weil, 2008, 2014), les RPS sont les conséquences, observables à un niveau micro (individu et entreprise), de changements survenant à l'échelle macro (évolutions du monde du travail et des relations professionnelles). Un recours accru à la sous-traitance (Weil, 2014), conjugué à une fragilisation des statuts d'emploi traditionnels, conduirait à accroître les risques professionnels, à diminuer la capacité des entreprises et de l'Etat à y faire face, et à limiter la représentation des intérêts des travailleurs (Walters, 2011a).

On ne dispose pas de chiffres officiels sur la sous-traitance en Suisse. De futurs travaux de recherche pourraient viser à développer des indicateurs, afin de dresser un tableau de la situation helvétique et d'en suivre l'évolution au fil du temps. *A priori*, les outils de monitoring de l'Office fédéral de la statistique ne s'y prêteraient pas aisément. En effet, le recensement des entreprises, réalisé par questionnaire jusqu'en 2008, a été remplacé par la Statistique structurelle des entre-

prises (STATENT), qui repose sur les registres des caisses de compensation de l'assurance vieillesse et survivants. En revanche, il serait peut-être envisageable d'intégrer des questions sur ce sujet dans une prochaine enquête ESENER. Elles viseraient à identifier quels types d'entreprises (taille, branche économique, etc.) sous-traitent quelles activités (tâches administratives, informatique, entretien, production, restauration, maintenance, services généraux, transports, gestion de stock, gardiennage, etc.), et pour quelles raisons (réduction de coûts, flexibilité accrue, besoin en compétences spécialisées, etc.). Ces variables pourraient être complétées par des questions concernant les sous-traitants, afin d'évaluer quelle proportion des entreprises sont concernées, à quels niveaux elles se situent dans une cascade de donneurs d'ordres, et quels types d'activités elles réalisent. Croisées avec les autres questions d'ESENER, elles offriraient un aperçu de la gestion de la santé et de la sécurité dans ce type de sociétés, ainsi que de leurs caractéristiques structurelles. On pourrait ainsi tester l'hypothèse générale selon laquelle les conditions de santé et de sécurité sont moins bonnes chez les sous-traitants que dans d'autres entreprises. Une autre approche, plus exploratoire, consisterait à mener une enquête auprès des inspecteurs du travail, afin de savoir dans quelle mesure ils sont confrontés, dans leur activité, à des problèmes en lien avec la sous-traitance. Cette démarche pourrait être complétée par des études de cas dans des entreprises œuvrant comme sous-traitants ou comme donneurs d'ordres. Outre l'intérêt théorique de la problématique, disposer de données permettrait d'orienter les activités de contrôle sur des secteurs à risques. L'enjeu dépasse la seule problématique des RPS ; la sous-traitance a contribué à la survenue de plusieurs accidents industriels majeurs au cours des deux dernières décennies (Le Coze, 2017; Weil, 2014).

Une dernière piste de recherche porte sur les pratiques en matière de participation du personnel. On dispose de peu d'informations concernant les structures de participation indirecte dans les entreprises suisses (commissions du personnel, comités de santé et de sécurité au travail, représentants des employés en charge de ces questions), leur composition, les thèmes abordés, la place accordée à la prévention des risques professionnels par rapport à d'autres thèmes, leurs effets, les leviers et les obstacles à leur bon fonctionnement, ainsi que les liens avec des facteurs macro (branche, taille, taux de personnel syndiqué, etc.). En outre, il n'existe que peu de données sur la consultation directe des travailleurs, c'est-à-dire la manière dont ils sont associés, au quotidien, aux décisions impactant leur santé et leur sécurité. Les Enquêtes européennes sur les conditions de travail (EWCS) livrent des informations sur l'autonomie au travail (possibilité de décider des cadences, des horaires et de la manière de procéder pour effectuer ses tâches, occasions de mettre en pratique ses propres idées, liberté de faire des pauses quand on le souhaite, etc.). Une étude visant à dresser un tableau de la participation des travailleurs en Suisse pourrait se fonder sur une analyse secondaire des données d'ESENER et d'EWCS, complétée par des études de cas en entreprises (observations, entretiens, enquêtes auprès de membres de comités, etc.). Ceci pourrait entrer dans le cadre d'une analyse de la mise en œuvre de la Loi fédérale sur la participation.

18. Conclusion

Le dernier chapitre de cette thèse revient sur les apports de l'étude au niveau de la problématique de recherche, puis sur le plan méthodologique et disciplinaire, et enfin en termes d'orientation de l'action publique.

18.1 Synthèse des apports de l'étude pour la compréhension de la problématique de recherche

Cette thèse présente une vision complète de l'intervention des inspecteurs dans le champ des RPS, à partir d'une revue systématique des publications scientifiques, d'une étude quasi-expérimentale et de données qualitatives. Ce travail est novateur à plus d'un titre. S'il existe des études sur l'efficacité d'interventions systémiques de longue durée (p. ex. Biron et al. 2016; Bourbonnais et al., 2011; LaMontagne et al., 2007), il n'y a en revanche que très peu de publications scientifiques sur les activités de contrôle, caractérisées par une durée très brève et une absence de demande

spontanée de la part de l'entreprise. Ce projet a levé le voile sur les processus d'intervention des inspecteurs, sur les facteurs de contexte qui les influencent, ainsi que sur les effets qui en découlent. La réalisation d'une revue systématique – la première de ce type au niveau international – a permis d'élaborer un modèle conceptuel détaillé, pouvant servir à analyser les nombreux facteurs qui influencent l'efficacité des visites d'inspection. Il s'agit d'un élément nouveau, au regard des travaux existants. Par ailleurs, si les aspects réglementaires et institutionnels de la prévention des RPS sont abondamment traités dans les publications, le contexte interne des entreprises est en revanche peu étudié : les caractéristiques pouvant influencer l'action des autorités sont mal connues. L'étude a comblé en partie cette lacune, en soulignant plusieurs aspects rarement abordés dans la littérature. Tout d'abord, il convient de distinguer entre deux modes de prévention : d'une part, des mesures de gestion spécifique des RPS et, d'autre part, des mesures d'amélioration générale des conditions de travail. Ces dernières peuvent contribuer à renforcer les ressources des salariés, mais elles ne sont cependant guère perçues, par les employeurs, comme de la prévention des RPS. Par ailleurs, il est apparu que les pratiques sont davantage liées à des variables structurelles, ainsi qu'aux modes de participation et de gestion des risques professionnels dans leur ensemble, qu'à la perception de l'employeur concernant l'exposition aux RPS. Celle-ci ne paraît pas être l'élément décisif dans le choix de mettre en place des mesures de prévention. Enfin, l'étude a consisté non seulement à mesurer les effets des visites d'inspection, mais également à les expliquer par les modes opératoires des inspecteurs et par les contraintes auxquelles ils font face. Les données ont montré une nette congruence entre la manière dont les inspecteurs abordent les RPS et le type d'effets mesurés. Un aspect innovant de cette étude a résidé dans la comparaison entre les stratégies utilisées pour aborder les RPS, par rapport à la façon de traiter les autres risques professionnels.

Globalement, cette étude témoigne d'un impact positif des visites d'inspection, sur les modes de gestion des RPS et de la santé au travail. Formulés sous la forme d'une configuration contexte-mécanismes-effets, les résultats peuvent être synthétisés comme suit. Les visites d'inspection centrées sur le contrôle de l'intégration des RPS dans les systèmes de gestion de la santé et de la sécurité (mesure) conduisent à améliorer la gestion des risques professionnels, à renforcer la disposition des employeurs à prendre des mesures, à développer leurs compétences dans ce domaine, et à mettre en œuvre certaines mesures de gestion des RPS ; en revanche, elles ne semblent pas avoir d'influence sur la participation des travailleurs, ni sur les mesures d'amélioration générale des conditions de travail (effets). Les inspecteurs recourent le plus souvent à une approche incitative, graduée et orientée système, qui constitue une réponse aux divers dilemmes auxquels ils font face. Cette façon de procéder influence les raisonnements et les conduites des employeurs, en les amenant à mieux connaître les RPS, à réaliser que leur entreprise peut être touchée et que, de ce fait, la prévention est importante, et à comprendre comment intégrer ces questions dans la gestion de la santé et de la sécurité. Le souhait d'éviter des problèmes de gestion du personnel et la volonté de se conformer à la loi jouent également un rôle. Ces mécanismes sont en partie déterminés par le contexte externe aux entreprises : un système de relations professionnelles stables, dans lequel les employeurs sont en position de force ; une économie principalement tournée vers les services et employant une forte proportion de travailleurs qualifiés ; de bonnes conditions d'emploi, en comparaison internationale ; un droit du travail libéral, dans lequel les RPS ne sont réglementés qu'indirectement, au travers des clauses générales de protection de la santé ; et des facteurs institutionnels relatifs aux ressources, aux objectifs, aux compétences et aux outils des inspectorats, ainsi qu'au rôle relativement modeste dévolu aux spécialistes privés, dans ce système. Certains éléments de contexte propres aux entreprises influencent également le choix des stratégies des inspecteurs, ainsi que leurs effets : la taille, la branche économique, le degré de participation du personnel, le niveau de gestion de la santé et de la sécurité, ainsi que les représentations et les pratiques préexistantes des entreprises en matière de RPS. Cette situation semble occuper une position intermédiaire entre les deux configurations contexte-mécanismes-effets issues de la revue systématique (ARTICLE 1). Par rapport à la situation présentée par Hansen et al. (2015) dans les pays nordiques, les pratiques helvétiques se caractérisent par un niveau plus faible de participation du personnel, un recours plus rare à une approche orientée vers les facteurs de risques, et des effets peut-être moins marqués. En revanche, les résultats semblent meilleurs

que ceux que décrivent Walters et al. (2011) dans leur publication. Les autorités suisses privilégient pourtant, elles aussi, une approche système. Ces auteurs font le constat d'une érosion des incitations à la prévention, en raison d'une fragmentation du tissu économique et du marché du travail ; selon les données consultées, la Suisse ne semble pas connaître une évolution aussi importante que celle qu'ils décrivent.

En conclusion, les résultats confortent la pertinence pour les autorités d'agir dans ce domaine. Les propos des employeurs interrogés confirment toutefois qu'il existe un écart entre leurs représentations des RPS et la vision promue par les scientifiques et, dans une moindre mesure, par les autorités. Les RPS tendent à être considérés comme des problèmes individuels ou interpersonnels, dans l'émergence desquels le travail n'aurait qu'un rôle marginal. Dans cette perspective, l'intervention de l'employeur se résume souvent à des mesures de soutien et à une gestion plus ou moins informelle des cas problématiques. Les visites d'inspection ont produit des effets positifs sur les connaissances, les attitudes et les modes de gestion des RPS dans les entreprises ; elles ne semblent toutefois pas avoir influencé les conditions effectives de travail. Pourrait-il s'agir de la première étape d'un processus susceptible d'amener, à long terme, à une meilleure prise en compte des liens entre santé et organisation ? L'individualisation étant au cœur de la « modernité réflexive » (Beck, 1986/2008), il est peu probable que l'intervention de l'Etat suffise à contrer la tendance à faire porter aux individus la responsabilité des RPS. Le recours à une approche incitative et orientée système était sans doute utile pour convaincre les inspecteurs, les employeurs et leurs représentants de commencer à aborder les RPS. Toutefois, pour produire des effets sur les conditions réelles de travail, il paraît nécessaire de franchir une nouvelle étape dans la régulation de ces risques. Des pistes dans ce sens sont proposées dans la dernière section de ce chapitre (section 18.3).

18.2 Synthèse des apports de l'étude au niveau méthodologique et disciplinaire

Cette thèse présente des apports originaux sur quatre plans. Elle souligne les apports respectifs entre plusieurs courants théoriques, distingue deux niveaux de mécanismes d'action, introduit des boucles de rétroaction dans un modèle réaliste, et illustre des complémentarités entre démarche (quasi-)expérimentale et évaluation réaliste.

a) Apports mutuels entre courants théoriques

Cette thèse a reposé sur la mise en relation de trois courants théoriques habituellement disjoints : l'évaluation réaliste, l'étude de la *street-level bureaucracy* et l'ergonomie de l'activité. Cette triangulation disciplinaire a permis de développer une approche globale de la problématique de recherche, reliant des aspects micro (stratégies des agents, raisonnements des employeurs, effets mesurés dans les entreprises) et des dimensions plus macro (marché du travail, relations professionnelles, législation, caractéristiques des acteurs institutionnels et privés).

Des travaux précédents ont évoqué des relations partielles entre certaines de ces disciplines. Par exemple, Loyens (2013) se réfère à la *street-level bureaucracy* et à l'approche réaliste dans son étude sur les inspecteurs du travail en Belgique. Bellemare et al. (2002) recourent à la perspective réaliste pour évaluer une intervention ergonomique, tandis qu'Albert et al. (2016) suggèrent aux évaluateurs réalistes de recourir aux entretiens d'auto-confrontation, utilisés en ergonomie, pour mettre en évidence des mécanismes et des éléments de contexte. Cependant, ces trois courants ne semblent pas avoir fait l'objet d'une utilisation conjointe dans le cadre d'un projet de recherche, et leurs relations ne paraissent pas avoir été examinées en détail. Celles-ci peuvent être résumées comme suit. Une évaluation réaliste d'une intervention, d'un programme ou d'une politique publique nécessite de relier les effets aux mécanismes qui les génèrent, et les mécanismes aux contextes qui en favorisent l'expression. Dans une perspective de *street-level bureaucracy*, certains mécanismes se rapportent aux stratégies d'ajustement des agents de première ligne. Ces stratégies répondent aux dilemmes auxquels les agents sont confrontés, dans des contextes carac-

térisés par des attentes contradictoires (quantité vs qualité, attentes des bénéficiaires vs ressources disponibles, principes de légalité vs de service, etc.). Elles influencent la mise en œuvre et peuvent conduire à des effets inattendus. L'analyse ergonomique du travail peut servir à évaluer l'action publique, en mettant en évidence les modes opératoires des agents de terrain, et en montrant en quoi ils peuvent expliquer les effets constatés. Entretiens d'auto-confrontation et observations permettent de comprendre les processus cognitifs sur lesquels se fonde la régulation de l'activité. En l'espèce, cet apport s'est avéré d'autant plus pertinent que l'ergonomie propose également un modèle explicatif des RPS et de leur prévention, mettant l'accent sur le travail plutôt que sur l'individu. Toutefois, la contribution potentielle de l'ergonomie ne se limite pas à la thématique des RPS. Toute action publique repose sur des personnes chargées de la concrétiser ; leur activité peut être observée et analysée, dans le but de la faire évoluer. Au-delà de l'objectif de compréhension, la démarche ergonomique vise effectivement à « transformer le travail » (Guérin et al., 2001) et « développer l'activité » (Falzon, 2013a), c'est-à-dire à élaborer, avec les acteurs concernés, des actions servant à adapter les conditions de réalisation du travail. L'ergonomie de l'activité peut contribuer à renforcer les effets de l'action publique, en participant à l'amélioration des conditions d'exercice des agents de première ligne. En ce sens, elle complète le courant de la *street-level bureaucracy*, qui se concentre surtout sur la mise en évidence des dilemmes des agents et de leurs stratégies de régulation. La dernière section de ce chapitre (section 18.3) présente plusieurs pistes d'action s'inscrivant dans cette perspective.

b) Distinction entre deux niveaux de mécanismes

Les investigations ont conduit à distinguer deux « boîtes noires ». La première se rapporte à la gestion des dilemmes inhérents à l'activité d'inspection. La seconde concerne les raisonnements des employeurs, acteurs-cibles de l'intervention, et les conduites qui en découlent. Bien que certains auteurs mentionnent l'existence de plusieurs strates de mécanismes et d'effets (Robert & Ridde, 2013; Wong, Westhorp et al., 2013), peu de publications réalistes les mettent effectivement en évidence ; les articles consultés dans le cadre de cette thèse tendent à se concentrer sur les acteurs-cibles. Distinguer deux niveaux d'analyse n'est peut-être pas indispensable dans des programmes d'intervention « à distance », telles que des campagnes de sensibilisation ou de communication, l'élaboration de normes légales ou l'octroi d'incitations financières. En revanche, ceci paraît nécessaire pour évaluer des interventions telles que celles des inspecteurs du travail, car leurs effets sont largement influencés par les interactions directes entre acteur-source et acteur-cible.

c) Introduction de boucles de rétroaction

Le modèle théorique révisé (Figure 9, p. 182) comporte des boucles de rétroaction remontant des effets aux mécanismes et aux contextes ; celles-ci ne figuraient pas dans le modèle initial. Elles visent à rendre compte des phénomènes d'émergence caractéristiques de situations complexes ; elles renvoient également au principe ergonomique selon lequel l'opérateur régule son activité en fonction des résultats qu'il observe. Par exemple, il est possible que les visites d'inspection, en mettant l'accent sur la mise en place de procédures et de structures de soutien pour des collaborateurs en difficulté, renforcent la représentation des employeurs selon laquelle les RPS sont liés à des facteurs personnels, et consolident des pratiques allant spontanément dans ce sens ; pratiques qui peuvent elles-mêmes influencer de futures interventions de l'inspection du travail (phénomène de rétroaction positive, voire de causalité circulaire). Comme autres illustrations, on citera l'effet d'apprentissage relevé par une inspectrice, selon laquelle chaque visite contribue à développer ses compétences, ou encore la tendance apparente à demander davantage de mesures aux entreprises qui disposent déjà d'une certaine expérience en gestion de la sécurité et de la santé au travail.

Selon Byng et al. (2008), l'évaluation réaliste intègre rarement de tels effets dans ses modélisations. Les schémas de base figurant dans les publications réalistes (Pawson, 2002; Pawson & Tilley, 2004; Wong, Greenhalgh, et al., 2013), ne comportent effectivement pas de flèche en retour.

Pourtant, les phénomènes d'émergence et l'évolution des processus dans le temps sont des caractéristiques centrales des phénomènes complexes, que les évaluateurs réalistes ont pour ambition d'appréhender. Ce constat paradoxal s'explique peut-être par la difficulté de mener des projets d'évaluation sur une durée assez longue ou avec un niveau d'approfondissement suffisant pour pouvoir constater ces émergences ; plus prosaïquement, la difficulté de schématiser visuellement les relations entre les multiples composantes de l'intervention pourrait aussi jouer un rôle.

d) Complémentarités entre approche (quasi-)expérimentale et évaluation réaliste

La compatibilité entre méthode expérimentale et évaluation réaliste fait l'objet d'un débat entre chercheurs. Bonell et al. (2012) recommandent de tirer profit de synergies entre ces deux approches, afin de dépasser leurs limites respectives. La première ne prendrait pas suffisamment en compte les interactions entre intervention, mécanismes et contextes. La seconde, faute de groupe témoin, ne permettrait pas de tester d'hypothèse causale. Ces auteurs sont d'avis que, bien qu'un essai contrôlé randomisé ne suffise pas à comprendre comment et dans quel contexte un effet se produit, il constitue néanmoins un outil important pour déterminer si une intervention spécifique, dans un contexte donné, produit un effet, en comparaison avec un contexte similaire mais sans intervention. Pour cette raison, ils proposent de procéder à des « essais contrôlés randomisés réalistes », en testant les effets des différentes composantes d'un programme, séparément et de manière combinée, dans différents contextes. Hawkins (2014) est d'avis que l'on peut tester des configurations contexte-mécanismes-effets en comparant un groupe d'intervention et un groupe témoin ; il estime cependant qu'il faut renoncer à la répartition aléatoire des participants, car elle empêche d'intégrer dans l'équation des facteurs contextuels importants. En revanche, Marchal et al. (2013) considèrent que les deux approches sont incompatibles. La démarche expérimentale postule des relations linéaires entre variables ; de ce fait, elle serait inadaptée à l'étude de phénomènes sociaux complexes, caractérisés par des effets de non-linéarité, de rétroaction, d'émergence et de dépendance historique. De plus, les essais contrôlés randomisés viseraient à écarter l'influence des interactions sociales et du facteur humain (identités, valeurs, croyances, compétences, objectifs, etc.), tandis que l'approche réaliste les mettrait au cœur du changement.

Cette thèse montre qu'il est possible de réunir les deux approches dans un même projet de recherche ; leur usage conjoint en constitue un point fort. Le protocole quasi-expérimental a permis de mesurer les effets de l'intervention des inspecteurs, tout en évitant plusieurs biais qui auraient pu fragiliser la validité interne de l'étude ; sans le recours à un groupe témoin, il aurait été difficile d'interpréter les résultats en termes de causalité. Grâce à l'approche réaliste, il a été possible d'expliquer les effets identifiés, par des éléments de contexte et des mécanismes mis en évidence dans les autres volets de l'étude. De plus, des aspects contextuels ont été intégrés dans les modèles de régression multiple, en analysant les effets d'interaction entre les visites de contrôle, la branche d'activité et la taille de l'entreprise. Le but n'était cependant pas de réaliser des « essais contrôlés randomisés réalistes », au sens de Bonell et al. (2012). Pour cela, il aurait fallu intégrer différents mécanismes d'action dans les analyses statistiques, afin de comparer les résultats en fonction des cooccurrences de contextes et de mécanismes. Or, les investigations menées auprès des inspecteurs n'ont pas fait apparaître de mécanismes suffisamment différents pour pouvoir les inclure dans des modèles statistiques. Par ailleurs, parmi les diverses variables de contexte figurant dans le questionnaire, seuls le nombre d'employés et la branche d'activité se sont révélés significativement liés aux effets des inspections. C'est pourquoi il n'était pas envisageable de tester plusieurs configurations de contextes, de mécanismes et d'effets.

Les remarques ci-dessus n'ôtent rien à la valeur de l'évaluation réaliste pour appréhender la problématique de recherche. Tout d'abord, le fait est que les mêmes mécanismes de sensibilisation et de négociation, mis en œuvre dans des établissements de tailles et de secteurs variés, ont conduit à des effets différents, conformément au postulat fondamental de l'approche réaliste. De plus, les analyses ont montré des améliorations de certains scores dans des sous-groupes d'entreprises non inspectées (notamment les établissements du secteur secondaire comptant plus de 100 collaborateurs). Ce résultat confirme que les pratiques des entreprises ne sont pas influencées uni-

quement par les visites d'inspection, mais également par des facteurs contextuels – en l'occurrence la taille et le secteur d'activité. Par ailleurs, si les inspecteurs étaient plus nombreux à recourir à une approche fondée sur les facteurs de risques, plutôt que sur la seule approche « système », on observerait probablement des effets plus hétérogènes dans les entreprises. Enfin, il est fort probable que, en-dehors de la taille et du secteur d'activité, les éléments de contexte pris en compte dans le questionnaire étaient trop généraux pour pouvoir influencer les résultats. On peut supposer que des facteurs relevant de la dynamique interne de l'entreprise, tels que le soutien de la hiérarchie, la culture organisationnelle ou les modalités concrètes d'implication du personnel (Janetzke & Ertel, 2017; Mellor et al., 2011), s'avèrent plus déterminants que les caractéristiques structurelles et conjoncturelles incluses dans l'outil d'enquête²⁸. Pour aller plus loin dans la mise en évidence de diverses configurations CME, il faudrait conduire des études qualitatives plus approfondies, portant non seulement sur la visite d'inspection et le point de vue de l'inspecteur, mais aussi sur la phase d'assimilation et de mise en œuvre par les employeurs.

Malgré ces limites, l'approche réaliste de l'évaluation, combinée avec un design de recherche quasi-expérimental, s'est avérée féconde et structurante. Tout d'abord, elle est cohérente avec le positionnement épistémologique du chercheur, tel qu'évoqué en préambule. En effet, elle propose un outillage conceptuel facilitant l'adoption d'un point de vue médian, situé entre positivisme et constructivisme, quantitatif et qualitatif, mesure des effets et évaluation des processus (Pawson & Manzano-Santaella, 2012). Chaque terme de ces alternatives est représenté dans la thèse. Le protocole quasi-expérimental la rattache au positivisme, au quantitatif et à l'évaluation des résultats. Toutefois, elle puise également dans une vision plus constructiviste, qui invite à prendre de la distance par rapport aux chiffres produits. Pour comprendre ces derniers, il faut s'intéresser aux représentations et aux pratiques des acteurs, ce qui nécessite des méthodes qualitatives. Par ailleurs, il s'agit de considérer la notion de RPS comme une construction sociale (Loriol, 2010), que le processus même de recherche contribue à alimenter. L'enquête a probablement contribué à « créer » des RPS : en effet, avant d'être interrogés, nombre de répondants n'avaient jamais utilisé ce terme pour désigner des phénomènes observés dans leur entreprise.

Dans ce sens, le paradigme réaliste a constitué un liant entre des concepts, des méthodes et des résultats diversifiés. Il a servi de base pour analyser et synthétiser des publications provenant d'horizons multiples, mesurer des effets d'une manière reproductible et généralisable, construire un modèle théorique permettant d'interpréter ces résultats, et relier entre elles des données issues de plusieurs sources (articles scientifiques, littérature grise, réponses aux questionnaires, observations ergonomiques de l'activité, entretiens et commentaires des répondants). Le caractère synthétique de la configuration CME retenue a également permis de comparer, à un niveau macro, l'approche helvétique à des contextes nationaux décrits dans d'autres publications. Enfin, l'accent mis sur l'identification de mécanismes d'action et de facteurs contextuels a facilité la formulation de pistes de réflexion pour renforcer la prévention des RPS ; celles-ci sont présentées dans la dernière section de cette thèse.

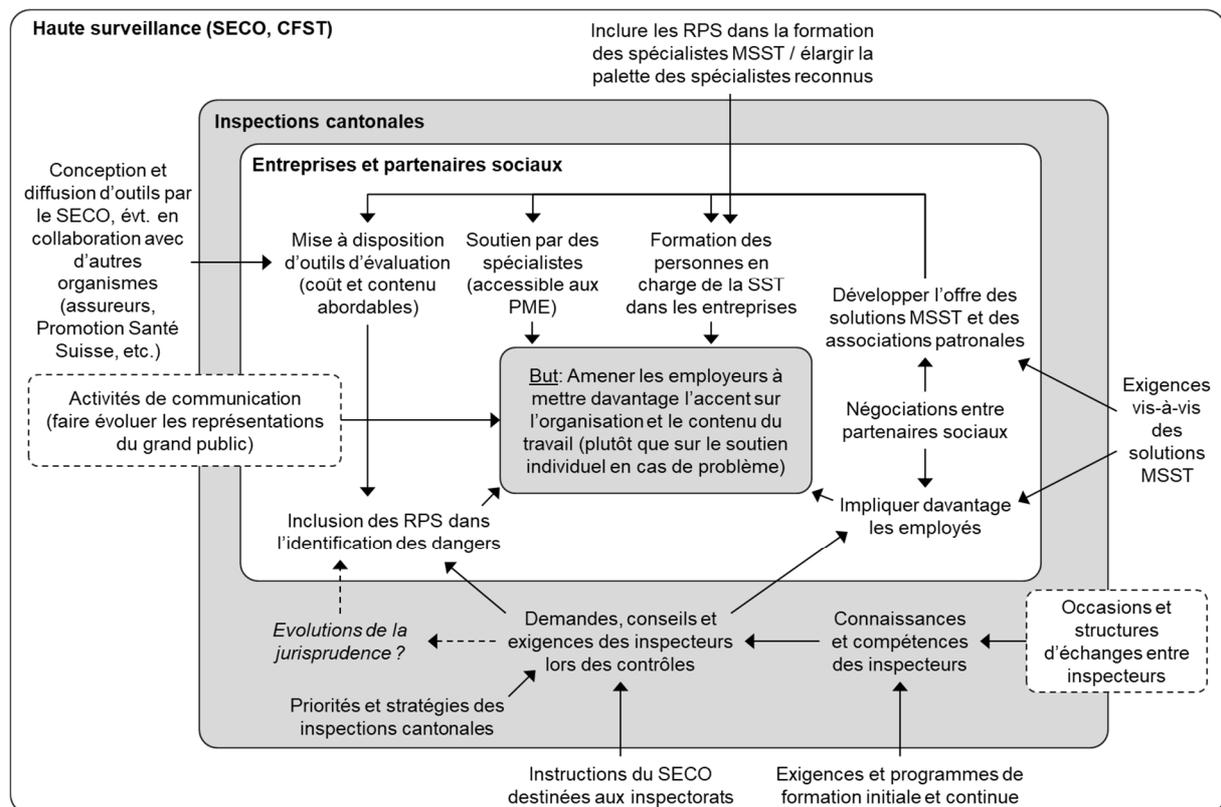
18.3 Synthèse des apports de l'étude pour l'orientation de l'intervention publique

L'ergonomie de l'activité s'inscrit dans une visée développementale (Falzon, 2013b). Elle cherche à induire des changements dans les conditions de réalisation du travail, afin d'améliorer la performance du système et la santé des opérateurs. C'est pourquoi cette thèse se conclura par des considérations pratiques, ayant pour but d'amener les employeurs à mettre davantage l'accent

²⁸ Sur le plan méthodologique, le projet de thèse prévoyait de réaliser des analyses typologiques sur les données de la première enquête par questionnaire. L'idée était de construire des *clusters* à partir des variables structurelles (taille, secteur, appartenance à un groupe multinational, etc.), démographiques (proportion de femmes, de jeunes travailleurs, etc.) et conjoncturelles (situation économique, indicateurs de gestion des ressources humaines, etc.). Une évolution divergente des scores de prévention, entre ces différentes catégories d'entreprises et entre les deux enquêtes, aurait permis d'identifier des configurations, au sens réaliste du terme. Toutefois, les analyses n'ont pas permis de constituer des *clusters* suffisamment diversifiés ; la taille et la branche d'activité expliquaient l'essentiel des regroupements, les autres variables ne jouant qu'un rôle marginal. C'est la raison pour laquelle ce type d'analyse a été abandonné, au profit de modèles de régression multiple incluant les interactions entre visite d'inspection, taille et branche économique.

sur l'organisation et le contenu du travail, plutôt que sur le soutien individuel en cas de problème. La Figure 11 schématise plusieurs pistes pouvant contribuer à cet objectif, dans le contexte spécifique de la Suisse. Bien que cette étude ait montré des effets positifs de l'inspection, il paraît peu vraisemblable qu'un corps de 130 agents suffise à infléchir les pratiques de plus de 500'000 entreprises. C'est pourquoi, dans une perspective de « réseau d'action publique » (Varone et al., 2016), il convient d'identifier d'autres organismes pouvant relayer ou compléter l'intervention des inspecteurs. La figure représente trois niveaux d'acteurs, placés de manière concentrique en fonction de leur degré de proximité avec les pratiques de prévention sur le terrain : au centre, les entreprises et les partenaires sociaux, puis les inspections du travail, et enfin les autorités de haute surveillance (SECO et Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail, CFST).

Figure 11: Pistes pour le renforcement de la prévention des RPS



a) Entreprises et partenaires sociaux

A cette première échelle, plusieurs facteurs pourraient contribuer à faire changer les représentations et les pratiques des employeurs en matière de RPS. Une inclusion plus fréquente des RPS dans l'identification des dangers, réalisée en application de la Directive MSST, pourrait conduire les dirigeants à prendre conscience du caractère professionnel des facteurs de risques. De même, une implication accrue du personnel dans cette évaluation, dans l'élaboration de plans d'action et lors des visites d'inspection, y contribuerait également, en facilitant la remontée d'informations concernant les contraintes rencontrées sur le terrain. Les modalités pratiques de participation des employés dépendent en partie des négociations entre partenaires sociaux et du degré de prise en compte des questions de santé au travail dans les relations professionnelles ; la prévention des RPS mériterait d'être intégrée dans les négociations collectives.

On constate depuis quelques années un certain développement des services proposés, dans ce domaine, par les associations d'employeurs à leurs membres. Cette offre est souvent tournée vers la gestion de situations individuelles problématiques ; rares sont les organismes qui proposent

des prestations orientées vers la prévention collective et l'intervention organisationnelle. Ceci pourrait passer par une meilleure intégration de cette thématique dans les solutions collectives d'application de la Directive MSST, qui sont encore majoritairement tournées vers la sécurité et les conditions physiques de travail. Un engagement accru des partenaires sociaux dans ce domaine conduirait à améliorer le niveau de formation et de compétences des personnes en charge de la santé et de la sécurité dans les entreprises, par exemple via une offre de cours appropriée. Il s'agirait également de renforcer le soutien des directions par des spécialistes de la prévention (psychologues du travail et ergonomes, notamment) pouvant intervenir sur le terrain, à des prix abordables pour les PME ; une telle offre de services pourrait reposer sur un financement mutualisé, à l'échelle d'une branche professionnelle ou d'un groupe d'entreprises. Enfin, les partenaires sociaux pourraient fournir à leurs affiliés des outils d'évaluation des RPS, abordables tant au niveau du coût que de la complexité d'utilisation, afin que les entreprises puissent réaliser plus aisément leur évaluation des risques.

b) Inspections cantonales

Les interventions des autorités d'exécution sont susceptibles de faire évoluer les représentations et les pratiques des employeurs. A ce titre, les demandes, exigences et recommandations formulées par les inspecteurs lors de leurs contrôles jouent un rôle central pour aller au-delà de la conformité formelle et du soutien individuel. Les RPS ne sont que l'un des nombreux thèmes que les inspecteurs doivent contrôler ; il serait sans doute irréaliste de leur demander de consacrer plus de temps à ce sujet. En revanche, ils pourraient insister davantage sur des facteurs organisationnels liés à la fois aux RPS et aux autres risques professionnels. Il s'agit en particulier de requérir plus systématiquement une inclusion des RPS dans l'identification des dangers découlant de la Directive MSST. En effet, cette dernière indique, en remarque préliminaire, que dans le cadre de leurs obligations générales (art. 3 à 10 de l'Ordonnance sur la prévention des accidents et des maladies professionnelles et art. 3 à 9 de l'Ordonnance 3 relative à la loi sur le travail), tous les employeurs identifient les dangers présents dans leur entreprise pour la sécurité et la santé des travailleurs ; ils prennent les mesures de protection et les dispositions nécessaires selon les règles reconnues de la technique.

Les inspecteurs devraient également veiller à une implication plus étroite des employés, à la fois dans la gestion systématique de la santé et de la sécurité, et lors des visites d'inspection. Les inspecteurs pourraient également approfondir l'investigation de certains facteurs de risques, qu'ils choisiraient en fonction de l'entreprise. Dans ce but, il paraît nécessaire de poursuivre le développement des connaissances et des compétences des inspecteurs ; en effet, la participation des travailleurs et l'évaluation des RPS sont des thèmes qui, jusqu'à présent, ont été peu abordés dans leur formation. Le schéma indique par ailleurs que le contenu et le déroulement des contrôles dépendent des priorités et des stratégies adoptées au sein des inspections cantonales : types d'entreprises visées, nombre de contrôles à effectuer, importance respective des interventions sur plaintes et des visites proactives, etc. Enfin, il suggère que les exigences des inspecteurs pourraient indirectement renforcer la place des RPS dans l'identification des dangers, via une évolution de la jurisprudence. Les flèches correspondantes sont dessinées en trait discontinu, car il s'agit d'une évolution hypothétique ; pour qu'elle se confirme, il faudrait que les inspecteurs requièrent plus fréquemment une identification des dangers, qu'un employeur s'y oppose et que le cas soit porté devant un tribunal. Ceci s'étant produit dans le cas des « personnes de confiance », une telle évolution n'est pas impossible. Elle aurait pour intérêt de clarifier la portée de l'obligation d'évaluer systématiquement les facteurs de RPS, à défaut d'une disposition explicite dans les textes de loi eux-mêmes.

c) Haute surveillance

A l'échelon fédéral, diverses mesures seraient susceptibles de faire évoluer les pratiques des inspecteurs, des entreprises et des partenaires sociaux. Ainsi, la manière d'aborder la participation des travailleurs, lors d'une visite d'inspection, pourrait faire l'objet de recommandations de bonnes pratiques, de cours de formation et de directives. Comme autorité de haute surveillance, le SECO est habilité à donner des instructions aux inspectorats cantonaux, concernant les modalités de réalisation des contrôles. Plusieurs projets sont en cours ; l'une de ces instructions porte notamment sur la participation. En outre, certains inspectorats du travail utilisent avec succès des techniques d'inspection participatives, reposant par exemple sur des entretiens semi-structurés, individuels et collectifs, avec un échantillon de travailleurs ; ces méthodes sont employées principalement pour investiguer les RPS. Ces pratiques mériteraient d'être partagées avec d'autres cantons, moyennant d'éventuelles adaptations en fonction du contexte local. Le SECO pourrait favoriser cet échange de pratiques, par exemple au travers de la formation initiale et continue des inspecteurs.

Le SECO a conçu et diffusé de nombreuses brochures d'information sur les RPS ; l'une d'entre elles (Gruber et al., 2016) recense diverses méthodes (questionnaires, entretiens, observations, ateliers, etc.) permettant d'évaluer ces risques en suivant une démarche structurée. Il a également soutenu le développement d'un site Internet permettant aux employeurs et aux employés d'évaluer la problématique du stress dans leur entreprise²⁹. Il existe par ailleurs de très nombreux outils d'évaluation des RPS, en Suisse comme à l'étranger, certains payants et d'autres gratuits. Toutefois, l'enquête auprès des entreprises a montré que seuls quatre employeurs sur dix indiquent avoir réalisé une évaluation des risques incluant les RPS. Ce chiffre doit être considéré avec prudence, car les commentaires spontanés des répondants ont montré que la notion d'évaluation des risques était interprétée parfois de manière très large ; si certains participants ont évoqué l'emploi d'une méthodologie systématique, d'autres ont considéré que les entretiens annuels avec les collaborateurs, des démarches informelles, voire des formations pour le personnel, faisaient office d'évaluation des risques. Il existe donc un écart considérable entre le nombre d'outils disponibles sur le marché, et leur utilisation effective sur le terrain. Peut-être serait-il souhaitable que les autorités choisissent ou développent un instrument de « pré-diagnostic » et le diffusent largement auprès des entreprises et des partenaires sociaux. Même rudimentaire, un tel outil aurait au moins pour intérêt de contribuer à faire évoluer les représentations des employeurs et des salariés, dans le sens d'une meilleure compréhension de la dimension organisationnelle et collective des RPS. Il pourrait également servir de document de travail au cours d'une visite d'inspection, voire être transmis à l'avance à l'entreprise par l'inspecteur. Dans ce cadre, le SECO et les inspections du travail pourraient trouver un intérêt à collaborer avec d'autres acteurs, tels que Promotion Santé Suisse ou certains grands assureurs perte de gain, soit pour développer en commun des outils soit pour que les instruments existants soient relayés plus largement auprès des employeurs.

La prévention des RPS ne peut pas se résumer à l'utilisation de listes de contrôle, de fiches d'informations ou d'études de cas. Elle nécessite aussi des investigations plus approfondies et un accompagnement par des spécialistes pour faciliter la démarche de prévention. Une piste pour renforcer le soutien des entreprises, par des intervenants qualifiés, serait d'élever les attentes vis-à-vis des solutions de branche MSST, portées par les associations professionnelles. Ces solutions doivent être auditées périodiquement par la CFST et le SECO ; il conviendrait d'examiner dans quelle mesure l'intervention effective de spécialistes des RPS, dans les entreprises membres, pourrait être un critère de certification. Selon des discussions informelles au sein du SECO, le fait que la Directive MSST s'appuie sur un article de la Loi sur l'assurance-accidents, qui traite de la sécurité au travail, et non sur la Loi sur le travail, qui régit la protection de la santé, pourrait constituer un obstacle. Cet argument prête toutefois à discussion. En effet, selon l'art. 7 de l'Ordonnance 3 relative à la Loi sur le travail, lorsque des spécialistes de la sécurité au travail

²⁹ www.stressnostress.ch

interviennent au sens de la Directive MSST, ils doivent également veiller au respect des prescriptions de protection de la santé.

Dans cette perspective, il conviendrait également de développer les compétences des spécialistes de la sécurité au travail, en renforçant les fondements scientifiques de leurs programmes de formation, et en adaptant le contenu aux évolutions du monde du travail. Ces cursus, largement fondés sur une approche technique de la sécurité, devraient accorder une place plus importante aux facteurs organisationnels, sociaux et humains de la prévention des risques professionnels. De même, il serait temps d'élargir la liste des spécialistes de la sécurité au travail ; à l'heure actuelle, seuls les médecins du travail, les ingénieurs de sécurité, les hygiénistes du travail et les chargés de sécurité en font partie. La mise en place récente d'un brevet fédéral de « spécialiste en sécurité au travail et protection de la santé » (STPS), destiné notamment aux inspecteurs du travail, devrait permettre de mieux intégrer, dans la formation des intervenants en prévention des risques professionnels, les évolutions du monde du travail et les défis qu'elles posent pour la santé de la population active. Par ailleurs, la création d'un diplôme fédéral supérieur STPS, correspondant au niveau attendu d'une formation académique, est en cours de discussion ; elle s'inscrit dans une même perspective de décloisonnement et d'enrichissement des profils des spécialistes de la prévention.

Enfin, la Figure 11 mentionne deux dernières pistes d'action, qui traversent plusieurs niveaux du schéma ; elles sont représentées en traits discontinus. D'une part, faire évoluer les représentations des employeurs nécessite de poursuivre et, éventuellement, d'adapter les activités de communication destinées au grand public et aux entreprises. L'idée serait de s'assurer que le message « prévenir les RPS en agissant sur le travail » soit présent au cœur de l'ensemble des activités de communication des autorités sur le thème des RPS. D'autre part, la complexification du monde du travail nécessite de poursuivre et développer les échanges de pratiques entre inspecteurs. L'inspection du travail est un métier exigeant, nécessitant des compétences techniques et sociales variées, ainsi qu'une bonne connaissance des relations professionnelles, au sens large. C'est aussi une activité solitaire, dans laquelle les occasions d'échanger et d'intervenir avec des collègues peuvent faire défaut. Les autorités fédérales et les inspections cantonales du travail ont mis en place diverses plates-formes d'échanges : conférence annuelle des inspections du travail, journées de travail de la CFST, cours pour les inspecteurs, séances des associations professionnelles d'inspecteurs du travail, etc. En-dehors de ces structures formelles, les collaborations sur le terrain, au quotidien, représentent un vecteur essentiel de développement des compétences. Les responsables des inspectorats cantonaux devraient jouer un rôle actif dans le renforcement de ce type d'échanges, non seulement sur le thème des RPS, mais aussi dans les autres champs d'intervention des inspecteurs. Ce renforcement pourrait passer par la valorisation des visites en binôme – qui se pratiquent déjà dans certains cantons malgré des ressources limitées –, l'organisation de visites croisées entre collègues de cantons différents, une offre d'accompagnement ponctuel par des spécialistes du SECO sur des problématiques spécifiques, la mise en place de groupes thématiques au niveau régional ou national, ou encore l'organisation de séances d'échange d'expériences.

Au terme de cette thèse, il apparaît que les RPS ne sont pas qu'un simple thème parmi d'autres dans une longue liste de sujets à aborder. Cette problématique est révélatrice d'évolutions technologiques, économiques et sociétales, qui façonnent le monde du travail et qui agissent sur l'ensemble des déterminants sociaux de la santé et de la sécurité. L'intensification, l'individualisation et la flexibilisation du travail ont des impacts qui dépassent la seule question des RPS. Les autorités de nombreux pays, dont la Suisse, ont commencé à développer des stratégies pour y faire face, en diversifiant les relais de leur action auprès des entreprises, en ciblant les groupes professionnels les plus à risques, notamment les travailleurs précaires, et en s'efforçant d'agir en cascade dans les chaînes logistiques, des donneurs d'ordres vers les sous-traitants. *In fine*, l'efficacité de ces mesures dépendra des futurs développements en matière de politique économique et sociale, ainsi que de la façon dont les démarches d'intervention dépasseront la mise en place de dispositifs individuels ou de soutien d'urgence, afin de toucher en profondeur l'activité des collaborateurs et d'humaniser le travail.

BIBLIOGRAPHIE

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, 267-299.
- Albert, V., Vézina, N., & Bilodeau, H. (2016). *Taking advantage of interdisciplinarity: how an interview technique commonly used by ergonomists could be useful to realist evaluators to bring out mechanisms and context*. Paper presented at the 2nd International Conference on Realist Evaluation and Synthesis: Strengthening Principles, Advancing Practice, London.
- Amossé, T., & Célérier, S. (2013). Pratiques d'entreprises en santé et sécurité - Un panorama de la situation française depuis une double perspective, quantitative et qualitative. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 15(3). doi:10.4000/pistes.3601
- Arial, M., Benoît, D., & Wild, P. (2014). Exploring implicit preventive strategies in prehospital emergency workers: A novel approach for preventing back problems. *Applied Ergonomics*, 45(4), 1003-1009. doi:10.1016/j.apergo.2013.12.005
- Armingeon, K. (2017). Le partenariat social sous le feu des critiques. *La Vie économique*, 4, 21-25.
- Askenazy, P. (2006). La santé et la sécurité dans les entreprises américaines. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 3(163), 72-89.
- Askenazy, P. (2009). Un regard économique sur la santé au travail. *Regards croisés sur l'économie*, 5, 54-60. doi:10.3917/rce.005.0054
- Aust, B., Rugulies, R., Finken, A., & Jensen, C. (2010). When workplace interventions lead to negative effects: Learning from failures. *Scandinavian Journal of Public Health*, 38(3), 106-119. doi:10.1177/1403494809354362
- Ayela, C., & Pelpel, C. (2013). Risque des dirigeants en matière de RPS : vite un Document Unique ! *Revue Lamy Droit des affaires*, 80, 67-71.
- Banatte, S. (2017). *Structure des PME suisses en 2015*. Neuchâtel: Office fédéral de la statistique.
- Baril-Gingras, G., Bellemare, M., & Brun, J.-P. (2004). *Intervention externe en santé et en sécurité du travail: Un modèle pour comprendre la production de transformations à partir de l'analyse d'interventions d'associations sectorielles paritaires*. Rapport R-367. Montréal: Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail.
- Baril-Gingras, G., Bellemare, M., & Brun, J.-P. (2006a). The contribution of qualitative analyses of occupational health and safety interventions: An example through a study of external advisory interventions. *Safety Science*, 44(10), 851-874. doi:10.1016/j.ssci.2006.05.003
- Baril-Gingras, G., Bellemare, M., & Brun, J.-P. (2006b). Interventions externes en santé et en sécurité du travail : influence du contexte de l'établissement sur l'implantation de mesures préventives. *Relations industrielles / Industrial Relations*, 61(1), 9-43. doi:10.7202/013719ar
- Beck, U. (1986/2008). *La société du risque : Sur la voie d'une autre modernité*. Paris: Flammarion.
- Bellemare, M., Marier, M., Montreuil, S., Allard, D., & Prévost, J. (2002). *La transformation des situations de travail par une approche participative en ergonomie : une recherche intervention pour la prévention des troubles musculo-squelettiques*. Rapport R-292. Montréal: Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail.
- Berger, P., & Luckmann, T. (1966/2018). *La construction sociale de la réalité*. Malakoff: Armand Colin.
- Berthelette, D. (2013). Recherche évaluative d'interventions de formation. In C. Teiger & M. Lacomblez (Eds.), *(Se) Former pour transformer le travail : dynamiques de constructions d'une analyse critique du travail* (pp. 553-563). Québec: Presses de l'Université de Laval.
- Berthelette, D., Bilodeau, H., & Leduc, N. (2008). Pour améliorer la recherche évaluative en santé au travail. *Santé publique*, 20(hs), 171-179.
- Bhaskar, R. (1998). Philosophy and scientific realism. In M. Archer, R. Bhaskar, A. Collier, T. Lawson, & A. Norrie (Eds.), *Critical Realism. Essential Readings* (pp. 16-47). London & New York: Routledge.
- Biron, C., St-Hilaire, F., Baril-Gingras, G., Paradis, M.-E., Chabot, S., Lefebvre, R., . . . Brisson, C. (2016). *Conditions facilitant l'appropriation de démarches préventives en santé psychologique au travail par les gestionnaires*. Rapport R-921. Montréal: Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail.
- BIT (2001). *Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail*. Genève: Bureau International du Travail.
- Blamey, A., & Mackenzie, M. (2007). Theories of Change and Realistic Evaluation: Peas in a Pod or Apples and Oranges? *Evaluation*, 13(4), 439-455. doi:10.1177/1356389007082129
- Bodier, M., & Wolff, L. (2018). *Les facteurs psychosociaux de risque au travail*. Toulouse: Octarès.

- Bøgehus Rasmussen, M., Hansen, T., & Nielsen, K. T. (2011). New tools and strategies for the inspection of the psychosocial working environment: The experience of the Danish Working Environment Authority. *Safety Science*, 49(4), 565-574. doi:10.1016/j.ssci.2010.06.002
- Boivin, J. (1987). Les relations industrielles: une pratique et une discipline. *Relations industrielles*, 42(1), 179-196.
- Bonell, C., Fletcher, A., Morton, M., Lorenc, T., & Moore, L. (2012). Realist randomised controlled trials: A new approach to evaluating complex public health interventions. *Social Science & Medicine*, 75, 2299-2306.
- Boltanski, L. (2009). *De la critique: Précis de sociologie de l'émancipation*. Paris: Gallimard.
- Bouffartigue, P. (2012). *Mesurer les "Risques psychosociaux" ?* Paper presented at the Mesures et démesures du travail - XIIIèmes Journées Internationales de Sociologie du Travail, Bruxelles, Belgique. <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00767900/document>
- Bouletreau, A., Chouanière, D., Wild, P., & Fontana, J.-M. (1999). *Concevoir, traduire et valider un questionnaire: A propos d'un exemple, EUROQUEST*. Paris: Institut National de Recherche et de Sécurité.
- Bourbonnais, R., Brisson, C., & Vézina, M. (2011). Long-term effects of an intervention on psychosocial work factors among healthcare professionals in a hospital setting. *Occupational and Environmental Medicine*, 68(7), 479-486. doi:10.1136/oem.2010.055202
- Bourdieu, P. (1984). *Questions de sociologie*. Paris: Les Editions de Minuit.
- Bruhn, A. (2006). The inspector's dilemma under regulated self-regulation. *Policy and Practice in Health and Safety*, 4(2), 3-23. doi:10.1080/14774003.2006.11667679
- Bruhn, A. (2009). Occupational unity or diversity in a changing work context? The case of Swedish labour inspectors. *Policy and Practice in Health and Safety*, 7(2), 31-50. doi:10.1080/14774003.2009.11667733
- Bruhn, A., & Frick, K. (2011). Why it was so difficult to develop new methods to inspect work organization and psychosocial risks in Sweden. *Safety Science*, 49(4), 575-581. doi:10.1016/j.ssci.2010.07.011
- Buffat, A. (2011). *Pouvoir discrétionnaire et redevabilité de la bureaucratie de guichet. Les taxateurs d'une caisse de chômage comme acteurs de mise en oeuvre. Thèse de doctorat en science politique*. Université de Lausanne.
- Buffat, A. (2016). La bureaucratie de guichet ou les défis des contacts avec les usagers du service public. In D. Giaucque & Y. Emery (Eds.), *L'acteur et la bureaucratie au XXIe siècle* (pp. 141-167). Québec: Presses de l'Université de Laval.
- Byng, R., Norman, I., Redfern, S., & Jones, R. (2008). Exposing the key functions of a complex intervention for shared care in mental health: case study of a process evaluation. *BMC Health Services Research*, 8(274). doi:10.1186/1472-6963-8-274
- Caroly, S. (2010). *L'activité collective et la réélaboration des règles : des enjeux pour la santé au travail, Thèse d'habilitation à diriger des recherches*. Bordeaux: Université Victor Segalen Bordeaux 2.
- Cazamian, P. (1973). *Leçons d'ergonomie industrielle*. Paris: Ed. Cujas.
- Cheng, Y. W. (2015). Policy responses to work-related stress: Examining Taiwan's experiences from a welfare state regime perspective. *Safety Science*, 78, 111-116. doi:10.1016/j.ssci.2015.04.018
- Clot, Y. (2010). *Le travail à cœur. Pour en finir avec les risques psychosociaux*. Paris: La Découverte.
- Connell, J. P., Kubisch, A. C., Schorr, L. B., & Weiss, C. H. (1995). *New Approaches to Evaluating Community Initiatives, vol. 1, Concepts, Methods and Contexts*. Washington, DC: Aspen Institute.
- Contandriopoulos, A.-P., Champagne, F., Denis, J.-L., & Pineault, R. (1993). L'évaluation dans le domaine de la santé: Concepts et méthodes. *Bulletin*, 33(1), 12-17.
- Cousin, O. (2011). Tyrannie de la communication et occultation des rapports de pouvoir. In M. Dressen & J.-P. Durand (Eds.), *La violence au travail* (pp. 29-38). Toulouse: Octarès.
- Coutarel, F., Daniellou, F., & Dugué, B. (2014). Ergonomie. In P. Zawieja & F. Guarnieri (Eds.), *Dictionnaire des risques psychosociaux* (pp. 283-285). Paris: Ed. du Seuil.
- Cox, T., Griffiths, A., & Randall, R. (2003). A risk management approach to the prevention of work stress. In M. Schabracq, J. Winnubst, & C. Cooper (Eds.), *The handbook of work and health psychology* (pp. 191-206). Chichester: John Wiley & Sons, Ltd.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design : qualitative, quantitative, and mixed methods approaches, 4th international student edition*. Los Angeles: SAGE.
- Crozier, M., & Friedberg, E. (1977). *L'acteur et le système*. Paris: Editions du Seuil.
- Dalkin, S. M., Greenhalgh, J., Jones, D., Cunningham, B., & Lhussier, M. (2015). What's in a mechanism? Development of a key concept in realist evaluation. *Implementation Science*, 10(1), 1-7. doi:10.1186/s13012-015-0237-x

- Daniellou, F. (1998). Evolutions de l'ergonomie francophone : théories, pratiques, et théories de la pratique. In M.-F. Dessaigne & I. Gaillard (Eds.), *Des évolutions en ergonomie* (pp. 37-54). Toulouse: Octarès.
- Daniellou, F., Davezies, P., Chassaing, K., Dugué, B., & Petit, J. (2012). *Le travail vivant des agents de contrôle de l'inspection du travail*. DIRECCTE. Consulté sur la page <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00776153/>
- Davezies, P. (2001). Le stress au travail: entre savoirs scientifiques et débat social. *Performances, Stratégies et Facteur Humain*, 1, 4-7.
- Dodier, N. (1988). Les actes de l'inspection du travail en matière de sécurité : la place du droit dans la justification des relevés d'infraction. *Sciences sociales et santé*, 6(1), 7-28. doi:10.3406/sosan.1988.1082
- Dollard, M., & Nesar, D. Y. (2013). Worker health is good for the economy: Union density and psychosocial safety climate as determinants of country differences in worker health and productivity in 31 European countries. *Social Science & Medicine*, 92, 114-123. doi:10.1016/j.socscimed.2013.04.028
- Dollard, M., Skinner, N., Tuckey, M. R., & Bailey, T. (2007). National surveillance of psychosocial risk factors in the workplace: An international overview. *Work and Stress*, 21(1), 1-29. doi:10.1080/02678370701254082
- Dressen, M., & Durand, J.-P. (coord.) (2011). *La violence au travail*. Toulouse: Octarès.
- Dubois, V. (2012). Le rôle des street-level bureaucrates dans la conduite de l'action publique en France. Consulté sur la page <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00660673>
- Durand, J.-P. (2011). Les formes renouvelées de la violence au travail. In M. Dressen & J.-P. Durand (Eds.), *La violence au travail* (pp. 11-16). Toulouse: Octarès.
- Dwyer, T. (2006). Alain Wisner et la sociologie : entre proximité et distance. *Travailler*, 1(15), 165-183. doi:10.3917/trav.015.0165
- Emery, Y., & Giauque, D. (2007). Dépasser les dilemmes de la GRH publique. In Y. Emery & D. Giauque (Eds.), *Dilemmes de la GRH publique* (pp. 261-297). Lausanne: Editions Loisirs et Pédagogie.
- Emery, Y., Giauque, D., & Wyser, C. (2007). La GRH publique face aux paradoxes et dilemmes de l'après-fonctionariat. In Y. Emery & D. Giauque (Eds.), *Dilemmes de la GRH publique* (pp. 1-35). Lausanne: Editions Loisirs et Pédagogie.
- Ertel, M., Stilianow, U., Iavicoli, S., Natali, E., Jain, A., & Leka, S. (2010). European social dialogue on psychosocial risks at work: Benefits and challenges. *European Journal of Industrial Relations*, 16(2), 169-183. doi:10.1177/0959680110364830
- EU-OSHA (2012a). *Management of occupational safety and health: An analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER) - Technical report annexes 1 and 2*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- EU-OSHA (2012b). *Management of psychosocial risks at work: An analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER)*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- EU-OSHA (2016). *Second European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER-2): Overview Report: Managing Safety and Health at Work*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Eurofound, & EU-OSHA (2014). *Psychosocial risks in Europe: Prevalence and strategies for prevention*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Fairmann, R., & Yapp, C. (2005). Enforced Self-Regulation, Prescription, and Conceptions of Compliance within Small Businesses: The Impact of Enforcement. *Law & Policy*, 27, 491-519. doi:10.1111/j.1467-9930.2005.00209.x
- Falzon, P. (1998). La construction des connaissances en ergonomie : éléments d'épistémologie. In M.-F. Dessaigne & I. Gaillard (Eds.), *Des évolutions en ergonomie* (pp. 211-224). Toulouse: Octarès.
- Falzon, P. (2013a). *Ergonomie constructive*. Paris: PUF.
- Falzon, P. (2013b). Pour une ergonomie constructive. In P. Falzon (Ed.), *Ergonomie constructive* (pp. 1-15). Paris: PUF.
- Fassier, J.-B. (2016). The law, the researcher, and occupational health. *Scand J Work Environ Health*, 42(1), 1-2. doi:10.5271/sjweh.3543
- Favaro, M. (1999). La prise en charge de la sécurité dans les PME: Quelques réflexions préalables à la conception d'actions de prévention. *Cahiers de notes documentaires - Hygiène et sécurité du travail*, 174, 3-12.
- Faye, H., & Falzon, P. (2009). Strategies of performance self-monitoring in automotive production. *Applied Ergonomics*, 40(5), 915-921. doi:10.1016/j.apergo.2009.01.005
- Filer, R. K., & Golbe, D. L. (2003). Debt, Operating Margin, and Investment in Workplace Safety. *Journal of Industrial Economics*, 51, 359-381.

- Foucault, M. (1975). *Surveiller et punir: Naissance de la prison*. Paris: Gallimard.
- Frick, K. (2014). The 50/50 implementation of Sweden's mandatory systematic work environment management. *Policy and Practice in Health and Safety*, 12(2), 23-46. doi:10.1080/14774003.2014.11667802
- Froidevaux, Y. (2016). *Le télétravail à domicile en Suisse, 2001–2015*. Neuchâtel: Office fédéral de la statistique.
- Füllemann, D., Inauen, A., Jenny, G., Moser, P., & Bauer, G. (2017). *Gestion de la santé en entreprise dans les entreprises suisses. Résultats du monitoring 2016. Document de travail 40*. Berne/Lausanne: Promotion Santé Suisse.
- Gadermann, A. M., Guhn, M., & Zumbo, B. D. (2012). Estimating ordinal reliability for Likert-type and ordinal item response data: A conceptual, empirical, and practical guide. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 17(3), 1-13.
- Gagliardi, D., Marinaccio, A., Valenti, A., & Iavicoli, S. (2012). Occupational Safety and Health in Europe: Lessons from the Past, Challenges and Opportunities for the Future. *Industrial Health*, 50(1), 7-11. doi:10.2486/indhealth.MS1342
- Gaillard, I. (2014). Analyse de l'activité. In P. Zawieja & F. Guarnieri (Eds.), *Dictionnaire des risques psychosociaux* (pp. 43-44). Paris: Ed. du Seuil.
- Gaulejac, de V. (2010). RPS: Quels diagnostics? Enjeux scientifiques et politiques. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 10(2), 51-70. doi:10.3917/nrp.010.0051
- Genn, H. (1993). Business Responses to the Regulation of Health and Safety in England. *Law & Policy*, 15, 219–233. doi:10.1111/j.1467-9930.1993.tb00104.x
- Giaque, D. (2004). *La bureaucratie libérale*. Paris: L'Harmattan.
- Giaque, D., & Emery, Y. (2016). Les acteurs de l'administration publique au coeur du changement et de l'innovation. In D. Giaque & Y. Emery (Eds.), *L'acteur et la bureaucratie au XXIe siècle* (pp. 353-384). Québec: Presses de l'Université de Laval.
- Gillespie, B. M., & Marshall, A. (2015). Implementation of safety checklists in surgery: a realist synthesis of evidence. *Implementation Science*, 10(1), 1-14. doi:10.1186/s13012-015-0319-9
- Giudici, F., Lepori, A., & Marazzi, C. (2017). Le travail atypique : un vecteur de fragilisation de la santé? *La Vie économique*, 4, 46-49.
- Gollac, M. (2012). Les risques psychosociaux au travail : d'une "question de société" à des questions scientifiques. *Travail et emploi*, 129, 5-10. doi:10.4000/travailemploi.548
- Gollac, M., & Volkoff, S. (2007). *Les conditions de travail*. Paris: Editions La Découverte.
- Gruber, H., Molnar, M., Richter, G., & Vanis, M. (2016). *Contraintes mentales - Listes de contrôle pour s'initier*. Berne: SECO Conditions de travail.
- Guberan, E., & Usel, M. (2000). *Mortalité prématurée et invalidité selon la profession et la classe sociale à Genève*. Genève : Office cantonal de l'inspection et des relations du travail (OCIRT).
- Guérin, F., Laville, A., Daniellou, F., Duraffourg, J., & Kerguelen, A. (2001). *Comprendre le travail pour le transformer. La pratique de l'ergonomie*. Lyon: ANACT.
- Guével, M. R., & Pommier, J. (2012). La recherche par les méthodes mixtes en santé publique: enjeux et illustration. *Santé publique*, 24(1), 23-38.
- Gunningham, N. (2011). Strategizing compliance and enforcement: responsive regulation and beyond. In C. Parker & V. Lehmann Nielsen (Eds.), *Explaining Compliance: Business Responses to Regulation* (pp. 199-221). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Ltd.
- Hansen, S. (2004). From 'Common Observation' to Behavioural Risk Management: Workplace Surveillance and Employee Assistance 1914–2003. *International Sociology*, 19(2), 151-171. doi: 10.1177/0268580904042898
- Hansen, T., Lidsmoes, L. C., Laursen, P., Mathiassen, L., Jensen, A.-M., Suhr Raby, C., . . . Tiborn, M. (2015). *Psychosocial working environment: Workplace inspection of the psychosocial working environment in the Nordic countries*. Copenhagen: Nordic Council of Ministers.
- Harris, P. A., Taylor, R., Thielke, R., Payne, J., Gonzalez, N., & Conde, J. G. (2009). Research electronic data capture (REDCap)—A metadata-driven methodology and workflow process for providing translational research informatics support. *Journal of Biomedical Informatics*, 42(2), 377-381. doi:10.1016/j.jbi.2008.08.010
- Harvey, S., Courcy, F., Petit, A., Hudon, J., Teed, M., Loiselle, O., & Morin, A. (2006). *Interventions organisationnelles et santé psychologique au travail: une synthèse des approches au niveau international*. Montréal: Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail.
- Hasle, P., Kvorning, L., Rasmussen, C., Smith, L., & Flyvholm, M.-A. (2012). A Model for Design of Tailored Working Environment Intervention Programmes for Small Enterprises. *SH@W Safety and Health at Work*, 3, 181-191. doi:10.5491/SHAW.2012.3.3.181

- Hasle, P., Limborg, H. J., & Nielsen, K. T. (2014). Working environment interventions - Bridging the gap between policy instruments and practice. *Safety Science*, 68, 73-80. doi:10.1016/j.ssci.2014.02.014
- Hasle, P., & Petersen, J. (2004). The role of agreements between labour unions and employers in the regulation of the work environment. *Policy and Practice in Health and Safety*, 2(1), 5-23. doi:10.1080/14774003.2004.11667641
- Hawkins, A. (2014). The case for experimental design in realist evaluation. *Learning Communities: International Journal of Learning in Social Contexts, Special Issue: Evaluation*, 14, 46-59.
- Heijmans, N., van Lieshout, J., & Wensing, M. (2015). Improving participation rates by providing choice of participation mode: two randomized controlled trials. *BMC Medical Research Methodology*, 15(1), 29. doi:10.1186/s12874-015-0021-2
- Hendrick, H. W. (1991). Ergonomics in organizational design and management. *Ergonomics*, 34(6), 743-756. doi:10.1080/00140139108967348
- Higgins, A., O'Halloran, P., & Porter, S. (2012). Management of Long Term Sickness Absence: A Systematic Realist Review. *Journal of Occupational Rehabilitation*, 22(3), 322-332. doi:10.1007/s10926-012-9362-4
- Hosmer, D. W., Lemeshow, S., & Sturdivant, R. X. (2013). *Applied logistic regression* (Vol. 398). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons.
- Huang, R. (2016). RQDA: R-based Qualitative Data Analysis. (Version R package version 0.2-8). Consulté sur la page <http://rqda.r-forge.r-project.org/>
- Hutter, B. M. (2011a). Negotiating social, economic and political environments: compliance with regulation within and beyond the state. In C. Parker & V. Lehmann Nielsen (Eds.), *Explaining Compliance: Business Responses to Regulation* (pp. 305-321). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Ltd.
- Hutter, B. M. (2011b). Understanding the New Regulatory Governance: Business Perspectives. *Law & Policy*, 33, 459-476. doi:10.1111/j.1467-9930.2011.00346.x
- Jain, A. K. (2011). *Development and implementation of policies for the management of psychosocial risks: exploring the role of stakeholders and the translation of policy into practice in Europe*. Doctoral thesis. University of Nottingham.
- Janetzke, H. & Ertel, M. (2017). Psychosocial risk management in more and less favourable workplace conditions. *International Journal of Workplace Health Management*, 10(4), 300-317. doi: 10.1108/IJWHM-09-2016-0063
- Jann, B. (2010). ROBREG: Stata module providing robust regression estimators. Statistical Software Components S457114: Boston College Department of Economics.
- Jespersen, A. H., Hasle, P., Hohnen, P., & Madsen, C. U. (2014). *Audit of psychosocial risk management systems: between tacit knowledge and standardization*. Paper presented at the 11th International Symposium on Human Factors in Organisational Design and Management (ODAM 2014) and 46th Annual Nordic Ergonomics Society, Copenhagen, Denmark. <http://proceedings.dtu.dk/fedora/repository/dtu:2506>
- Jespersen, A. H., Hasle, P., & Nielsen, K. T. (2016). The Wicked Character of Psychosocial Risks: Implications for Regulation. *Nordic Journal of Working Life Studies*, 6(3), 23-42. doi:10.19154/njwls.v6i3.5526
- Johnson, J. V. & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.
- Johnstone, R., Quinlan, M., & McNamara, M. (2011). OHS inspectors and psychosocial risk factors: Evidence from Australia. *Safety Science*, 49(4), 547-557. doi:10.1016/j.ssci.2010.09.016
- Kagan, R. A., Gunningham, N., & Thornton, D. (2011). Fear, duty, and regulatory compliance: lessons from three research problems. In C. Parker & V. Lehmann Nielsen (Eds.), *Explaining Compliance: Business Responses to Regulation* (pp. 37-58). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Ltd.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy work: stress, productivity and the reconstruction of working life*. New York: Basic Books.
- Knoepfel, P., Larrue, C., & Varone, F. (2006). *Analyse et pilotage des politiques publiques*. Zürich/Chur: Verlag Rüegger.
- Kompier, M. (2004). Does the 'Management Standards' approach meet the standard? *Work and Stress*, 18(2), 137-139. doi:10.1080/02678370412331291434
- Kompier, M., & Aust, B. (2016). Organizational stress management interventions: Is it the singer not the song? *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 42(5), 355-358. doi:10.5271/sjweh.3578
- Kortum, E., & Leka, S. (2014). Tackling Psychosocial Risks and Work-Related Stress in Developing Countries: The Need for a Multilevel Intervention Framework. *International Journal of Stress Management*, 21(1), 7-26. doi:10.1037/a0035033

- Kortum, E., Leka, S., & Cox, T. (2010). Psychosocial risks and work-related stress in developing countries: Health impact, priorities, barriers and solutions. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 23(3), 225-238. doi:10.2478/v10001-010-0024-5
- Kouabenan, D. R. (2006). Des croyances aux comportements de protection. In D. R. Kouabenan, B. Cadet, D. Hermand, & M. T. Muñoz Sastre (Eds.), *Psychologie du risque: identifier, évaluer, prévenir* (pp. 241-258). Bruxelles: Editions De Boeck Université.
- Krieger, R., Graf, M., & Vanis, M. (2015). *Ausgewählte Ergebnisse der Schweizerischen Gesundheitsbefragung 2012*. Berne: SECO Conditions de travail.
- Krieger, R., Graf, M., & Vanis, M. (2017). *Sechste Europäische Erhebung über die Arbeitsbedingungen 2015: Ausgewählte Ergebnisse zu den Schweizerischen Arbeitsbedingungen*. Berne: SECO Conditions de travail.
- Kuhn, T. (1962/1983). *La structure des révolutions scientifiques*. Paris: Flammarion.
- Lallement, M., Marry, C., Lorient, M., Molinier, P., Gollac, M., Marichalar, P., & Martin, E. (2011). Maux du travail : dégradation, recomposition ou illusion ? *Sociologie du travail*, 53(1), 3-36. doi:10.1016/j.sotra.2010.12.001
- Lamberts, M., & Terlinden, L. (2016). *La mise en oeuvre d'une stratégie de prévention des risques psychosociaux: Enseignements tirés de 10 études de cas d'entreprises*. Leuven: KU Leuven.
- LaMontagne, A. D., Keegel, T., Louie, A. M., Ostry, A., & Landsbergis, P. A. (2007). A Systematic Review of the Job-stress Intervention Evaluation Literature, 1990–2005. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 13(3), 268-280. doi:10.1179/oeht.2007.13.3.268
- Landry, A. (2008). *The evaluation of ergonomic intervention: from evaluation research to proposing tools for practicing*. Thèse de doctorat. Université Victor Segalen - Bordeaux 2.
- Langenhan, M. K., Leka, S., & Jain, A. (2013). Psychosocial risks: is risk management strategic enough in business and policy making? *Safety and health at work*, 4(2), 87-94. doi:10.1016/j.shaw.2013.04.003
- Lascoumes, P. (1990). Normes juridiques et mise en oeuvre des politiques publiques. *L'Année sociologique*, 40, 43-71.
- Lascoumes, P., & Le Galès, P. (2012). *La sociologie de l'action publique, 2e édition*. Paris: Armand Colin.
- Laville, A. (1995). Travail et âges, de la recherche à l'action. In J. C. Marquié, D. Paumès, & S. Volkoff (Eds.), *Le travail au fil de l'âge* (pp. 441-450). Toulouse: Octarès.
- Le Coze, J.-C. (2017). Globalization and high-risk systems. *Policy and Practice in Health and Safety*, 15(1), 57-81. doi:10.1080/14773996.2017.1316090
- Leka, S., & Cox, T. (2008). *PRIMA-EF: guidance on the European framework for psychosocial risk management: a resource for employer and worker representatives*. Genève: Organisation Mondiale de la Santé.
- Leka, S., Jain, A., Cox, T., & Kortum, E. (2011). The Development of the European Framework for Psychosocial Risk Management: PRIMA-EF. *Journal of Occupational Health*, 53(2), 137-143. doi:10.1539/joh.010010
- Leka, S., Jain, A., Iavicoli, S., & Di Tecco, C. (2015). An Evaluation of the Policy Context on Psychosocial Risks and Mental Health in the Workplace in the European Union: Achievements, Challenges, and the Future. *BioMed Research International*, 2015. doi:10.1155/2015/213089
- Leka, S., Jain, A., Iavicoli, S., Vartia, M., & Ertel, M. (2011). The role of policy for the management of psychosocial risks at the workplace in the European Union. *Safety Science*, 49(4), 558-564. doi:10.1016/j.ssci.2010.02.002
- Leka, S., Jain, A., & Lerouge, L. (2017). Work-related psychosocial risks: Key definitions and an overview of the policy context in Europe. In L. Lerouge (Ed.), *Psychosocial risks in labour and social security law: A comparative legal overview from Europe, North America, Australia and Japan* (pp. 1-12). Cham: Springer.
- Leka, S., Jain, A., Zwetsloot, G., & Cox, T. (2010). Policy-level interventions and work-related psychosocial risk management in the European Union. *Work and Stress*, 24(3), 298-307. doi:10.1080/02678373.2010.519918
- Leka, S., Van Wassenhove, W., & Jain, A. (2015). Is psychosocial risk prevention possible? Deconstructing common presumptions. *Safety Science*, 71, 61-67. doi:10.1016/j.ssci.2014.03.014
- Leplat, J. (2000). *L'analyse psychologique de l'activité en ergonomie. Aperçu sur son évolution, ses modèles et ses méthodes*. Toulouse: Octarès.
- Leplat, J. (2006). La notion de régulation dans l'analyse de l'activité. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 8(1). doi:10.4000/pistes.3101
- Leplat, J., & Cuny, X. (1977). *Introduction à la psychologie du travail*. Paris: PUF.
- Lerouge, L. (2012). French labour inspectors and psychosocial risk: What are the possible actions. In M. Rufino San José, C. Molina Navarrete, & E. González Vicente (Eds.), *Prevention on psychosocial risks and quality of life at work - International Yearbook 2012. Labour inspection and psychosocial risk assessment:*

- Progress and resistance from a European perspective* (pp. 43-59). Madrid: Labour Health Secretary UGT_CEC.
- Lerouge, L. (2014a). *Contribution à l'étude juridique des risques psychosociaux au travail. Aspects de droit national, de droit comparé, d'interdisciplinarité. Mémoire d'habilitation à diriger les recherches*. Université de Bordeaux.
- Lerouge, L. (2014b). *Contribution to legal study of psychosocial risks at work. National law, comparative law, interdisciplinarity aspects. Doctoral thesis*. Université de Bordeaux.
- Lhuillier, D. (2010). Les «risques psychosociaux»: entre rémanence et méconnaissance. *Nouvelle revue de psychosociologie*(2), 11-28. doi:10.3917/nrp.010.0011
- Limborg, H. J. (2001). The Professional Working Environment Consultant—A New Actor in the Health and Safety Arena. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing*, 11(2), 159–172.
- Lindblom, L., & Hansson, S. O. (2004). Evaluating workplace inspections. *Policy and Practice in Health and Safety*, 2(2), 77-91. doi:10.1080/14774003.2004.11667651
- Linhart, D. (2009). *Travailler sans les autres ?* Paris: Seuil.
- Linsley, P., Howard, D., & Owen, S. (2015). The construction of context-mechanisms-outcomes in realistic evaluation. *Nurse Researcher*, 22(3), 28-34. doi:10.7748/nr.22.3.28.e1306
- Lippel, K., & Quinlan, M. (2011). Regulation of psychosocial risk factors at work: An international overview. *Safety Science*, 49(4), 543-546. doi:10.1016/j.ssci.2010.09.015
- Lippel, K., Vézina, M., & Cox, R. (2011). Protection of workers' mental health in Québec: Do general duty clauses allow labour inspectors to do their job? *Safety Science*, 49(4), 582-590. doi:10.1016/j.ssci.2010.04.011
- Lipsky, M. (1980/2010). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the Individual in public services*. New York: Russel Sage Foundation.
- Loriol, M. (2000). *Le temps de la fatigue: La gestion sociale du mal-être au travail*. Paris: Anthropos.
- Loriol, M. (2010). La construction sociale du stress: entre objectivation, subjectivité et régulations collectives des difficultés au travail. *Nouvelle revue de psychosociologie*(2), 111-124. doi:10.3917/nrp.010.0111
- Loriol, M., & Sall, D. (2014). La gestion du stress dans les TPE. *La Revue des Conditions de Travail, ANACT*, 1(1), 56-63.
- Loyens, K. (2013). Grid-group cultural theory and the causal mechanism approach as requisite partners. Explaining enforcement decisions in a West-European labour inspection. *Innovation: The European Journal of Social Science Research*, 26(4), 416-435. doi:10.1080/13511610.2013.823348
- MacEachen, E., Kosny, A., Stahl, C., O'Hagan, F., Redgrift, L., Sanford, S., . . . Mahood, Q. (2016). Systematic review of qualitative literature on occupational health and safety legislation and regulatory enforcement planning and implementation. *Scand J Work Environ Health*, 42(1), 3-16. doi:10.5271/sjweh.3529
- Major, M.-E. (2011). *Etude ergonomique du travail saisonnier et de ses impacts sur les stratégies et les troubles musculo-squelettiques de travailleuses d'usines de transformation du crabe*. Thèse de doctorat. Montréal: Université du Québec.
- Marchal, B., van Belle, S., van Olmen, J., Hoérée, T., & Kegels, G. (2012). Is realist evaluation keeping its promise? A review of published empirical studies in the field of health systems research. *Evaluation*, 18(2), 192-212. doi:10.1177/1356389012442444
- Marchal, B., Westhorp, G., Wong, G., Van Belle, S., Greenhalgh, T., Kegels, G., & Pawson, R. (2013). Realist RCTs of complex interventions: An oxymoron. *Social Science & Medicine*, 94, 124-128.
- Marquis, J.-F. (2014). *Travail et santé: Résultats de l'enquête suisse sur la santé 2012*. Neuchâtel: Office fédéral de la statistique.
- Mattmann, M., Walther, U., Grank, J., & Marti, M. (2017). *Die Entwicklung atypisch-prekärer Arbeitsverhältnisse in der Schweiz*. Berne: SECO.
- May, P., & Winter, S. (2011). Regulatory enforcement styles and compliance. In C. Parker & V. Lehmann Nielsen (Eds.), *Explaining Compliance: Business Responses to Regulation* (pp. 222-244). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Ltd.
- Mellor, N., Mackay, C., Packham, C., Jones, R., Palferman, D., Webster, S., & Kelly, P. (2011). 'Management Standards' and work-related stress in Great Britain: Progress on their implementation. *Safety Science*, 49(7), 1040-1046. doi:10.1016/j.ssci.2011.01.010
- Meyer, A., & Thomas, O. (2016). *Evolution du travail intérimaire/temporaire en Suisse romande – Version actualisée, chiffres 2015*. Genève: Observatoire Romand et Tessinois de l'Emploi (ORTE).
- Mischke, C., Verbeek, J. H., Job, J., Morata, T. C., Alvesalo-Kuusi, A., Neuvonen, K., . . . Pedlow, R. I. (2013). Occupational safety and health enforcement tools for preventing occupational diseases and injuries. *Cochrane Database of Systematic Reviews*, 8. doi:10.1002/14651858.CD010183.pub2

- Mollo, V., & Nascimento, A. (2013). Pratiques réflexives et développement des individus, des collectifs et des organisations. In P. Falzon (Ed.), *Ergonomie constructive* (pp. 207-221). Paris: PUF.
- Moncada, S., Llorens, C., Moreno, N., Rodrigo, F., & Landsbergis, P. (2011). CC.OO. ("Comisiones Obreras") – ISTAS (Union Institute of Work, Environment and Health) participatory action plan for a healthier work organization: A case study. *Safety Science*, 49(4), 591-598. doi:10.1016/j.ssci.2010.03.014
- Montano, D., Hoven, H., & Siegrist, J. (2014). Effects of organisational-level interventions at work on employees' health: a systematic review. *BMC Public Health*, 14(1), 1-9. doi:10.1186/1471-2458-14-135
- Montmollin, de M. (1998). Y a-t-il réellement des différences entre l'ergonomie « anglophone » et l'ergonomie « francophone » ? In M.-F. Dessaigne & I. Gaillard (Eds.), *Des évolutions en ergonomie...* (pp. 29-36). Toulouse: Octarès.
- Morin, E. (1977). *La méthode. Tome 1: La Nature de la Nature*. Paris: Seuil.
- Morin, E. (2005). *Introduction à la pensée complexe*. Paris: Seuil.
- Mouter, N., & Vonk Noordegraaf, D. M. (2012). *Intercoder reliability for qualitative research: You win some, but do you lose some as well?* Paper presented at the Proceedings of the 12th TRAIL congress, 30-31 october 2012, Rotterdam, Nederland. <http://repository.tudelft.nl/islandora/object/uuid:905f391d-4b25-40cf-9292-e253b7e55db2?collection=research>
- Murphy, E. C., & Oesch, D. (2017). Is employment polarisation inevitable? Occupational change in Ireland and Switzerland, 1970–2010. *Work, Employment and Society*, 0(0), 1-19. doi:10.1177/0950017017738944
- Oesch, D. (2007). Weniger Koordination, mehr Markt? Kollektive Arbeitsbeziehungen und Neokorporatismus in der Schweiz seit 1990. *Swiss Political Science Review*, 13(3), 337-368. doi:10.1002/j.1662-6370.2007.tb00081.x
- Oesch, D. (2011). Swiss trade unions and industrial relations after 1990. In C. Trampusch & A. Mach (Eds.), *Switzerland in Europe: Continuity and Change in the Swiss Political Economy* (pp. 82-102). London: Routledge.
- Oesch, D. (2014). Der Mythos von der guten alten Sozialpartnerschaft. *WOZ Die Wochenzeitung*, 13, 7.
- Oesch, D. (2015). Occupational structure and labor market change in Western Europe since 1990. In P. Beramendi, S. Häusermann, H. Kitschelt, & H. Kriesi (Eds.), *The Politics of Advanced Capitalism* (pp. 112-132). Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Oesch, D., & Murphy, E. C. (2017). Pas de polarisation dans la structure de l'emploi en Suisse. *La Vie économique*, 12, 20-23.
- Office fédéral de la statistique (2017). *Indicateurs du marché du travail 2017*. Neuchâtel: Office fédéral de la statistique.
- Office fédéral de la santé publique (2016). *Explications relatives à l'ordonnance du DFI du 1er juillet 2016 sur la fixation de la contribution pour la prévention générale des maladies pour 2017 et à l'ordonnance du DFI du 1er juillet 2016 sur la fixation de la contribution pour la prévention générale des maladies*. Berne : Office fédéral de la santé publique.
- Ombredane, A., & Faverge, J.-M. (1955). *L'analyse du travail : facteur d'économie humaine et de productivité*. Paris: PUF.
- Parker, C., & Lehmann Nielsen, V. (2011). Introduction. In C. Parker & V. Lehmann Nielsen (Eds.), *Explaining Compliance: Business Responses to Regulation* (pp. 1-33). Cheltenham: Edward Elgar Publishing Ltd.
- Pawson, R. (2002). Evidence-based Policy: The Promise of 'Realist Synthesis'. *Evaluation*, 8(3), 340-358. doi:10.1177/135638902401462448
- Pawson, R. (2006). *Evidence-Based Policy: A Realist Perspective*. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications Ltd.
- Pawson, R., Greenhalgh, T., Harvey, G., & Walshe, K. (2005). Realist review: a new method of systematic review designed for complex policy interventions. *J Health Serv Res Policy*, 10 Suppl 1, 21-34. doi:10.1258/1355819054308530
- Pawson, R., & Manzano-Santaella, A. (2012). A realist diagnostic workshop. *Evaluation*, 18(2), 176-191.
- Pawson, R., & Tilley, N. (2004). Realist Evaluation. Consulté sur la page www.communitymatters.com.au/RE_chapter.pdf
- Pedersen, L. M., Nielsen, K. J., & Kines, P. (2012). Realistic evaluation as a new way to design and evaluate occupational safety interventions. *Safety Science*, 50(1), 48-54. doi:10.1016/j.ssci.2011.06.010
- Petit, J., & Coutarel, F. (2014). Intervention ergonomique. In P. Zawieja & F. Guarnieri (Eds.), *Dictionnaire des risques psychosociaux* (pp. 413-416). Paris: Ed. du Seuil.
- Petit, J., & Dugué, B. (2012). Psychosocial risks: acting upon the organisation by ergonomic intervention. *Work*, 41, 4843-4847. doi:10.3233/WOR-2012-0774-4843

- Pinder, J., Gibb, A., Dainty, A., Jones, W., Fray, M., Hartley, R., . . . Pink, S. (2016). Occupational safety and health and smaller organisations: research challenges and opportunities. *Policy and Practice in Health and Safety*, 14(1), 34-49. doi:10.1080/14773996.2016.1239357
- Pluye, P., Nadeau, L., Gagnon, M.-P., Grad, R., Johson-Lafleur, J., & Griffiths, F. (2009). Les méthodes mixtes. In V. Ridde & C. Dagenais (Eds.), *Approches et pratiques en évaluation de programme* (pp. 123-141). Montréal: Presses de l'Université de Montréal.
- Poth, C.-A., Lamarche, M. K., Yapp, A., Sulla, E., & Chisamore, C. (2014). Toward a Definition of Evaluation within the Canadian Context: Who Knew This Would Be So Difficult? *Canadian Journal of Program Evaluation*, 29.1. doi:10.3138/cjpe.29.1.87
- Pressman, J. L., & Wildavsky, A. B. (1984). *Implementation : how great expectations in Washington are dashed in Oakland : or, why it's amazing that federal programs work at all, this being a saga of the Economic Development Administration as told by two sympathetic observers who seek to build morals on a foundation of ruined hopes*. Berkeley: University of California Press.
- Quinlan, M. (2007). Organisational restructuring/downsizing, OHS regulation and worker health and wellbeing. *International Journal of Law and Psychiatry*, 30(4), 385-399. doi:10.1016/j.ijlp.2007.06.010
- Quinlan, M., Johnstone, R., & McNamara, M. (2009). Australian Health and Safety Inspectors' Perceptions and Actions in Relation to Changed Work Arrangements. *Journal of Industrial Relations*, 51(4), 557-573. doi:10.1177/0022185609339519
- Ramaciotti, D. (1997). *Situations de travail, modes de vie et santé : modélisation des relations et implications. Thèse de doctorat*. Université de Neuchâtel.
- Ramaciotti, D., & Blaire, S. (1998). Errances conceptuelles et pratique quotidienne de l'"ergonome européen en exercice". In M.-F. Dessaigne & I. Gaillard (Eds.), *Des évolutions en ergonomie...* (pp. 237-246). Toulouse: Octarès.
- Renaud, O., & Victoria-Feser, M.-P. (2010). A robust coefficient of determination for regression. *Journal of Statistical Planning and Inference*, 140(7), 1852-1862. doi:10.1016/j.jspi.2010.01.008
- Reynaud, J.-D. (1988). Les régulations dans les organisations : régulation de contrôle et régulation autonome. *Revue française de sociologie*, 29(1), 5-18. doi: 10.2307/3321884
- Richardson, K. M., & Rothstein, H. R. (2008). Effects of occupational stress management intervention programs: A meta-analysis. *Journal of Occupational Health Psychology*, 13(1), 69-93. doi:10.1037/1076-8998.13.1.69
- Richoz, P. (2017). Santé au travail : une réforme qui se fait attendre. *La Vie économique*, 6, pp. 58-59.
- Richthofen, von W. (2002). *Labour inspection. A guide to the profession*. Genève: Bureau International du Travail.
- Robert, E., & Ridde, V. (2013). L'approche réaliste pour l'évaluation de programmes et la revue systématique : De la théorie à la pratique. *Mesure et évaluation en éducation*, 36(3), 79-108. doi:10.7202/1025741ar
- Robson, L. S., Clarke, J. A., Cullen, K., Bielecky, A., Severin, C., Bigelow, P. L., . . . Mahood, Q. (2007). The effectiveness of occupational health and safety management system interventions: A systematic review. *Safety Science*, 45(3), 329-353. doi:10.1016/j.ssci.2006.07.003
- Robson, L. S., Shannon, H. S., Goldenhar, L. M., & Hale, A. R. (2001). *Guide to Evaluating the Effectiveness of Strategies for Preventing Work Injuries*. Cincinnati: National Institute for Occupational Safety and Health.
- Rouat, S., Troyano, V., Cuvillier, B., Bobillier-Chaumon, M.-E., & Sarnin, P. (2017). Comprendre les ressorts des pratiques organisationnelles en matière de prévention des risques psychosociaux par les acteurs de l'entreprise. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 19(2). doi:10.4000/pistes.5157
- Roy, M., Desmarais, L., & Cadieux, J. (2005). Améliorer la performance en SST : les résultats vs les prédicteurs. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 7(2). doi:10.4000/pistes.3214
- Rugulies, R. (2018). What is a psychosocial work environment? *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, online-first article. doi:10.5271/sjweh.3792
- Rycroft-Malone, J., McCormack, B., Hutchinson, A., DeCorby, K., Bucknall, T., Kent, B., . . . Wilson, V. (2012). Realist synthesis: illustrating the method for implementation research. *Implementation Science*, 7(1), 33. doi:10.1186/1748-5908-7-33
- Sainsaulieu, I. (2016). Une organisation du travail sans acteurs? Apports et impensés de la sociologie critique. In D. Giauque & D. Emery (Eds.), *L'acteur et la bureaucratie au XXIe siècle* (pp. 329-350). Québec: Presses de l'Université Laval.
- Saksvik, P. Ø., Tvedt, S. D., Nytrø, K., Andersen, G. R., Andersen, T. K., Buvik, M. P., & Torvatn, H. (2007). Developing criteria for healthy organizational change. *Work & Stress*, 21(3), 243-263. doi:10.1080/02678370701685707

- SECO (2013). *Priorité d'exécution 2014 - 2018 « Risques psychosociaux à la place de travail » : concept global et mesures*. Berne: SECO Inspection fédérale du travail.
- SECO (2016). *Risques psychosociaux à la place de travail : Informations et instruments à l'usage de l'inspection du travail*. Berne: SECO Conditions de travail.
- SECO (2017). *Rapport sur l'inspection du travail en 2016*. Berne: SECO Conditions de travail.
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (2012). *Approches d'évaluation axées sur la théorie : Concepts et pratiques*. Consulté sur la page <https://www.canada.ca/fr/secretariat-conseil-tresor/services/verifications-evaluations/centre-excellence-en-evaluation/approches-evaluation-axe-theorie-concepts-pratiques.html>.
- Shannon, H. S., Robson, L. S., & Guastello, S. J. (1999). Methodological criteria for evaluating occupational safety intervention research. *Safety Science*, 31(2), 161-179. doi:10.1016/S0925-7535(98)00063-0
- Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High-Effort/Low-Reward Conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1, 27-41.
- Siegrist, J. (2007). Effort-Reward Imbalance Model. In G. Fink (Ed.), *Encyclopedia of Stress (Second Edition)* (pp. 893-896). New York: Academic Press.
- SLIC (2012). *Psychosocial risk assessments: SLIC Inspection Campaign 2012. Final report*. Consulté sur la page [https://circabc.europa.eu/webdav/CircaBC/empl/SLIC%20\(public%20access\)/Library/08.%20SLIC%20Campaigns/2012_Campaign%20on%20psychosocial%20risks%20at%20work/Psychosocial%20risks%20Campaign_Final%20report.pdf](https://circabc.europa.eu/webdav/CircaBC/empl/SLIC%20(public%20access)/Library/08.%20SLIC%20Campaigns/2012_Campaign%20on%20psychosocial%20risks%20at%20work/Psychosocial%20risks%20Campaign_Final%20report.pdf).
- Stadler, P., & Splittgerber, B. (2014). Psychosocial Risks at Work – an inspection campaign of the German labour authorities. *ASU International*, 7. doi:10.17147/ASUI.2014-07-04-01
- Starheim, L. (2014). *Realistic evaluation of interventions in the psychosocial working environment*. Paper presented at the Human factors in organizational design and management / Nordic ergonomics society annual conference, Copenhagen.
- Starheim, L., & Bøgehus Rasmussen, M. (2014). Labour inspection strategies addressing the psychosocial work environment. *Policy and Practice in Health and Safety*, 12(1), 53-70. doi:10.1080/14774003.2014.11667797
- StataCorp (2015). *Stata Statistical Software: Release 14*: College Station, TX: StataCorp LP.
- Steiger-Sackmann, S. (2013). *Schutz vor psychischen Gesundheitsrisiken am Arbeitsplatz: Rechtliche Möglichkeiten zur Verbesserung der Prävention*. Zürich: Schulthess.
- Steiger-Sackmann, S., & Guery-Schindler, M. (2018). Zusammenspiel der Verfahren vor kantonalen Arbeitsinspektoraten und vor Arbeitsgerichten bei psychosozialen Belastungen - kantonale Unterschiede. *Zeitschrift für Arbeitsrecht und Arbeitslosenversicherung*, 183-194.
- Studer, B. (2014). Travailleurs, protection des. In *Dictionnaire historique de la Suisse (DHS)*, version du 25.02.2014 (traduit de l'allemand). Consulté sur la page <http://www.hls-dhs-dss.ch/textes/f/F16583.php>
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (1998). *Mixed methodology: Combining qualitative and quantitative approaches*. London: SAGE.
- Teiger, C., & David, H. (2003). L'interdisciplinarité ergonomie-sociologie, une histoire inachevée. *Travail et emploi*, 94, 11-30.
- Teoh, K., Hassard, J., & Cox, T. (2013). Worker participation - Switzerland. Consulté sur la page https://oshwiki.eu/wiki/Worker_participation_-_Switzerland
- Tomba, E., Trevithick, S., & McLeod, C. (2007). Systematic review of the prevention incentives of insurance and regulatory mechanisms for occupational health and safety. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 33(2), 85-95. doi:10.5271/sjweh.1111
- Toukas, D., Delichas, M., Toufekoula, C., & Spyrouli, A. (2015). The Role of Labour Inspectorates in Tackling the Psychosocial Risks at Work in Europe: Problems and Perspectives. *Safety and health at work*, 6(4), 263-267. doi:10.1016/j.shaw.2015.06.001
- Trebilcock, A. (2000). Vue d'ensemble des relations professionnelles et de la gestion des ressources humaines. In J. M. Stellman (Ed.), *Encyclopédie de sécurité et de santé au travail, 3e édition française, traduction de la 4e édition anglaise* (Vol. 3, pp. 21.22-21.29). Genève: Bureau International du Travail.
- Van Belleghem, L., & De Gasparo, S. (2014). Trouble psychosocial. In P. Zawieja & F. Guarnieri (Eds.), *Dictionnaire des risques psychosociaux* (pp. 809-810). Paris: Ed. du Seuil.
- Van Belleghem, L., De Gasparo, S., & Gaillard, I. (2013). Le développement de la dimension psychosociale au travail. In P. Falzon (Ed.), *Ergonomie constructive* (pp. 47-60). Paris: PUF.
- Vanis, M. (2017). *Psychosoziale Risiken in der Arbeitsinspektion. Präsentation auprès du Réseau Santé Psychique Suisse, 30.11.2017*. Berne: SECO Conditions de travail.

- Van Wassenhove, W., & Bellanger, M. (2013). Le rôle de l'assurance dans la gestion des risques psychosociaux en entreprise. *Risques, Les cahiers de l'assurance*. Consulté sur la page <https://hal-mines-paristech.archives-ouvertes.fr/hal-00918426>
- Varone, F., Ingold, K., & Fischer, M. (2016). Administration et réseaux d'action publique. In D. Giauque & Y. Emery (Eds.), *L'acteur et la bureaucratie au XXIe siècle* (pp. 115-140). Québec: Presses de l'Université de Laval.
- Velásquez, M. (2012). Comparative study of the psychosocial risks prevention management by the European inspection: United Kingdom, Austria, Italy, France and Spain. In M. Rufino San José, C. Molina Navarrete, & E. González Vicente (Eds.), *Prevention on psychosocial risks and quality of life at work - International Yearbook 2012* (pp. 19-41). Madrid: Labour Health Secretary UGT_CEC.
- Verbeek, J., & Ruotsalainen, J. (2012). Letter to the editor re Pedersen et al. *Safety Science*, 50(4), 1152. doi:10.1016/j.ssci.2011.11.022
- Vézina, M., Bourbonnais, R., Brisson, C., & Trudel, L. (2006). Définir les risques. Note de recherche : Sur la prévention des problèmes de santé mentale. *Actes de la recherche en sciences sociales*, 3(163), 32-38. doi:10.3917/arss.163.0032
- Victor, L. (2008a). Systematic reviewing. *Social Research Update*, 54, 1-4.
- Victor, L. (2008b). Systematic reviewing in the social sciences: outcomes and explanation. *Enquire*, 1(1), 32-46.
- Virtanen, M., Kivimäki, M., Joensuu, M., Virtanen, P., Elovainio, M., & Vahtera, J. (2005). Temporary employment and health: a review. *International Journal of Epidemiology*, 34(3), 610-622.
- Walters, D. (2004a). Making things work: strategies for effective worker representation on health and safety in small firms in Europe. *Policy and Practice in Health and Safety*, 2(1), 53-73.
- Walters, D. (2004b). Workplace arrangements for worker participation in OHS. In E. Buff, N. Gunningham, & R. Johnstone (Eds.), *OHS regulation for a changing world of work* (pp. 68-93). Sydney: The Federation Press.
- Walters, D. (2011a). *Contract to assess the potential impact of emerging trends and risks on labour inspection methodologies in the domain of occupational health and safety (the NERCLIS* Project). Final report*. Cardiff University.
- Walters, D. (2011b). Worker representation and psycho-social risks: A problematic relationship? *Safety Science*, 49(4), 599-606. doi:10.1016/j.ssci.2010.09.008
- Walters, D., Johnstone, R., Frick, K., Quinlan, M., Baril-Gingras, G., & Thébaud-Mony, A. (2011). *Regulating workplace risks: A comparative study of inspection regimes in times of change*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing.
- Walters, D., Wadsworth, E., Marsh, K., Davies, R., & Lloyd-Williams, H. (2012). *Worker representation and consultation on health and safety: An analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks (ESENER)*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Weil, D. (2008). A strategic approach to labour inspection. *International Labour Review*, 147(4), 349-375. doi:10.1111/j.1564-913X.2008.00040.x
- Weil, D. (2014). *Why work became so bad for so many and what can be done to improve it*. Cambridge, Massachusetts: Harvard University Press.
- Weill Fassina, A., & Valot, C. (1998). "Le métier, ça va, mais le problème, c'est c'qu'y a autour". In M.-F. Dessaigne & I. Gaillard (Eds.), *Des évolutions en ergonomie...* (pp. 75-87). Toulouse: Octarès.
- Weissbrodt, R. (2018a). Inspections du travail et entreprises face aux risques psychosociaux. *CFST Communications*, 86, 35-37.
- Weissbrodt, R. (2018b). *Mesure des effets de l'action prioritaire des inspections du travail sur les risques psychosociaux en entreprise: Rapport final*. Berne: SECO Conditions de travail.
- Weissbrodt, R. (2018c). Informer ou prescrire ? Les inspecteurs du travail et le contrôle des risques psychosociaux. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, 20(2). doi: 10.4000/pistes.5823
- Weissbrodt, R., Arial, M., Graf, M., Ben Jemia, T., Villaret D'Anna, C., & Giauque, D. (2018a). Prévenir les risques psychosociaux : une étude des perceptions et pratiques des employeurs. *Relations Industrielles/Industrial Relations*, 73(1), 174-203.
- Weissbrodt, R., Arial, M., Graf, M., Iff, S., & Giauque, D. (2018b). Preventing psychosocial risks at work: An evaluation study of labour inspectorate interventions. *Safety Science*, 100, 110-124. doi: 10.1016/j.ssci.2017.02.012
- Weissbrodt, R., & Giauque, D. (2017a). La prévention des risques psychosociaux passe par l'adaptation des méthodes de travail. *La Vie économique*, 6, 60-62.
- Weissbrodt, R., & Giauque, D. (2017b). Labour inspections and the prevention of psychosocial risks at work: A realist synthesis. *Safety Science*, 100, 110-124. doi:10.1016/j.ssci.2017.02.012

- Widmer, T., Landert, C., & Bachmann, N. (2000). *Standards d'évaluation de la Société suisse d'évaluation (standards SEVAL)*. Berne: SEVAL.
- Wieland, R. (2018). Gefährdungsbeurteilung psychischer Belastung - Chance zur Gestaltung der Arbeit von morgen? In R. Trimpop, J. Kampe, M. Bald, I. Seliger, & G. Effenberger (Eds), *Psychologie der Arbeitssicherheit und Gesundheit: Voneinander lernen und miteinander die Zukunft gestalten!* (pp. 30-37). Kröning: Asanger Verlag.
- Wisner, A., Laville, A., & Richard, E. (1967). *Conditions de travail des femmes O.S. de la construction électronique, rapport no. 2*. Paris: Bureau de Recherche et d'Action Economique et Laboratoire de Physiologie du Travail CNRS- CNAM.
- Wisner, A., Pavard, B., Bencheikroun, T.-H., & Geslin, P. (1997). *Anthropotechnologie : Vers un monde industriel pluricentrique*. Toulouse: Octarès.
- Wong, G., Greenhalgh, T., Westhorp, G., Buckingham, J., & Pawson, R. (2013). RAMESES publication standards: realist syntheses. *BMC Medicine*, 11(1). doi:10.1186/1741-7015-11-21
- Wong, G., Pawson, R., & Owen, L. (2011). Policy guidance on threats to legislative interventions in public health: a realist synthesis. *BMC Public Health*, 11(1), 222. doi:10.1186/1471-2458-11-222
- Wong, G., Westhorp, G., Pawson, R., & Greenhalgh, T. (2013). Realist synthesis: RAMESES training materials. Consulté sur la page [http://www.ramesesproject.org/index.php?pr=Project outputs](http://www.ramesesproject.org/index.php?pr=Project+outputs)
- Yassi, A., Lockhart, K., Sykes, M., Buck, B., Stime, B., & Spiegel, J. M. (2013). Effectiveness of joint health and safety committees: A realist review. *American Journal of Industrial Medicine*, 56(4), 424-438. doi:10.1002/ajim.22143
- Zoni, S., & Lucchini, R. G. (2012). European approaches to work-related stress: a critical review on risk evaluation. *Safety and health at work*, 3(1), 43-49. doi:10.5491/SHAW.2012.3.1.43



ANNEXE 1 : FEUILLET D'INFORMATION DES RÉPONDANTS

Etude sur les pratiques de santé au travail dans les entreprises helvétiques

Informations pour les répondants

Introduction

Le Secrétariat d'Etat à l'Economie SECO réalise une enquête sur la santé au travail. L'objectif est de comprendre quelles sont les pratiques des entreprises en matière de santé au travail, afin de pouvoir améliorer les politiques publiques dans ce domaine. L'étude s'inscrit dans une action prioritaire soutenue par l'Union patronale suisse, l'Union syndicale suisse, l'Union suisse des arts et métiers et Travail.Suisse.

Nous nous permettons de vous solliciter, car nous avons besoin de votre expérience de terrain. Nous vous contacterons au cours des prochains jours pour un entretien téléphonique d'une vingtaine de minutes. La plupart des personnes qui répondent à l'enquête l'ont trouvée intéressante ; nous espérons qu'il en sera de même pour vous et que nous pourrions compter sur votre participation.

Choix des entreprises et des répondants

L'étude est conduite par le SECO en collaboration avec les inspections cantonales du travail. Certaines entreprises ont été contactées par l'inspection du travail de leur canton pour une visite de routine ; leurs coordonnées ont été transmises au SECO afin qu'elles puissent prendre part à l'enquête. D'autres entreprises ont été sélectionnées au hasard dans le Registre fédéral des entreprises et des établissements.

L'enquête s'adresse à la personne connaissant le mieux les questions de santé au travail dans l'entreprise (directeur ou directrice, responsable d'exploitation, responsable du personnel, spécialiste de la santé au travail, etc.).

Questions posées

L'entretien téléphonique repose sur un questionnaire structuré. Il comporte des questions sur la gestion de la santé et de la sécurité, ainsi que sur les mesures que les entreprises mettent en œuvre pour prévenir les risques professionnels. Un suivi téléphonique est réalisé lors d'un second entretien douze mois plus tard, afin de mesurer d'éventuels changements.

Confidentialité

Les réponses sont traitées de manière strictement confidentielle. Le SECO ne transmet aux inspections cantonales du travail que des informations statistiques, à partir desquels il est impossible d'identifier les entreprises concernées. L'étude n'a aucune conséquence négative sur celles-ci.

Qui conduit les entretiens ?

Les entretiens téléphoniques sont réalisés par M. Rafaël Weissbrodt, collaborateur scientifique du SECO spécialisé dans les questions de santé au travail.

Résultats

L'étude est réalisée sur 2015 et 2016. Les participants qui le souhaitent recevront un résumé des résultats provisoires, ainsi que des résultats définitifs une fois l'étude terminée.

A propos du SECO

Le SECO est le centre de compétence de la Confédération pour toutes les questions de politique économique. Son but est d'assurer une croissance économique durable et un bon fonctionnement du marché du travail. Entre autres activités, le SECO est chargé de coordonner et surveiller l'exécution de la Loi sur le travail et de la Loi sur l'assurance-accidents par les cantons. Il réalise également des travaux scientifiques dans le domaine de la santé au travail.

Contacts en cas de question

N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et de vos suggestions ! Vous pouvez vous adresser à :

Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche DEFR
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Direction du travail
Conditions de travail
Holzikofenweg 36, 3003 Berne

M. Rafaël Weissbrodt
Tél : + 41 79 621 70 47
rafael.weissbrodt@seco.admin.ch

Nous vous remercions vivement pour votre coopération !

Berne, le 2 février 2015

Pascal Richoz

Chef du centre de prestations Conditions de travail
Membre de la Direction du SECO

ANNEXE 2 : QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES ENTREPRISES, TEMPS 1 (VERSION FRANÇAISE)

Entreprise : Cliquez ici pour entrer du texte.

Etude sur les pratiques de santé au travail dans les entreprises helvétiques Version écrite du questionnaire téléphonique pour les entreprises

Le Secrétariat d'Etat à l'Economie SECO réalise une enquête sur la santé au travail. L'étude s'inscrit dans une action prioritaire soutenue par l'Union patronale suisse, l'Union syndicale suisse, l'Union suisse des arts et métiers et Travail.Suisse. Nous avons besoin de votre expérience de terrain pour améliorer les politiques publiques dans ce domaine.

L'étude est conduite en collaboration avec les inspections cantonales du travail, dont la haute surveillance incombe au SECO. Certaines entreprises ont été contactées par l'inspection du travail de leur canton pour une visite de routine. D'autres ont été sélectionnées au hasard pour permettre une comparaison.

Dans ce cadre, nous souhaitons vous poser des questions sur la protection de la santé de votre personnel. Vos réponses sont traitées de manière strictement confidentielle. Le SECO ne transmettra aucune information sur votre entreprise aux inspections cantonales du travail. L'étude n'aura aucune conséquence négative sur votre entreprise. Répondre vous demandera environ 20 minutes. Nous vous remercions d'avance pour votre soutien !

Contact : **Rafaël Weissbrodt**

Collaborateur scientifique

Département fédéral de l'économie, de la formation et de la recherche DEFR
Secrétariat d'Etat à l'économie SECO
Direction du travail
Conditions de travail

Holzikofenweg 36, 3003 Berne
Tél : + 41 79 621 70 47
Fax: + 41 58 464 10 04
rafael.weissbrodt@seco.admin.ch
www.seco.admin.ch

a) Questions introductives sur l'établissement

1	<p>Statut de l'établissement</p> <p><input type="checkbox"/> Votre établissement est une <u>succursale</u> ou un <u>service</u>.</p> <p><input type="checkbox"/> Votre établissement n'est pas une succursale ou un service : c'est un <u>établissement autonome</u>, situé dans une seule localité en Suisse (<i>éventuellement avec plusieurs bâtiments</i>).</p> <p><input type="checkbox"/> Votre établissement est le <u>siège d'une entreprise</u> ou d'une organisation comptant plusieurs succursales ou services à divers emplacements géographiques en Suisse.</p> <p><input type="checkbox"/> <u>Autre</u> (p.ex. franchise)</p>
2	<p>Le nombre d'employés dans votre établissement est :</p> <p><i>[en nombre de personnes, pas en équivalents plein-temps]</i></p> <p><input type="checkbox"/> >0 à <1</p> <p><input type="checkbox"/> ≥1 à <3</p> <p><input type="checkbox"/> ≥3 à <5</p> <p><input type="checkbox"/> ≥5 à <10</p> <p><input type="checkbox"/> ≥10 à <20</p> <p><input type="checkbox"/> ≥20 à <50</p> <p><input type="checkbox"/> ≥50 à <100</p> <p><input type="checkbox"/> ≥100 à <200</p> <p><input type="checkbox"/> ≥200 à <250</p> <p><input type="checkbox"/> ≥250 à <500</p> <p><input type="checkbox"/> ≥500 à <1000</p> <p><input type="checkbox"/> ≥1000</p>
3	<p>Si succursale OU si siège de plusieurs succursales</p> <p>Le nombre d'employés dans l'ensemble des succursales de Suisse est :</p> <p><input type="checkbox"/> >0 à <1</p> <p><input type="checkbox"/> ≥1 à <3</p> <p><input type="checkbox"/> ≥3 à <5</p> <p><input type="checkbox"/> ≥5 à <10</p> <p><input type="checkbox"/> ≥10 à <20</p> <p><input type="checkbox"/> ≥20 à <50</p> <p><input type="checkbox"/> ≥50 à <100</p> <p><input type="checkbox"/> ≥100 à <200</p> <p><input type="checkbox"/> ≥200 à <250</p> <p><input type="checkbox"/> ≥250 à <500</p> <p><input type="checkbox"/> ≥500 à <1000</p> <p><input type="checkbox"/> ≥1000</p>
4	<p>Votre établissement fait-il partie d'une organisation présente dans d'autres pays ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui</p> <p><input type="checkbox"/> Non</p>
5	<p>Quelle est environ la proportion de femmes dans votre établissement ?</p> <p><i>[par rapport au nombre d'individus et pas par rapport aux équivalents plein-temps ; idem pour les questions suivantes]</i></p> <p><input type="checkbox"/> Une minorité</p> <p><input type="checkbox"/> Environ la moitié</p> <p><input type="checkbox"/> Une majorité</p>
6	<p>Et la proportion d'employés de moins de 30 ans ?</p> <p><input type="checkbox"/> Une minorité</p> <p><input type="checkbox"/> Environ la moitié</p> <p><input type="checkbox"/> Une majorité</p>

7	Et la proportion d'employés de 55 ans ou plus ? <input type="checkbox"/> Une minorité <input type="checkbox"/> Environ la moitié <input type="checkbox"/> Une majorité
8	Quelle est la proportion d'employés non qualifiés ? <i>Un employé non-qualifié est une personne n'ayant bénéficié d'aucune formation professionnelle et capable, après instruction d'environ une semaine, d'effectuer des travaux simples, généralement de manœuvre.</i> <input type="checkbox"/> Une minorité <input type="checkbox"/> Environ la moitié <input type="checkbox"/> Une majorité
9a	A quelle fréquence faites-vous appel à des travailleurs temporaires ? <input type="checkbox"/> Très souvent <input type="checkbox"/> Plutôt souvent <input type="checkbox"/> Plutôt rarement <input type="checkbox"/> Très rarement
Remarques: Cliquez ici pour entrer du texte.	

b) Questions introductives sur le répondant

9b	Titre, prénom et nom : Cliquez ici pour entrer du texte.
10	Quelle est votre fonction dans l'établissement ? Cliquez ici pour entrer du texte. <input type="checkbox"/> Le propriétaire ou un associé <input type="checkbox"/> Le directeur général, le directeur de la succursale ou de la filiale <input type="checkbox"/> Un autre directeur <input type="checkbox"/> Un chef du personnel <input type="checkbox"/> Un cadre responsable de la coordination de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail <input type="checkbox"/> Un employé chargé de l'hygiène, de la sécurité et des conditions de travail <input type="checkbox"/> Autre

c) Gestion générale de la santé et de la sécurité dans l'établissement

11	Dans votre établissement, les questions de santé et de sécurité sont-elles abordées régulièrement au niveau de la direction ? <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Plutôt non <input type="checkbox"/> Plutôt oui <input type="checkbox"/> Oui
12	Au cours des 5 dernières années, votre établissement a-t-il réalisé ou mis à jour une évaluation des risques sur les lieux de travail ? <i>Une évaluation des risques est une étude structurée de ce qui pourrait nuire à la santé des personnes sur leur lieu de travail, et de la manière de contrôler ces risques.</i> <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Plutôt non <input type="checkbox"/> Plutôt oui <input type="checkbox"/> Oui

13	<p>Dans l'évaluation des risques, votre établissement prend-il en compte les risques psychosociaux (comme par exemple le stress, les conflits, les horaires contraignants, le mobbing ou le risque d'agression) ?</p> <p><input type="checkbox"/> Non</p> <p><input type="checkbox"/> Plutôt non</p> <p><input type="checkbox"/> Plutôt oui</p> <p><input type="checkbox"/> Oui</p> <p><input type="checkbox"/> L'établissement ne fait pas d'évaluation des risques.</p>
----	---

		Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui
14	L'encadrement s'implique-t-il dans la gestion de la santé et de la sécurité au travail ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Au cours des 12 derniers mois, votre établissement a-t-il pris des mesures pour prévenir des risques pour la sécurité et la santé au travail ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Est-ce que l'établissement informe son personnel à propos de la santé et de la sécurité au travail ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Dans votre établissement, un budget spécifique est-il alloué chaque année à l'équipement et aux mesures en matière de santé et de sécurité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Votre établissement conserve-t-il une trace écrite des mesures mises en place pour prévenir les risques professionnels ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	<p>Les personnes travaillant dans votre établissement ont-elles accès à un document qui explique les responsabilités et les procédures en matière de santé et de sécurité ?</p> <p><i>Il s'agit d'un document spécifique à l'entreprise, et pas d'une documentation générale de la Suva ou autre.</i></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

20	<p>Votre établissement a-t-il reçu la visite de l'inspection du travail au cours des 12 derniers mois ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui</p> <p><input type="checkbox"/> Non</p>
----	---

<p>Remarques:</p> <p>Cliquez ici pour entrer du texte.</p>
--

d) Représentation formelle des employés en matière de santé et sécurité au travail

		Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui
21	Dans votre établissement, existe-t-il une commission traitant de santé et de sécurité au travail, avec des représentants de la direction et du personnel ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Les questions de santé et de sécurité sont-elles régulièrement abordées lors des réunions du personnel ou des équipes ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Le personnel fait-il des suggestions à l'encadrement sur la santé et la sécurité au travail ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

e) Existence de risques psychosociaux dans l'établissement *

Les questions suivantes portent sur les risques psychosociaux. Ces risques résultent par exemple de la façon dont le travail est organisé, des relations interpersonnelles au travail, ou de la situation économique. En répondant par Non, Plutôt non, Plutôt oui ou Oui, précisez SVP si les risques suivants sont présents dans votre établissement.		Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui
24	Des horaires de travail longs ou irréguliers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	Devoir faire face à des clients, patients, élèves, etc. qui sont difficiles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	Une pression due aux contraintes de temps	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	Une mauvaise communication ou collaboration au sein de l'organisation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28	Des contraintes liées à l'environnement physique de travail (p.ex. éclairage, manque de vue sur l'extérieur, bruit ou autre source de dérangement)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29	La précarité de l'emploi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	Des agressions verbales ou physiques de la part de clients, patients, élèves ou autres personnes extérieures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	De la discrimination, due par exemple au sexe, à l'âge ou à l'origine ethnique	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Des difficultés à faire un travail de qualité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	Des tensions importantes entre collègues ou avec la hiérarchie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	Des risques de harcèlement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35	Une charge de travail trop élevée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36	Une exposition à des événements pouvant être traumatisants	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37	Du stress lié au travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* Note destinée aux lecteurs de la thèse : les questions 24, 26 et 35 se réfèrent à l'axe 1 (intensité du travail et temps de travail) du rapport du Collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail (Bodier & Wolff, 2018) ; les questions 25, 30 et 36 à l'axe 2 (exigences émotionnelles) ; la question 38 à l'axe 3 (autonomie) ; les questions 27, 31, 33 et 34 à l'axe 4 (rapports sociaux au travail) ; la question 32 à l'axe 5 (conflits de valeurs) ; et les questions 28 et 29 à l'axe 6 (insécurité de la situation de travail).

38	Les travailleurs ont-ils de l'influence sur la façon d'effectuer leur travail (p.ex. sur le rythme ou le processus de travail) ? <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Plutôt non <input type="checkbox"/> Plutôt oui <input type="checkbox"/> Oui
39	Les causes du stress dans votre établissement sont-elles clairement identifiées ? <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Plutôt non <input type="checkbox"/> Plutôt oui <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Il n'y a pas de stress dans l'établissement.
40	Dans votre établissement, utilise-t-on des systèmes électroniques de surveillance ? <i>Il s'agit p.ex. de caméras, de systèmes de géolocalisation GPS, d'enregistrements téléphoniques ou d'un contrôle des emails et de l'Internet.</i> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non → sauter les questions 41 et 42
41	Dans quels buts ces systèmes ont-ils été installés ? <input type="checkbox"/> Pour assurer la qualité de la production <input type="checkbox"/> Pour assurer la sécurité des personnes ou des biens <input type="checkbox"/> Pour augmenter la productivité des employés <input type="checkbox"/> Pour surveiller le comportement des employés <input type="checkbox"/> Pour pouvoir identifier des employés ayant fait des erreurs <input type="checkbox"/> Autres : <input type="text"/>
42	Informe-t-on les employés sur l'installation et le fonctionnement des systèmes de surveillance ? <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Plutôt non <input type="checkbox"/> Plutôt oui <input type="checkbox"/> Oui

Remarques:

[Cliquez ici pour entrer du texte.](#)

f) Gestion des risques psychosociaux dans l'établissement

Les questions suivantes portent sur les mesures permettant de prévenir les risques psychosociaux que nous venons d'évoquer : stress, harcèlement, agressions, etc. Autant que possible, merci de répondre en fonction de l'opinion générale dans l'établissement.		Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui
43	La Direction est-elle d'avis que les risques psychosociaux peuvent avoir des conséquences négatives sur l'établissement ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44	Dans votre entreprise, est-ce qu'on connaît des mesures permettant de prévenir efficacement ces risques ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45	Ces mesures sont-elles applicables dans votre établissement, avec les compétences et les ressources disponibles ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46	Votre établissement a-t-il déjà envisagé de prendre des mesures pour prévenir ces risques ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

47	La Direction estime-t-elle important de prendre des mesures contre les risques psychosociaux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
----	--	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Au cours des trois dernières années, votre établissement a-t-il pris les mesures suivantes pour prévenir les risques psychosociaux ? [quand la mesure est en cours de mise en place, cocher « plutôt oui »]		Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui
48	La nomination d'une personne de confiance hors hiérarchie, à disposition des employés pour des entretiens confidentiels en cas de problème lié au travail Si Oui ou Plutôt oui, merci de préciser : <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49	Des changements dans l'organisation du travail pour réduire les exigences et la pression professionnelles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50	Des modifications des horaires de travail en faveur du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51	Des mesures visant à améliorer le bien-être individuel (p.ex. cours de gestion du stress ou de relaxation, massages)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52	Une adaptation des tâches ou du cahier des charges de certains employés pour prévenir le stress	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53	L'engagement de personnel supplémentaire pour faire face à la charge de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54	Une amélioration des outils de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55	Une amélioration de l'environnement de travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56	Votre établissement a-t-il pris d'autres mesures pour prévenir les risques psychosociaux ? Lesquelles ? <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

57	Les mesures pour prévenir ces risques ont-elles été prises en réponse à des problèmes concrets de stress, de harcèlement ou de violence dans votre établissement ? <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Plutôt non <input type="checkbox"/> Plutôt oui <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Pas pris de mesure
58	Dans l'ensemble, les mesures que votre établissement a prises pour gérer les risques psychosociaux ont été... <input type="checkbox"/> Très efficaces <input type="checkbox"/> Plutôt efficaces <input type="checkbox"/> Plutôt pas efficaces <input type="checkbox"/> Pas efficaces <input type="checkbox"/> Pas pris de mesure

Remarques:
Cliquez ici pour entrer du texte.

Votre établissement dispose-t-il... [quand la mesure est en cours de mise en place, cocher « plutôt oui »]		Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui
59	D'un document par lequel la direction s'engage à prévenir les risques psychosociaux (charte ou règlement d'entreprise) ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60	D'une procédure de résolution des conflits ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61	D'une procédure permettant de gérer les cas éventuels de harcèlement tels que mobbing ou harcèlement sexuel ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62	Des sanctions disciplinaires sont-elles prévues dans un document, en cas de comportement portant atteinte à l'intégrité personnelle de collaborateurs ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63	Votre établissement dispose-t-il d'un plan d'action visant à prévenir le stress lié au travail ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64	D'une procédure pour gérer les cas éventuels de menaces, d'insultes ou d'agressions de la part de clients, de patients, d'élèves ou de toute autre personne extérieure à l'organisation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65	D'une procédure de soutien après un événement traumatisant ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
66	Votre établissement permet-il à son personnel de bénéficier de modèles de temps de travail flexibles ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
67	Les employés doivent-ils noter leur temps de travail de manière systématique ? Cette question ne concerne pas les fonctions dirigeantes élevées.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
68	Votre établissement réalise-t-il des sondages auprès de son personnel sur les risques psychosociaux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
69	Les rôles et responsabilités en matière de gestion des risques psychosociaux sont-ils clairement établis ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

A présent, pourriez-vous dire quelles raisons poussent votre établissement à traiter les risques psychosociaux ? Est-ce pour...		Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui
70	Offrir aux employés des conditions de travail favorables ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
71	Répondre à une obligation légale ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
72	Répondre aux attentes des travailleurs ou de leurs délégués ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
73	Réduire les absences maladie ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
74	Maintenir ou augmenter la productivité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
75	Maintenir la réputation de l'organisation ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
76	Eviter des sanctions de l'inspection du travail ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Les questions suivantes portent sur les obstacles pour la prévention des risques psychosociaux.	
77	Par rapport à d'autres problèmes de sécurité et de santé, est-il plus difficile ou moins difficile de combattre les risques psychosociaux, ou n'y a-t-il pas de différence ? <input type="checkbox"/> Plus difficile <input type="checkbox"/> Moins difficile <input type="checkbox"/> Pas de différence

En ce qui concerne la situation au sein de votre établissement, un ou plusieurs des facteurs suivants rend-il la prévention des risques psychosociaux particulièrement compliquée ?		Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui
78	Le manque de temps ou de personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
79	Le manque de moyens financiers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
80	Le manque de conscience du problème au sein du personnel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
81	Le manque de conscience du problème au sein de la hiérarchie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
82	Le manque d'expertise ou de spécialistes dans l'établissement	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
83	La réticence à parler ouvertement de ces problèmes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
84	La difficulté de trouver des mesures efficaces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vous êtes presque au bout du questionnaire. Voici encore quelques questions sur les ressources et l'information de votre établissement en matière de risques psychosociaux.		Non	Plutôt non	Plutôt oui	Oui
85	Votre établissement dispose-t-il d'informations suffisantes sur les mesures pour prévenir les risques psychosociaux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
86	Votre établissement a-t-il utilisé des brochures, listes de contrôle ou sites Internet sur ce thème ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
87	Votre établissement informe-t-il les employés à propos des risques psychosociaux et de leur influence sur la santé et la sécurité ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
88	La prévention des risques psychosociaux fait-elle l'objet de discussions entre employés et supérieurs hiérarchiques ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
89	Votre établissement propose-t-il aux travailleurs des formations sur la manière de prévenir les risques psychosociaux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
90	Les chefs d'équipe et de service reçoivent-ils une formation sur la prévention des risques psychosociaux ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
91	<p>Pour évaluer et prévenir les risques psychosociaux, votre établissement a-t-il fait appel à des spécialistes ?</p> <p>Si Oui ou Plutôt oui</p> <p>Quels types de spécialistes ?</p> <p><input type="checkbox"/> Médecin du travail</p> <p><input type="checkbox"/> Psychologue</p> <p><input type="checkbox"/> Généraliste de la santé et de la sécurité</p> <p><input type="checkbox"/> Ergonome</p> <p><input type="checkbox"/> Chargé ou ingénieur de sécurité</p> <p><input type="checkbox"/> Infirmière de santé au travail</p> <p><input type="checkbox"/> Hygiéniste du travail</p> <p><input type="checkbox"/> Assistant social</p> <p><input type="checkbox"/> Autre : <input type="text"/></p>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

92	<p>La solution MSST à laquelle votre entreprise est rattachée vous apporte-t-elle du soutien pour évaluer et prévenir les risques psychosociaux ?</p> <p><i>Une solution MSST est un ensemble d'outils permettant de mettre en œuvre la directive fédérale sur l'appel à des médecins du travail et autres spécialistes de la sécurité au travail. Elle est en général proposée par une association professionnelle ou une société de conseil.</i></p> <p><input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Plutôt non <input type="checkbox"/> Plutôt oui <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> L'entreprise ne fait pas partie d'une solution MSST</p>
93	Nom de la solution MSST : <input type="text"/>

g) Informations générales finales

94	<p>Au cours des douze derniers mois, l'effectif total de l'établissement a-t-il diminué, augmenté ou est-il resté à peu près le même ?</p> <p><input type="checkbox"/> A diminué <input type="checkbox"/> A augmenté <input type="checkbox"/> Est resté à peu près le même</p>
95	<p>Au cours des douze derniers mois, votre établissement a-t-il dû faire face à des variations importantes de son activité ?</p> <p><input type="checkbox"/> Non, pas de variation <input type="checkbox"/> Oui, une variation à la hausse <input type="checkbox"/> Oui, une variation à la baisse <input type="checkbox"/> Oui, des variations à la hausse et à la baisse</p>
96	<p>Au cours des douze derniers mois, votre établissement a-t-il connu des changements ayant un impact important sur l'activité des employés ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non</p>
97	<p>Si oui Lesquels ? <input type="text"/></p>
98	<p>Au cours des douze derniers mois, votre établissement a-t-il connu des difficultés à recruter sur certains postes vacants ?</p> <p><input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/> Sans objet (pas de poste vacant)</p>
99	<p>Comment qualifieriez-vous le niveau d'absentéisme dans votre établissement, par rapport à d'autres établissements de votre secteur ?</p> <p><input type="checkbox"/> Très élevé <input type="checkbox"/> Plutôt élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Plutôt bas <input type="checkbox"/> Très bas</p>
100	<p>Et le niveau de <i>turnover</i> ?</p> <p><input type="checkbox"/> Très élevé <input type="checkbox"/> Plutôt élevé <input type="checkbox"/> Moyen <input type="checkbox"/> Plutôt bas <input type="checkbox"/> Très bas</p>

101	Comment qualifieriez-vous la situation économique actuelle de votre établissement ? <input type="checkbox"/> Très bonne <input type="checkbox"/> Plutôt bonne <input type="checkbox"/> Ni bonne ni mauvaise <input type="checkbox"/> Plutôt mauvaise <input type="checkbox"/> Très mauvaise
-----	--

Vous êtes arrivé-e au terme du questionnaire. Nous vous remercions sincèrement d'avoir accepté d'y répondre. Vos réponses seront utilisées de manière strictement confidentielle. Nous nous permettrons de vous recontacter d'ici une année pour l'enquête de suivi.

102	Souhaitez-vous recevoir un résumé des premiers résultats quand ils seront disponibles ? <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non
-----	---

103	Adresse e-mail: <input type="text"/>
-----	--------------------------------------

104	Avez-vous des questions ou des remarques concernant l'enquête ? <input type="text"/> <input type="text"/>
-----	---

105	Date : <input type="text"/>
-----	-----------------------------

Un grand merci encore pour votre aide, et au revoir !

ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES ENTREPRISES, TEMPS 2 (VERSION FRANÇAISE)

Le questionnaire est le même que celui utilisé au temps 1, à quelques exceptions près :

- Les questions introductives sur l'établissement (1 à 9a) ont été enlevées, afin de raccourcir la durée de l'enquête.
- Trois questions ont été ajoutées après la question 20 « Votre établissement a-t-il reçu la visite de l'inspection du travail au cours des 12 derniers mois ? ». En cas de réponse positive, le répondant se voyait poser les questions ci-dessous :

Les risques psychosociaux ont-ils été abordés lors de cette visite ?

- Non
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui

Cette visite vous a-t-elle apporté de nouvelles connaissances sur les risques psychosociaux (à vous personnellement ou à votre entreprise) ?

- Non
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui

Cette visite a-t-elle conduit votre entreprise à prendre des mesures contre les risques psychosociaux ?

- Non
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Oui

- Les questions 40 à 42 sur les installations de surveillance ont été enlevées pour raccourcir le questionnaire. Elles n'étaient pas incluses dans des échelles de mesure.
- Dans la série de questions sur les obstacles à la prévention des RPS (78 à 84), un motif supplémentaire a été ajouté : « la difficulté d'identifier les problèmes ».
- Dans la partie « Informations générales finales », deux questions ont été ajoutées :

Votre entreprise réalise-t-elle des travaux en sous-traitance pour le compte d'une autre société ?

Un sous-traitant doit suivre les instructions de l'entreprise donneuse d'ordre, qui reste maître du produit. En ceci, il diffère du fournisseur, qui est totalement responsable du produit ou service qu'il propose à son client.

- Non
- Oui

Votre entreprise fait face à une concurrence...

- Très élevée
- Plutôt élevée
- Plutôt basse
- Très basse

ANNEXE 4 : COMPOSITION DES ÉCHELLES UTILISÉES DANS LES ARTICLES 2 ET 3

Echelles de mesure utilisées dans l'ARTICLE 2

	Echelles	Contenu (numéros de questions entre parenthèses)
Santé et sécurité en général	Gestion de la santé et de la sécurité au travail (SST) (8 questions)	SST abordée par la direction (11) ; réalisation d'évaluations de risques (12) ; degré d'engagement des cadres dans la SST (14) ; mise en place de mesures préventives (15) ; employés informés sur la SST (16) ; budget spécifique pour la SST (17) ; trace écrite des mesures mises en place (18) ; accès des employés à un document sur la politique SST (19)
	Participation du personnel (6 questions)	Existence d'un comité SST (21) ; SST abordée dans les réunions d'équipe (22) ; suggestions sur la SST par les employés (23) ; souhait de répondre aux attentes des employés (72) ; employés informés sur la prévention des RPS (87) ; RPS discutés entre employés et responsables (88)
Exposition perçue aux RPS	Exposition au stress et à une charge de travail élevée (3 questions)	Pression temporelle (26) ; charge de travail élevée (35) ; stress professionnel (37)
	Exposition à des violations de l'intégrité personnelle (4 questions)	Agression verbale ou physique (30) ; discrimination (31) ; harcèlement (34) ; événement traumatisant (36)
	Exposition à d'autres facteurs de risques psychosociaux (7 questions)	Horaires longs ou irréguliers (24) ; clients difficiles (25) ; problèmes de communication ou de collaboration (27) ; environnement physique contraignant (28) ; insécurité de l'emploi (29) ; difficulté à faire un travail de qualité (32) ; tensions avec des collègues ou la hiérarchie (33)
Mesures de prévention des RPS	Gestion spécifique des RPS et information (17 questions)	Mesures en faveur du bien-être individuel (51) ; plan d'action contre le stress (63) ; conseil confidentiel (48) ; charte/politique sur les RPS (59) ; procédure de résolution des conflits (60) ; procédure en cas de harcèlement (61) ; définition de sanctions disciplinaires (62) ; procédure en cas d'agression (64) ; procédure en cas d'événement traumatisant (65) ; sondage sur les RPS (68) ; rôles clairs en matière de gestion des RPS (69) ; information suffisante disponible sur les RPS (85) ; utilisation de documents sur les RPS (86) ; formation sur les RPS pour les employés (89) ; formation sur les RPS pour les cadres (90) ; appel à des spécialistes en matière de RPS (91) ; information des employés sur les RPS (87)
	Amélioration générale des conditions de travail (6 questions)	Changements organisationnels pour réduire la pression (49) ; changements d'horaires en faveur des employés (50) ; adaptation des tâches pour certains employés (52) ; recrutement de personnel supplémentaire (53) ; amélioration des outils (54) ; amélioration de l'environnement de travail (55)

Echelles de mesure supplémentaires et échelle modifiée utilisées dans l'ARTICLE 3

Echelles	Contenu (numéros de questions entre parenthèses)
Disposition à prévenir les RPS (5 questions)	Conscience des conséquences des RPS (43) ; connaissance de mesures de prévention (44) ; mesures jugées applicables (45) ; mesures déjà envisagées (46) ; prévention jugée importante (47)
Compétences en matière de RPS (8 questions)	Expertise disponible dans l'entreprise (82) ; information suffisante disponible sur les RPS (85) ; utilisation de documents sur les RPS (86) ; information des employés sur les RPS (87) ; formation sur les RPS pour les employés (89) ; formation sur les RPS pour les cadres (90) ; appel à des spécialistes en matière de RPS (91) ; soutien par une solution de branche MSST (92)
Gestion spécifique des RPS (11 questions)	Conseil confidentiel (48) ; mesures en faveur du bien-être individuel (51) ; charte/politique sur les RPS (59) ; procédure de résolution des conflits (60) ; procédure en cas de harcèlement (61) ; définition de sanctions disciplinaires (62) ; plan d'action contre le stress (63) ; procédure en cas d'agression (64) ; procédure en cas d'événement traumatisant (65) ; sondage sur les RPS (68) ; rôles clairs en matière de gestion des RPS (69)

ANNEXE 5 : QUESTIONNAIRE AUPRÈS DES INSPECTEURS (VERSION FRANCAISE)

Votre visite de l'entreprise : [raison sociale]

En collaboration avec les inspections cantonales, le SECO réalise une étude au sujet de l'action prioritaire sur les risques psychosociaux. L'étude repose sur une enquête téléphonique auprès des personnes en charge de la santé au travail dans des entreprises contrôlées par les inspecteurs. Dans le cas de l'entreprise mentionnée en titre, un premier entretien a eu lieu quelques jours avant votre visite ; un second sera mené dans un an.

Suite à votre contrôle, nous souhaitons vous poser quelques brèves questions sur **vos impressions** concernant l'entreprise et la manière dont la visite s'est déroulée. Le but est de mieux comprendre quels facteurs influencent l'activité d'inspection en matière de risques psychosociaux.

Vos réponses seront traitées confidentiellement. Les résultats statistiques ne permettront pas de reconnaître l'inspecteur, le canton ou l'entreprise. Répondre vous demandera seulement 3 à 4 minutes. Une fois terminé, cliquez SVP sur le bouton SUBMIT.

Merci pour votre soutien !

T01	Entreprise : [raison sociale]
Q01	Avez-vous abordé les risques psychosociaux lors de votre audit ? <ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non

Si Q01 = non

Q02	Pourriez-vous indiquer pour quelles raisons, SVP ? (<i>plusieurs réponses possibles</i>) <ul style="list-style-type: none"> • Vous aviez d'autres thèmes à aborder en priorité. • L'entreprise n'était pas assez ouverte à ce thème. • Vous n'avez pas eu assez de temps. • Vous ne vous sentez pas encore à l'aise avec les risques psychosociaux. • Autre
Q03	Si autre Préciser SVP : _____

Si Q01 = oui

T02	Pour chaque question, déplacez SVP le curseur à l'endroit qui convient le mieux. Les questions portent uniquement SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX.
-----	--

T03	Concernant vos interlocuteurs, vous pensez que globalement...	
Q04	Ils étaient sur la défensive.	Pas du tout <.....> Tout à fait
Q05	Leurs réponses étaient sincères.	Pas du tout <.....> Tout à fait
Q06	Ils avaient de bonnes connaissances sur les risques psychosociaux.	Pas du tout <.....> Tout à fait

Q07	Ils ont suffisamment de pouvoir décisionnel pour prendre les mesures nécessaires.	Pas du tout <.....> Tout à fait
-----	---	---------------------------------

T04	Concernant le déroulement de cet audit...	
Q08	Vous avez adopté un style d'inspection incitatif (conseil et conviction).	Pas du tout <.....> Tout à fait
Q09	Vous avez adopté un style d'inspection directif (orienté contrôle).	Pas du tout <.....> Tout à fait
Q10	Vous vous êtes senti à l'aise pour aborder les risques psychosociaux.	Pas du tout <.....> Tout à fait

Q11	Avez-vous demandé à l'entreprise de prendre des mesures de prévention des risques psychosociaux ?	
	<ul style="list-style-type: none"> • Oui • Non 	

Si oui

T05	Concernant ces mesures...	
Q12	Vous avez demandé des mesures formelles (mesures orientées système, procédures, documents, ...).	Pas du tout <.....> Tout à fait
Q13	Vous avez demandé des mesures pratiques (changements concrets sur le terrain).	Pas du tout <.....> Tout à fait
Q14	Certaines mesures demandées portent sur le contenu ou l'organisation du travail (p.ex. conception des tâches, planification du travail, répartition des rôles, organisation des horaires, rythmes de travail, etc.)	Pas du tout <.....> Tout à fait
Q15	Vous avez formulé des demandes de manière détaillée et précise.	Pas du tout <.....> Tout à fait
Q16	Vous avez incité de manière générale à prendre des mesures.	Pas du tout <.....> Tout à fait

Q17	Commentaires ou suggestions :
-----	-------------------------------

Encore merci pour votre participation ! Les inspecteurs du travail seront informés régulièrement de l'avancement de l'étude et, plus généralement, du déroulement de l'action prioritaire.

ANNEXE 6 : GRILLE D'OBSERVATION ERGONOMIQUE

Mesure des effets de l'action prioritaire RPS

Observations de l'activité des inspecteurs

Date :

Observateur/-trice :

Inspecteur/-trice

Prénom Nom :

Canton :

Formation :

Ancienneté dans le métier :

Remarque :

Entreprise

Raison sociale :

Adresse :

Représentants de l'employeur (prénom, nom et fonction) :

Représentants des employés (prénom, nom et fonction) :

Motif de la visite :

Nb employés :

Secteur d'activité :

Remarque :

Heure	Lieu	Participants	Observations (actions, paroles, émotions, ...)

Questions pour l'entretien d'auto-confrontation

Date visite :

Entreprise :

Inspecteur/-trice :

Date entretien :

Introduction

1. Est-ce que mes notes d'observations reflètent correctement ce que vous avez vécu ?
2. Quelles sont vos réactions en lisant les notes d'observation ?

Approche générale de la visite

3. Comment avez-vous choisi cette entreprise ?
4. Quels étaient vos objectifs lors de cette visite ?
5. Comment avez-vous procédé pour cette visite ? (Quelles ont été vos façons de faire ?)

Approche des RPS

6. Comment avez-vous abordé les RPS lors de cette visite ?
7. Comment vous êtes-vous senti(e) en abordant les RPS lors de cette visite ?

Impacts de la visite

8. Quels effets votre visite aura-t-elle sur cette entreprise ?
 - sur les RPS ?
 - sur la SST en général ?

Rapport de visite

9. Quand vous mettez en parallèle le contenu de votre rapport et le contenu des échanges lors de cette visite, quelles observations est-ce que vous faites ?
10. Comment avez-vous choisi les points que vous avez mis dans le rapport ? (certains points ont été abordés oralement et ne se trouvent pas dans le rapport)

Conclusion

11. Avez-vous d'autres remarques, commentaires ou observations ?

ANNEXE 7 : ARTICLE 1, MATÉRIEL SUPPLÉMENTAIRE

Cette annexe rassemble plusieurs documents complétant l'ARTICLE 1 et accessibles uniquement par le site Internet de la revue *Safety Science*.

Additional file 1: Search terms

Web of Science Core Collection	<p>#1 Psychosocial risks TS=(“psychosocial risk” OR “psychosocial factor” OR “psychosocial hazard” OR “psychosocial hasard” OR “psychosocial work environment” OR “psychosocial working environment” OR “psychosocial work conditions” OR “risque psychosocial” OR “risques psychosociaux” OR “facteurs psychosociaux” OR “troubles psychosociaux” OR “psycho-social risk” OR “psycho-social factor” OR “psycho-social hazard” OR “psycho-social hasard” OR “psycho-social work environment” OR “psycho-social working environment” OR “psycho-social work conditions” OR “risque psycho-social” OR “risques psycho-sociaux” OR “facteurs psycho-sociaux” OR “troubles psycho-sociaux”)</p> <p>#2 Public policies TS=(policy OR policies OR politique OR enforcement OR execution OR exécution OR inspect* OR standards OR framework OR deterrence OR compliance OR “pouvoirs publics” OR authority OR authorities OR autorités)</p> <p>#3 Work TS=(workplace OR work-place OR occupational OR professional OR compan* OR firm OR entreprise OR workrelated OR work-related OR entreprise OR “place de travail” OR “poste de travail”)</p> <p>#1 and #2 and #3</p>
Medline	<p>#1 Psychosocial risks TS=(“psychosocial risk” OR “psychosocial factor” OR “psychosocial hazard” OR “psychosocial hasard” OR “psychosocial work environment” OR “psychosocial working environment” OR “psychosocial work conditions” OR “risque psychosocial” OR “risques psychosociaux” OR “facteurs psychosociaux” OR “troubles psychosociaux” OR “psycho-social risk” OR “psycho-social factor” OR “psycho-social hazard” OR “psycho-social hasard” OR “psycho-social work environment” OR “psycho-social working environment” OR “psycho-social work conditions” OR “risque psycho-social” OR “risques psycho-sociaux” OR “facteurs psycho-sociaux” OR “troubles psycho-sociaux”) OR MH:exp=(Stress, Psychological OR Worplace Violence OR Social Environment OR Social Problems)</p> <p>#2 Public policies MH:exp=(Government OR Government Programs OR Government Regulation OR Law Enforcement OR Policy Making OR Public Policy OR Legislation as Topic)</p> <p>#3 Work MH:exp=(Employment OR Work)</p> <p>#1 and #2 and #3</p>
Psycinfo	<p>#1 Psychosocial risks (psychosocial risk* or psychosocial factor* or psychosocial hazard* or psychosocial hasard* or psychosocial work environment or psychosocial working environment or psychosocial work conditions or risque psychosocial or risques psychosociaux or facteurs psychosociaux or troubles psychosociaux or psycho-social risk* or psycho-social factor* or psycho-social hazard* or psycho-social hasard* or psycho-social work environment or psycho-social working environment or psycho-social work conditions or risque psycho-social or risques psycho-sociaux or facteurs psycho-sociaux or troubles psycho-sociaux).mp. [mp=title, abstract, heading word, table of contents, key concepts, original title, tests & measures]</p> <p>#2 Public policies (policy or policies or politique or politiques or enforcement or execution or inspect* or standards or framework or deterrence or compliance or “pouvoirs publics” or authority or authorities or autorites).mp. [mp=title, abstract, heading word, table of contents, key concepts, original title, tests & measures]</p> <p>#3 Work (workplace or work-place or occupational or professional or company or companies or firm or entreprise or workrelated or work-related or entreprise or “place de travail” or “poste de travail”).mp. [mp=title, abstract, heading word, table of contents, key concepts, original title, tests & measures]</p> <p>#1 and #2 and #3</p>
Scand. j. of work, environment and health	<p>Policy, inspection, labor, regulation, psychosocial work environment, public, law, law enforcement, legislation, legal, compliance</p>

Additional file 2: Characteristics of the included references

Reference	Year	Type	Journal	Objectives	Codification of objectives	Studied country	Main focus	Methods
1. Bruhn	2006	Peer-reviewed article	Policy and Practice in Health and Safety	Analysing the consequences of the implementation of systematic OSH management on the 'inspector's dilemma' between control and advice	[1] Describing consequences of changes for inspectors [2] Describing inspectors' practices and inspection processes	Sweden	Inspection of PSRs	Narrative review
2. Bruhn	2009	Peer-reviewed article	Policy and Practice in Health and Safety	Examining how the occupational culture and identities, and the working practices, of labour inspectors will develop under the circumstances of changed tasks, organizational change and new recruitment	[1] Describing consequences of changes for inspectors [2] Describing inspectors' practices and inspection processes	Sweden	Inspection of occupational health and safety	Semi-structured interviews, focus groups, observations of inspections, analysis of documents
3. Bruhn and Frick	2011	Peer-reviewed article	Safety Science	Evaluating a project to develop new methods to inspect psychosocial risks (PSRs) at work	[3] Describing, evaluating or developing methods, approaches or instruments	Sweden	Inspection of PSRs	Semi-structured interviews, focus groups, observations of inspections, analysis of documents
4. Frick	2014	Peer-reviewed article	Policy and Practice in Health and Safety	Evaluating the implementation of OSH management in practice	[4] Evaluating outcomes [5] Describing barriers and/or resources for interventions	Sweden	Inspection of occupational health and safety	Review of case studies
5. Hasle and Petersen	2004	Peer-reviewed article	Policy and Practice in Health and Safety	<ul style="list-style-type: none"> - Analysing the reasons for the growing attention to agreements between social partners - Discussing the possibilities and constraints of agreements as a new instrument in the regulation of the work environment 	[3] Describing, evaluating or developing methods, approaches or instruments [5] Describing barriers and/or resources for interventions	Denmark	Participation, social dialogue and PSRs	Narrative review
6. Hansen, Lidsmoes, Laursen, Mathiassen, Jensen, Suhr Raby, et al.	2015	Book	n/a	Providing a detailed overview of inspection of the psychosocial working environment (PWE): assessment methods, reaction options, and impact	[2] Describing inspectors' practices and inspection processes [3] Describing, evaluating or developing methods, approaches or instruments [4] Evaluating outcomes	Denmark, Finland, Iceland, Norway, Sweden	Inspection of PSRs	Narrative review
7. Jespersen, Hasle, Hohnen and Madsen	2014	Conference paper	n/a	Understanding the competences for internal audit of the psychosocial work environment developed in organizations with a certified Occupational health and safety management system	[7] Describing the comprehension and competences of stakeholders for PSRs prevention	Denmark	Inspection of PSRs	Observations of auditors, semi-structured interviews

Reference	Year	Type	Journal	Objectives	Codification of objectives	Studied country	Main focus	Methods
8. Johnstone, Quinlan and McNamara	2011	Peer-reviewed article	Safety Science	<ul style="list-style-type: none"> - Studying how OHS legislation addresses psychosocial hazards and what measures inspectorates have taken to implement legal requirements - Identifying barriers to enforcement - Finding how inspectorate activity can be facilitated 	<p>[2] Describing inspectors' practices and inspection processes</p> <p>[3] Describing, evaluating or developing methods, approaches or instruments</p> <p>[5] Describing barriers and/or resources for interventions</p> <p>[6] Describing or evaluating legislation</p>	Australia	Inspection of PSRs	Longitudinal 4-year research project with participant observation and semi-structured interviews
9. Leka, Van Wassenhove and Jain	2015	Peer-reviewed article	Safety Science	<p>Developing and examining the validity of three presumptions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - There is neither a clear definition nor a full understanding of PSRs by businesses and other key stakeholders. - PSR management is not strategic enough both in business and in policy making. - Methods and tools for the assessment and management of PSRs are not suitable for businesses, especially SMEs. 	<p>[3] Describing, evaluating or developing methods, approaches or instruments</p> <p>[7] Describing the comprehension and competences of stakeholders for PSRs prevention</p>	European Union	Standards, policies and regulation on PSRs	Narrative review
10. Lerouge	2012	Electronic book section	n/a	Reporting on the French participation in the 2012 SLIC inspection campaign on PSRs	[3] Describing, evaluating or developing methods, approaches or instruments	France	Inspection of PSRs	Descriptive analysis
11. Lerouge	2014	Habilitation thesis	n/a	Analysing if it is necessary to specifically legislate on psychosocial risks, or if the existing legal arrangements are sufficient	[6] Describing or evaluating legislation	France	Standards, policies and regulation on PSRs	Comparative study of legal sources and interviews with stakeholders from several countries
12. Lippel and Quinlan	2011	Editorial	Safety Science	Delivering an international overview of the regulation of psychosocial risk factors, identifying cross-cutting issues and contrasting practices	<p>[2] Describing inspectors' practices and inspection processes</p> <p>[3] Describing, evaluating or developing methods, approaches or instruments</p> <p>[5] Describing barriers and/or resources for interventions</p> <p>[6] Describing or evaluating legislation</p> <p>[7] Describing the comprehension and competences of stakeholders for PSRs prevention</p>	Australia, Québec, European Union	Standards, policies and regulation on PSRs	n/a

Reference	Year	Type	Journal	Objectives	Codification of objectives	Studied country	Main focus	Methods
13. Lippel, Vézina and Cox	2011	Peer-reviewed article	Safety Science	Reporting on the legal requirements applicable to Québec employers and on preliminary evidence of issues arising in their implementation by labour inspectors (focus on workplace harassment and computerized work monitoring)	[2] Describing inspectors' practices and inspection processes [6] Describing or evaluating legislation	Québec	Inspection of PSRs	Study of legal sources, semi-structured interviews, analysis of documents related to interventions by OHS inspectors
14. Mellor, Mackay, Packham, Jones, Palferman, Webster and Kelly	2011	Peer-reviewed article	Safety Science	Identifying barriers to progress and enablers in the implementation of the British Management Standards for preventing and reducing work-related stress	[5] Describing barriers and/or resources for interventions	UK	Standards, policies and regulation on PSRs	Analysis of HSE records of inspectors' visits, semi-structured interviews
15. Quinlan	2007	Peer-reviewed article	International journal of law and psychiatry	<ul style="list-style-type: none"> - Examining regulatory responses to adverse effects of downsizing/restructuring on worker safety, health and wellbeing - Identifying initiatives to enable regulators, unions and employers to address these problems effectively 	[3] Describing, evaluating or developing methods, approaches or instruments [6] Describing or evaluating legislation [7] Describing the comprehension and competences of stakeholders for PSRs prevention	Australia	Standards, policies and regulation on PSRs	Meetings with tripartite groups, focus groups, semi-structured interviews, examination of documents, analysis of industrial tribunal and court proceedings, detailed interviews and workplace visits with inspectors
16. Quinlan, Johnstone and McNamara	2009	Peer-reviewed article	Journal of Industrial Relations	<p>Answering 4 questions:</p> <ul style="list-style-type: none"> - To what extent are inspectors aware of changed work arrangements? - Are any changes seen as especially problematic? - How often did inspectors encounter these issues during their visits? - How did they perceive the level of compliance with, and the effectiveness of, current legislation, regulations and inspectoral powers in this regard? 	[1] Describing consequences of changes for inspectors [2] Describing inspectors' practices and inspection processes [4] Evaluating outcomes [7] Describing the comprehension and competences of stakeholders for PSRs prevention	Australia	Inspection of PSRs	Analysis of agency documents and statistics, semi-structured interviews, observation of inspections
17. Rasmussen, Hansen and Nielsen	2011	Peer-reviewed article	Safety Science	Examining experience, results and challenges of the development and implementation of a guidance tool on inspection of the PWE	[3] Describing, evaluating or developing methods, approaches or instruments	Denmark	Inspection of PSRs	Questionnaire survey, focus groups

Reference	Year	Type	Journal	Objectives	Codification of objectives	Studied country	Main focus	Methods
18. Saksvik, Tvedt, Nytrø, Andersen, Andersen, Buvik and Torvatn	2007	Peer-reviewed article	Work & Stress	Assisting the Norwegian Labour Inspectorate to identify relevant factors and to develop guidelines for organizations to promote successful and healthy change processes, as well as practical directions for action to be used during inspections	[3] Describing, evaluating or developing methods, approaches or instruments	Norway	Inspection of PSRs	Group and individual interviews, seminar and group discussions
19. SLIC (The Committee of Senior Labour Inspectors)	2012	Report	n/a	Describing the performance of the SLIC campaign 2012	[3] Describing, evaluating or developing methods, approaches or instruments [4] Evaluating outcomes	European Union	Inspection of PSRs	Descriptive, qualitative and quantitative analysis
20. Stadler and Splittgerber	2014	Peer-reviewed article	ASU International	Reporting on the German inspection campaign focusing on psychological stress factors	[3] Describing, evaluating or developing methods, approaches or instruments	Germany	Inspection of PSRs	Cross-sectional study with descriptive statistics, through the analysis of evaluation sheets used by inspectors during their visits
21. Starheim	2014	Conference paper	n/a	Studying how workplaces react to the inspections of their PWE	[2] Describing inspectors' practices and inspection processes [4] Evaluating outcomes	Denmark	Inspection of PSRs	Case studies with semi-structured group and individual interviews
22. Starheim and Bøgehus Rasmussen	2014	Peer-reviewed article	Policy and Practice in Health and Safety	<ul style="list-style-type: none"> - Understanding how the interactions during inspection visits affect workplace members' attitudes, motivations and actions to improve their PWE - Illustrating how inspectors translate the Working Environment Authority's strategies and directives into inspection practice 	[2] Describing inspectors' practices and inspection processes	Denmark	Inspection of PSRs	Semi-structured interviews, telephone survey, observation of inspections, focus group
23. Toukas, Delichas, Toufekoula and Spyrouli	2015	Peer-reviewed article	Safety and Health at Work	Elaborating on the barriers for managing PSRs and proposing ways for the resolution of these problems	[3] Describing, evaluating or developing methods, approaches or instruments [5] Describing barriers and/or resources for interventions	European Union	Inspection of PSRs	Narrative review
24. Velásquez	2012	Electronic book section	n/a	<ul style="list-style-type: none"> - Examining the impact of inspection actions and other factors on the prevention of PSRs - Examining the SLIC inspection campaign on PSRs 	[3] Describing, evaluating or developing methods, approaches or instruments [5] Describing barriers and/or resources for interventions	European Union	Inspection of PSRs	Synthesis of the ESENER employer survey 2009; comparison of the inspection guides on PSRs in 5 countries

Reference	Year	Type	Journal	Objectives	Codification of objectives	Studied country	Main focus	Methods
25. Walters, Johnstone, Frick, Quinlan, Baril-Gingras and Thébaud-Mony	2011	Book	n/a	<ul style="list-style-type: none"> - Examining whether, how and to what extent OHS inspection and enforcement have advanced to support the strategy of 'regulated self-regulation' - Studying the preconditions for, and barriers to this support 	<p>[3] Describing, evaluating or developing methods, approaches or instruments</p> <p>[5] Describing barriers and/or resources for interventions</p>	Australia, France, Québec, Sweden, UK	Inspection of occupational health and safety	National field studies; synthesis of secondary data

Additional file 3: Completed and coded data extraction form

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	OMO	Remarks [Recommendations]
1. Bruhn (2006) – CMOc1	<p>Changes in state OSH policy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Introduction of 'regulated self-regulation' (RSR) as the main strategy - Inclusion of psychosocial factors in the notion of work environment 	Policy (psy/self-reg)	<ul style="list-style-type: none"> - Dilemma between control/counselling, and between legality/service principles [P] [1] - Growing complexity of working life leading to a shift towards the service principle and the counselling role [P] [2] - Expansion of the concept of work environment, creating difficulties for inspectors [P] [2] - The official control approach of the Swedish inspectorate is counterproductive, particularly in relation to RSR. [P] [1] 	<ul style="list-style-type: none"> - Inspectors must change from an investigator/enforcer role to an informer/guide/tutor role. - They must adjust their inspection style on a case-by-case basis, use mixed strategies, negotiate risk assessment, be flexible about solutions, encourage learning, make judgements basing on subjective experiences of workplace representatives, meet employees, dialogue on a recurrent basis with stakeholders, adapt their approach to the degree of maturity workplaces. 	<ul style="list-style-type: none"> [1. Dialogue] [2. Enlightenment] [3. Deterrence] [5. Time] [6. Flexibility] 	On the whole, results of the new strategy of systematic OHS management seem to remain rather formal .	(-) Poor results or no effect	No	Complete	<p>Recommendations:</p> <ul style="list-style-type: none"> - To be able to adjust to single situations, inspectors need to be allowed discretion and room to act in a flexible way. [Inspectors' role and development] - This requires further developments of inspectors as a professional group, and a robust internal dialogue within inspectorates. [Inspectors' role and development] - Formal control of documents and written rules should not have first priority. [Inspection strategy]

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
2. Bruhn (2009)-CMOc2	Labour inspection activities, such as workplace visits	Global inspection activities	<ul style="list-style-type: none"> 2 major shifts in OSH policy in Sweden, leading the state to interfere with the organization of production: regulated self-regulation as central strategy, inclusion of work organization and psychosocial health in OSH tasks [P] [2] Inspectors required to expand their overall expertise [P] [3] Increasing number of areas to inspect [P] [2] Political changes pushing inspectorate to adapt its organization and methods [P] [4] Centralization of inspection activities (creation of SWEA) [P] [4] Significant increase in resources at the beginning of the 2000s (and massive reduction 10 years later) [P] [5] Recruitment of new inspectors with academic background [P] [3] Cultural gap between 2 groups: 1) newly recruited, mostly female, 'academics' inspecting public sector workplaces, 2) more experienced, mostly male, 'technicians' inspecting private firms. Led to undesired differences in priorities and type of demands raised by inspectors depending on the sector [P] [3] Weak strategy for inspector professionalization [P] [3]: Vague initiatives to implement the self-regulation strategy [P] [1] Inspectors' training mainly at local level [P] [3] Lack of a well-developed recruitment strategy [P] [3] Management unable to counterbalance cultural divisions [P] [3] Management caught between 2 logics: professionalization (autonomy) vs standardization (strict controls) [P] [3] 	<ul style="list-style-type: none"> Inspectors considering human factors and unique situations, sometimes overlooking formal regulations and basing decisions on what is best for the client in the long run (as a result, informal structures and policies develop) Dilemma enforcement vs education 'Technicians': traditional 'command and control' strategy, use of humour and male language to get on speaking terms, work alone, close relationships with 'their' enterprises 'Academics': like to inspect in pairs, prefer deep investigations; 'serious' attitude with little use of humour 	<ul style="list-style-type: none"> [1. Dialogue] [2. Enlightenment] [3. Deterrence] [5. Time] [6. Flexibility] [10. Other] 	Not assessed	(n/a) No information	n/a	Partial	<p>At least 3 factors could promote unification:</p> <ul style="list-style-type: none"> Organizational initiatives at the district level (contact and arenas where people meet) Perceived threats to the occupational role: impoverishment of the occupational role if the Danish model of quick-scanning inspections under test is adopted Similarities in representations and identities: common mission aim for both groups; neither group has a strong expertise in organizational matters

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
3. Bruhn and Frick (2011) –CMOc3	Project of development of psychosocial inspections methods	Tools	<ul style="list-style-type: none"> - Integration of PSRs in the notion of work environment [P] [2] - No specific psychosocial provisions in Sweden [P] [6] - Employers' oppositions to develop such provisions [P] [15] - Political support and allocation of resources to develop psychosocial inspections methods [P] [5] - Recruitment of 'psychosocial' inspectors, with training in behavioural and group issues, but not in organization and management [P] [3] - General strategy based on Systematic Work Environment Management Systems [P] [2] - SWEMS not easily applicable in small firms [W] [7] - Lack of interaction between the development project and SWEA's main strategy [P] [1] - Important policy issues not taken into account [P] [1] - Underestimation of the complexity of the issue by SWEA's top managers [P] [2] 	<ul style="list-style-type: none"> - Few insights into the mechanisms by which psychosocial state interventions should produce workplace effects; - Central role of negotiations between inspectors and managers to reach a common perception of the PSR 	[1. Dialogue] [6. Flexibility]	Workplace effects not monitored and assessed	(n/a) No information	n/a	Partial	<ul style="list-style-type: none"> - Few methods developed - No knowledge developed of what is required of PSR inspections <p>Recommendations:</p> <ul style="list-style-type: none"> - PSRs cannot be handled as normal technical regulations within the techno-legal tradition. [Inspection strategy] - Co-operation required between psychosocial and legal experts, to test how far it is possible to specify legal requirements on PSRs. [Legislation] - Inspection of PSRs is not only an issue of measuring compliance; it relates to broader issues of inspection strategies and inspectors' roles. [Inspectors' role and development]

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
4. Frick (2014) –CMOc4	Promoting the implementation of systematic working environment management (SWEM)	Policy (psy/self-reg)	<ul style="list-style-type: none"> Swedish labour weaker but still strong (more small firms, self-employed and temporary workers; more globalized jobs and companies; more education and increased job skills; Nordic industrial relations model still largely intact) [SE] [8] [9] Regulatory regime based on process regulation of SWEM and influenced by the neoliberal deregulation and NPM [P] [2] [SE] [10] Lack of specific provisions on PSRs (rejected by employers' associations) [P] [6] Still solid co-operation between employers and unions in work environment policies, with a strong participation of workers' representatives [SE] [9] Tendency for companies to individualize work environment issues [W] [11] Training and information provided by the social partners [SE] [9] Reduction of R&D activities and of occupational health services [P] [4] Strong reduction of SWEA's resources (reduction of budgets, numbers of inspectors and visits; visits becoming more reactive, productivity pressures leading to shorter inspections too often restricted to tick-box checklists, abolition of sanctions for violating the WEA, and limited supervision of the supply chain economy) [P] [5] Improvement notices not legally binding [P] [6] 	<ul style="list-style-type: none"> Enlightenment strategy to promote voluntary compliance through information and advice, social dialogue and limited formal enforcement and sanctions For psychosocial issues, inspectors mainly cite the employer's SWEM duty to assess and prevent stress and macro-ergonomic risks. Inspectors tend to focus on SWEM's procedures, and rarely go to the top to require a more effective SWEM. 	<ul style="list-style-type: none"> [1. Dialogue] [2. Enlightenment] [3. Deterrence] [4. Procedures] 	<p>Contrasted results:</p> <ul style="list-style-type: none"> Employers and safety reps appreciate SWEA's visits and judge that they have resulted in important risk reductions. According to SWEA, employers generally sufficiently comply with the improvement notices. Companies best comply with procedural level of SWEM, but often lack capacity and resources to implement the procedures ('paper tiger' hypothesis) Few employers really control and improve their SWEM. SWEM has led to a more effective assessment and reduction of technical risks (particularly in larger firms), but has not led to much improvement in organizational and PSR management. 	<ul style="list-style-type: none"> (+/-) Mixed results (+) Positive opinions on visits and results (employers, safety reps, authorities) (+) Reduction of technical risks (especially larger firms) (step 5 of the impact ladder) (-) Formal implementation of SWEM (-) Not much improvement for organizational and PSR management 	Yes	Complete	<p>Recommendations:</p> <ul style="list-style-type: none"> Developing more qualitative measures of the outcomes (and not only quantitative indicators such as numbers of inspections or notices) [Inspection strategy] Slowing the deregulation of the labour market and preventing unfair competition through social dumping, in order to counter the increasing difference in prevention between the best and the worst employers [Labour market]

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
5. Hasle and Petersen (2004) –CMOc5	Agreements between social partners consisting in efforts based on legal standards (e.g. on monotonous and repetitive work)	Policy (social dialogue)	<p>Highly organized labour market in Denmark [SE] [9]</p> <p>Increasing proximity between the 2 fields of OHS regulation and industrial relations (due to changes in the labour market and work) [SE] [9]</p> <p>Several agreements on work environment issues in Denmark since the 1990s [SE] [9]</p> <p>Increasingly difficult to distinguish between regulation and agreements, for 4 reasons: 1) development of a reflexive work environment regulation system, 2) decentralization of the agreement system, 3) inclusion of PSRs and ergonomics in the work environment, 4) political trend towards deregulation [SE] [9]</p> <p>How should authorities intervene in workplaces? Agreements imply a relatively weak system of implementation (less or no state intervention) [SE] [9]</p>	<ul style="list-style-type: none"> Massive activities to make the agreement socially visible and a part of the companies' external legitimacy Social partners with a system of consultants to support the implementation Agreements allow the companies to develop their own local solutions to complex problems (better adaptation) Active involvement on the part of the authorities to put pressure on the partners and maintain equality before the law 	[2. Enlightenment] [3. Deterrence] [6. Flexibility] [8. Legitimizing]	Possibility of positive effects (positive outcomes of the agreement on monotonous work)	(+?) Positive results possible	No	Complete	<p>Integration of regulation and agreements requires a new form of co-operation between the social partners and the state. [Industrial relations]</p> <p>Agreements can be used as a lever for work environment initiatives, but:</p> <ul style="list-style-type: none"> The authorities must have their own independent position. [Industrial relations] It is necessary for the partners to co-operate with the authorities on measures against the negatively disposed industries or companies. [Industrial relations] <p>Agreements might be a difficult strategy in countries with a less organized labour market.</p>
Ibid. –CMOc6	Agreements integrated with legislation (e.g. on bullying and harassment, or on working hours)	Idem	<ul style="list-style-type: none"> Idem Barriers to the implementation of agreements: passive or negatively disposed companies making no preventive efforts; small workplaces; workplaces without elected representatives [W] [7] 	<ul style="list-style-type: none"> Agreements taking over implementation (and possibly also specification) of legal requirements, excluding intervention of labour inspectors Regulation becoming more reactive (social partners passively awaiting the reporting of problems by their members) 	[10. Other]	More implementation problems, particularly in the passive or negatively disposed workplaces	(-) Poor results or no effect	No	Complete	<ul style="list-style-type: none"> Important question: how should an inspector deal with an instance of bullying that he observes or is informed of? Unorganized companies pose a special problem. The authorities must ensure that they meet the intention of the law (through inspections, injunctions, fines) [Industrial relations]
Ibid. –CMOc7	Voluntary agreements on human resource policies	Idem	<ul style="list-style-type: none"> Idem Barriers to the implementation: companies giving low priority to the work environment [W] [7] Driving factors: the already best and most active companies [W] [12] 	No mechanism mentioned	[9. No info]	Possibly positive outcomes in the already best companies that make use of these agreements	(+?) Positive results possible	No	Partial	
Ibid. –CMOc8	Traditional collective agreements on wages, working hours etc.	Idem	<ul style="list-style-type: none"> Idem These agreements rarely include work environment issues [P] [9] 	No mechanism mentioned	[9. No info]	Apparently no effect on the work environment	(-) Poor results or no effect	No	Partial	

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
6. Hansen, Lidsmoes, Laursen, Mathiassen, Jensen, Suhr Raby, et al. (2015) –CM/Oc9	Inspection activities of the psychosocial working environment (PWE)	Global inspection activities	<p><u>Concepts:</u></p> <p>Risk-factor approach of PWE in the 5 Scandinavian countries [P] [1]</p> <p>Slightly different understandings of PWE [P] [2]</p> <ul style="list-style-type: none"> - Every country has practices on violence and threatening behaviour, bullying and sexual harassment, and lack of instruction and training [P] [2] - Risk factors related to the organization of work or relational matters often included in inspection of other risk factors or in overall PWE assessment [P] [2] - Several countries do not assess risk factors related to working hours and schedules, as well as other risk factors [P] [2] <p>Common to all/most Nordic legislations:</p> <p>Provisions on PWE and bullying [P] [6]</p> <p>Employer's duty to assess risks + action plan + external assistance if insufficient knowledge [P] [6]</p> <p>Duty to have a H&S representative [SE] [9]</p> <p>Possibility for authorities to issue PWE improvement notices [P] [6]</p> <p>Agreements between social partners may limit scope of inspection (e.g. on working hours) [SE] [9]</p> <p>PWE not legally defined [P] [6]</p> <p>No specific regulations on key risk factors (workload, time pressure, emotional demands) [P] [6]</p> <p>.../...</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Strengthening enterprises' motivation to prevent working environment issues, through a dialogue based on the enterprises' experiences - Combining inspection with other communication and information channels - Group interviews allowing to raise the perspective from the individual to a collective level, to establish a common platform for improvements, and to demonstrate an open data collection by inspectors, integrating different groups of employees - Repeated inspections encouraging enterprises to improve their PWE 	[1. Dialogue] [5. Time] [10. Other]	<ul style="list-style-type: none"> - Outcomes should be measured along an 'impact ladder' extending from (1) 'changes in knowledge in the enterprise' to (7) 'improved health' - Outcomes measurements not systematically assessed in the Nordic countries, but each one has launched initiatives - Impact comes not only from inspections, but also from legislation and communication - Studies in DK and NO: positive impact in enterprises, even though different inspections methods are used in the 2 countries. Not possible to assess the most efficient method - DK: WEA good at identifying issues in companies; companies quite satisfied with supervision; clear impact of inspection on PWE in enterprises where WEA has made a reaction compared to companies which had not had a reaction (uncertain results due to limited data; telephone survey of 200 companies visited by WEA). Inspectors tend to focus more on formal elements and accident hazards and much less on the PWE (and in this area they often focus on violence). - NO: comparison by inspectors of enterprises which had an inspection, or not. Inspected enterprises more able to document their HSE activities and assess PSR factors. Differences on more specific PSR parameters not significant. 	(+) Positive results (step 3 of the impact ladder)	Yes	Complete	<p>Recommendation:</p> <p>Examine whether PWE can be further regulated through specific provisions, which could provide a better basis for enterprises to know what is expected of them. [Legislation]</p>

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
Ibid.		:	<p>WEAs' <u>strategies</u>:</p> <p>PWE = priority area for inspectorates in every country [P] [1]</p> <p>Risk-based approach for selecting enterprises to inspect (sectors at high risk: social & healthcare, education, public administration ...) [P] [1]</p> <p>- Varying purposes and inspection methods across countries [P] [1]:</p> <p>Specific PWE assessment or/and assessment of SWEM [P] [1]</p> <p>Inspection campaigns on PSRs in all countries, but only DK routinely inspects PSRs in a majority of enterprises [P] [1]</p> <p>All countries investigate complaints to some degree (mostly bullying, violence) [P] [1]</p> <p>In some countries, PWE inspection represents a significant amount of time [P] [1]</p> <p>Only 1-16% of improvement notices specifically address PWE across countries [P] [13]</p> <p>In most countries: basic training including PWE for new inspectors, and continuing training activities; on-the-job training important in skills development; support by specialized inspectors sometimes organized in skills networks [P] [3]</p> <p>PWE inspections announced in advance; begin with a meeting with representatives from management and H&S organization; can be followed by a tour of the enterprise [P] [13]</p> <p>Use of structured (individual or collective) interviews with employees (above all in DK) = preferred method to collect accurate information and place clear demands on the employers (but difficult and time consuming) [P] [13]</p> <p>Inspection guidelines and checklists in all countries [P] [13]</p> <p>Most countries have developed questionnaires to be completed by employees before or during inspection (frequently used in FL) [P] [13]</p> <p>Quantitative goals for the reduction of psychological strain in DK and FL [P] [1]</p>		---		---	:	:	

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
7. Jespersen, Hasle, Hohnen and Madsen (2014) –CMOc10	<ul style="list-style-type: none"> – OSHMS standards – Internal compliance audits 	Visits	<ul style="list-style-type: none"> – 2 Danish municipalities [W] [14] – Auditors lack knowledge and skills about psychosocial work environment [W] [7] 	Focus on measurable, superficial and easy-to-assess issues, as well as on compliance with formal demands	[4. Procedures]	Not specified (but probably no effective change in the prevention of PSRs)	(n/a) No information	n/a	Partial	<p>More training of auditors needed in conducting qualitative semi structured interviews, reporting results from qualitative data, and assessing and preventing PSRs</p> <p>[Inspectors' role and development]</p>
8. Johnstone, Quinlan and McNamara (2011) –CMOc11	<p>Evolution of inspectorates' measures against PSRs:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 1) reactive approach (harassment complaints) – 2) responsive regulation approach of harassment – 3) development of a stress prevention program – 4) broader approach of PSRs 	Global inspection activities	<ul style="list-style-type: none"> – Australia focuses on compliance with general duty provisions (interpreted as a systematic OHSM standard) [P] [6] – Mental health and workplace change covered by the general duties [P] [6] – Codes of practice and guidance material on limited groups of PSRs [P] [13] – Employers' opposition to initiatives on work-related stress [P] [15] – Profound changes in recruitment and training of inspectors; additional training, mentoring and resourcing still needed. [P] [3] – Other barriers to inspectors' interventions: Fears of victimization on the part of the workers (in relation with the decline of unions and collectivist industrial relations) [SE] [9] – Not clear enough legal provisions [P] [6] – Problematic reliance on verbal evidence [P] [13] – ... – Significant level of concern with PSRs amongst inspectors, but PSRs remain a marginal issue in workplace visits [P] [13] 	<ul style="list-style-type: none"> – Tailoring the inspectorate's response to the ability of the employer to self-regulate ('responsive regulation') – In most cases: trying to have improved policies or protocols introduced or to resolve an individual complaint of bullying/harassment. 	[4. Procedures] [6. Flexibility]	Inspectors see outcomes as poor in comparison with the time spent on investigations.	(-) Poor results or no effect	Yes	Complete	<p>Recommendations:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Incorporate explicit reference to PSRs into the general duty provisions [Legislation] – Develop codes on downsizing/restructuring and workloads, and tools to assess demand-control balance [Legislation] – Include explicit recognition of PSRs in industrial relations issues [Industrial relations]

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
9. Leka, Van Wassenhove and Jain (2015) –CMOOct12	Policy-mix: – Regulatory approaches – Social partners agreements – Voluntary approaches (standards, guidance, etc.)	Policy (mix)	European context: – Economic crisis and austerity measures [SE] [8] – Weakening of labour inspectorates , turning into reactive agents [P] [5] – Resistance against legislation in the area of PSRs [P] [15] – Lack of clarity of the term 'psychosocial risks' [P] [2] – Less awareness and action reported in SMEs [W] [7]	'Problem perspective' focusing on legal requirements, economic case and negative outcomes	[8. Legitimizing]	– Resistance from businesses to prioritize PSR management – Disappointing results: few companies inform workers on PSRs and take appropriate actions to tackle them – Reactive measures focusing on the individual, rehabilitation and return to work	(-) Poor results or no effect	No	Complete	Recommendation to adopt a 'resource perspective' building on opportunities, resources and moral arguments. This would allow a better understanding of PSRs management, reduce resistance and make PSRs more strategic; labour inspectors would act as catalysts in a change process [Inspection strategy]
10. Lerouge (2012)- CMOOct13	A 4-month inspection campaign of PSRs (SLIC 2012 campaign)	Visits	– France, 3 industries: socio-sanitary, food trade and retail sectors [W] [14] – Generalist inspectorates inspecting a wide array of topics [P] [2] – Inclusion of PSRs is relatively new ; inspectorates so far rather impotent in facing them [P] [3] – Insufficient staff to perform all tasks [P] [5] – Legal framework not allowing inspectors to be effective [P] [6]	– Emphasis on the achievement of a 'single risk assessment document' integrating PSRs by the employer – Challenge: making the employer recognize the existence of a problem, but the real issue for inspectors is to know what to do next	[1. Dialogue] [4. Procedures]	– Not assessed (published before the start of the campaign) – Prediction of weak results	(-) Poor results or no effect	No	Complete	Integration of PSRs in the evaluation of the single document: difficult because of the multifactorial, complex and subjective character of these risks
11. Lerouge (2014) –CMOOct14	– Monitoring the social dialogue on psychosocial hazards – Supporting labour inspectors dealing with such issues – Counselling workplaces seeking to prevent psychosocial risks	Policy (mix)	French legal and institutional approach of PSRs: – General duty of prevention interpreted as an obligation of result [P] [6] – Intermediate position between northern Europe's broad 'work environment' approach and southern Europe's more restrictive 'occupational hazards' approach [P] [1] – Essentially compensatory and individual approach focused on bullying, although there is an evolution towards prevention [P] [13] – Strong emphasis on litigation , with judges interfering in management prerogatives , and CHSWs and trades unions suing employers for psychosocial problems [P] [13] – Existence of legal instruments making it unnecessary to legislate on PSRs [P] [6] – Important problem of law enforcement (inspectors' reports not being followed up, symbolic sentences, lack of legal responses for inspectors confronted with management prerogatives) [P] [6]	– Mechanism not systematically studied – According to some control agents, the 1st step is to have the employer acknowledge the reality of psychosocial problems inside his workplace	[1. Dialogue]	– Not assessed – The problem of law enforcement seems to make the system less efficient than in other countries.	(-) Poor results or no effect	No	Complete	Recommendation: There is a need to get out of an individual approach mainly limited to bullying, and develop a collective and preventive approach. [Inspection strategy]

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
12. Lippel and Quinlan (2011) –CMOc15	<ul style="list-style-type: none"> - Development of instruments and strategies for the prevention of workplace violence and bullying or harassment by a growing number of jurisdictions - Development of legislative tools for the management of the broader range of PSR factors by some few jurisdictions 	Policy (mix)	<ul style="list-style-type: none"> - Relative invisibility of PSRs to compensation boards [P] [6] - First states with prevention strategies against PSRs = states where compensation for work-related mental health problems exist [P] [6] - EU Framework Directive of 1989 = trigger for initiatives in several countries [P] [6] - PSR factors increasingly recognized as a critical part of OHS [P] [2] - Inspectorates becoming more active in the area of PSRs [P] [1] - Typical evolution: 1) interventions based on the general duty clause; 2) regulation of violence and bullying, 3) broader approach of PSRs [P] [2] - Gradual learning process among inspectors; importance of training and mentoring; development of guidance by several jurisdictions [P] [3] - Very contrasting inspection practices across countries: focus on process/substance, individual cases/work organization and design ... [P] [13] - Barriers: constraints on resources, threat of litigation by employers in jurisdictions without specific legislation on PSRs, resistance of employers (structural and organizational factors) [P] [5] [15] [6] - Declining influence of labour inspectorates and OSH policy, due to the same factors that contribute to the rise in PSRs [P] [5] 	<ul style="list-style-type: none"> - Providing stakeholders with time to assimilate concepts and translate them into practice - Pedagogical role of inspectors in organizations 	[2. Enlightenment] [5. Time]	Not assessed	(n/a) No information	n/a	Partial	

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
13. Lippei, Vézina and Cox (2011) –CMOc16	Psychosocial inspections based on the implementation of the general duty clause	Visits	<ul style="list-style-type: none"> - In Québec, important OHS provisions apply only in minority priority sectors (and not in sectors with high rates of PSRs). [P] [6] - No explicit mention of mental health in OHS legislation, but provisions on psychological harassment exist in the Labour Standards Act. [P] [6] - Rise of compensation costs led the CSST to hire and train inspectors to inspect psychosocial and ergonomic issues; and the tribunals to consider that general duty clause includes prevention of PSRs. [P] [6] [3] - Inspectors must show existence of a danger, and not only of discomfort (major limitation). [P] [6] - Inspectors focus on psychological harassment; evolution towards inclusion of other PSRs [P] [2] 	Strong emphasis on process rather than content (encouraging employers to have harassment policies)	[4. Procedures]	<ul style="list-style-type: none"> - According to union representatives, emphasis on policy undermines the prevention agenda by individualizing issues. - Effectiveness of inspectors' interventions still to be measured 	(-) Poor results or no effect	Yes	Complete	<ul style="list-style-type: none"> - Little published research on mechanisms (notably through law and public policy) to ensure the effective implementation of organizational interventions - Recommendation: Legislative provisions that explicitly require reduction of psychosocial hazards could empower inspectors to act more effectively, and also justify increased resources for the inspectorate. [Legislation]

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
14. Mellor, Mackay, Packham, Jones, Palfirman, Webster and Kelly (2011) – CMOc17	UK Management Standards	Tools	<ul style="list-style-type: none"> - Legal obligation to carry out a risk assessment (including stress) [P] [6] - Management Standards not legally enforceable (alternative approaches allowed) [P] [6] - Progress monitored by inspectors during visits [P] [13] - Management standards initially introduced in sectors with the highest levels of stress-related absence: government, health services, education and finance [W] [14] - Enablers at company-level: senior management support, employee participation, regular and multi-pronged communications, organizational capability [W] [12] - Enablers related to the approach itself: targeting groups at risk = less time-consuming than corporate wide strategy; easier risk assessment through HSE indicator tool; focus groups valued by staff [P] [13] - Barriers at company-level: organizational change, target-driven culture, process elements (weak support from senior management, lack of trade unions involvement, lack of management availability and competency, etc.) [W] [7] - Barriers related to the approach itself: HSE indicator tool not suited for some work environments, resource-intensive risk assessment, difficulties with focus groups, lack of in-house competence resulting in external expertise, etc. [P] [13] 	<ul style="list-style-type: none"> - Encouraging employers and employees to work together to prevent PSRs - Risk management approach: management involvement, worker participation, continuous improvement, focus on preventive-organizational level interventions - Free tools and guidance to ease risk assessment and build up internal expertise 	<ul style="list-style-type: none"> [1. Dialogue] [2. Enlightenment] [4. Procedures] 	<ul style="list-style-type: none"> - Little empirical research on outcomes - Most scores have remained constant since introduction of the Standards - Most organizations implement a mix of preventive and reactive interventions, and not only preventive-organizational ones (most commonly: employee training and assistance programs) 	(-) Poor results or no effect	Yes	Complete	<p>Recommending 6 generic standards across all organizations may be too limited</p> <p>Recommendations:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Using a bottom-up approach to identify specific stressors and local solutions [Tools and methods] - Combine organizational level interventions with individual interventions to yield optimal health impact [Tools and methods]

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
15. Quinlan (2007) –CMOct18	Australian regulatory responses to adverse effects of downsizing and restructuring on OHS	Policy (mix)	<ul style="list-style-type: none"> - Growth of flexible work arrangements with adverse effects on workers' health and safety and on OHS compliance [SE] [8] - OHS regulators aware that downsizing and restructuring poses a serious risk [SE] [8] - Robens model adopted in Australia [P] [6] - General duty provisions imposing obligations on employers undertaking downsizing/restructuring [P] [6] - Employers' associations hostile to government initiatives on PSRs [P] [15] - Limited responses from trade unions [SE] [9] - Collective negotiation threatened by neo-liberal policy interventions [SE] [10] - Rarity and limited success of workers' claims [P] [6] - Government circumspect on a topic seen as a managerial prerogative [P] [1] - Patchy regulatory responses; neglect of the issue of downsizing/restructuring: no guidance, prosecution or protocols for inspection [P] [1] - Initiatives on PSRs entail some aspects of the issue. Inspectors have been trained or specialized inspectors hired, but there are problems [P] [3]: <p>Time-consuming exploration of bullying and harassment claims [P] [13]</p> <p>Reluctance of workers to lodge formal complaints [P] [6]</p> <p>Unsatisfactory measures advocated by agencies (e.g. revising documentation) [P] [13]</p> <p>Limited impact [P] [13]</p>	<p>Lack of efficient mechanisms of action:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lack of awareness-raising activities by government agencies (guidance material, publication of prosecutions, etc.) - Focus on particular problems rather than on the organizational context giving rise to them 	<p>[2. Enlightenment]</p> <p>[3. Deterrence]</p> <p>[7. Specific problems]</p>	<p>Poor effects on employers' practices:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Most employers unaware of legal duties to assess and manage OHS effects of restructuring/downsizing - Risk assessment and workers consultation cursory even in large public bodies recognizing their obligations - Effectiveness of measures rarely assessed - Poor planning for the effects of restructuring/downsizing, with unanticipated effects - Employers tend to focus on specific problems (stress, violence, bullying) 	(-) Poor results or no effect	Yes	Complete	<p>Recommendations:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Enunciate more clearly, in the general duty provisions, employer responsibility in relation to contingent work arrangements and workplace restructuring [Legislation] - Develop guidance material on downsizing/restructuring [Tools and methods] - Develop protocols for inspectors to monitor compliance [Tools and methods] - More attention needed by workers' compensation agencies to analyze the effect of downsizing/restructuring on claims and return-to-work statistics [Labour market]

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
16. Quinlan, Johnstone and McNamara (2009) – CMOc19	Growing but rather reactive and fragmented response from regulators to changing work arrangements: guidance material, targeted campaigns, prosecutions and inspections	Policy (mix)	<ul style="list-style-type: none"> Increasingly precarious employment in Australia [SE] [8] Inspectors aware of and confronted with these changed arrangements [SE] [8] Changes connected with serious adverse OHS outcomes (weakening of OHS and compensation regimes) [SE] [8] Retreat of industrial relations regulation [SE] [9] Decreasing union density [SE] [9] OHS statutes now regulate all workplaces and most kinds of working relationships. [P] [6] General duty provisions and increased focus on risk management entail recognition of hazards arising from work organisation (including PSRs). [P] [2] 	<ul style="list-style-type: none"> Educating and convincing rather than 'hitting' Publicizing prosecutions probably has some deterrence effect. Inspectors develop personal strategies, e.g. time strategies leading duty holders and workers to reveal how they are really working. 	[2. Enlightenment] [3. Deterrence] [5. Time]	<ul style="list-style-type: none"> Positive outcomes: inspectors generally successful at explaining law to duty-holders; practices adopted to enhance compliance were effective. However, effective enforcement requires repeat visits and stretch the limited time-resources of inspectorates. Changing work arrangements pose several problems in securing an acceptable or enduring level of compliance. 	(+/-) Mixed results (+) Successful practices for explaining law and enhancing compliance (step 1 of the impact ladder) (-) Difficulties for securing an acceptable and enduring level of compliance	Yes	Complete	A serious limitation on inspectors dealing more effectively with changed work arrangements is their limited resources to make direct and repeated contact with workplaces.
17. Raamussen, Hansen and Nielsen (2011) – CMOc20	Development of a guidance tool for assessing 6 PWE risk factors as a part of routine inspections: <ul style="list-style-type: none"> Based on a risk management approach and on primary prevention Led to an increase in the quantity and proportion of PWE improvement notices Support provided by the WEA to develop action plans in the companies 	Tools	<ul style="list-style-type: none"> Prioritization of PWE by the Danish government [P] [5] PWE related initiatives since 1995, directed towards workplaces (information, obligatory inspection of all workplaces including PWE every 3 years, process guidance) and inspectors (training, guidelines, support through PWE task forces, ...) [P] [1] 20% increase in the numbers of inspectors in 2007 following a general welfare agreement [P] [5] Tripartite consultation, which defined the WEA's sphere of intervention and the social partners' prerogatives: inspectors may intervene on bullying, sexual harassment and the 6 risk factors; other risk factors are in the remit of the social partners (management decisions, industrial relations topics, etc.) [P] [2] [SE] [9] Working environment joint committees in all workplaces with >10 employees [SE] [9] 	3 mechanisms: <ul style="list-style-type: none"> Risk factor approach: assessing the presence of a risk factor, the measures taken by the company, and the balance between risk factors and measures Strategy leaning more on the compliance side than for other risks: more leeway given to companies showing will and ability to solve problems; inspection seen as a learning situation Inspectors carrying out a separate evaluation of each risk factor, instead of the older holistic approach (pros and contras) 	[2. Enlightenment] [6. Flexibility] [7. Specific problems]	<ul style="list-style-type: none"> Many enterprises find PWE-matters a delicate subject for inspection. It is still too early to evaluate the long-term effects of the strategy. 	(n/a) No information	n/a	Partial	<ul style="list-style-type: none"> Routinely inspecting PWE is a fairly isolated phenomenon in international comparison. Continuous challenges: qualifying all inspectors in the use of the tool; observing the dynamics between generalist and expert inspectors; refining the tool [Tools and methods] [Inspectors' role and development] Open question: does the risk factor approach facilitate the management of the PWE for companies, or rather involve a risk of fragmenting the notion of PWE and leaving holes between the factors?

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
18. Saksvik, Tvedt, Nytrø, Andersen, Andersen, Buvik and Torvatt (2007) -CMOc21	Development of guidelines for organizations and inspectors on healthy organizational change	Tools	<ul style="list-style-type: none"> - Context of increasing mergers and acquisitions [SE] [8] - Change objectives not reached in a majority of organizations [SE] [8] - Negative occupational health impacts as a consequence of change processes [SE] [8] - New Norwegian law stating requirements for good organizational change process [P] [6] 	<ul style="list-style-type: none"> - Providing practical advice on 5 criteria for healthy change processes during inspections and using them as a background for discussions and actions - Not try to get a full overview of the situation, nor say who is right. - Stimulating management and employees to understand and accept the existing variety of perspectives on the change process. 	<ul style="list-style-type: none"> [1. Dialogue] [2. Enlightenment] [10. Other] 	Not assessed	(n/a) No information	n/a	Partial	<p>Recommendation:</p> <p>Through this approach, inspectors should be able to contribute to influence change processes, in order to empower individuals.</p> <p>[Inspection strategy]</p>

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
19. SLIC (The Committee of Senior Labour Inspectors) (2012) -CMOc22	European inspection campaign on PSR assessment (process-based approach; development of an inspection toolkit)	Visits	<ul style="list-style-type: none"> - 3 targeted industries (health and social care, hotels and restaurants, transport) [W] [4] - >10'000 visited workplaces (75% >9 employees) [W] [14] - >50% of the workplaces had made a PSR assessment (large variations across countries); workload, stress, threats and violence frequently identified [W] [11] - Employees/representatives and experts involved in the risk assessment in most companies and countries [SE] [9] [W] [11] - Action needed in 66% of the workplaces (large variations across countries) [W] [11] - Lack of knowledge on PSRs among managers in all sectors, especially in small enterprises [W] [7] - Common legislative context (EU Framework Directive, Framework Agreements, multi-sectorial guidelines) [P] [6] - PSRs covered in every national legislation (general duty); several countries have specifically addressed this issue in an OSH act or secondary legislation [P] [6] - 50% of inspectors seem to have competences on PSRs (large variations across countries in the definition of competence) [P] [3] - 33% of inspectors took part in the campaign; 0.5-3 days training on PSRs [P] [3] - Some countries had never inspected PSRs before [P] [3]. - Active dissemination of information publications [P] [13] - Every inspection method not suitable in every member state; inspectorates chose or adapted the instruments to their needs [P] [13] 	<ul style="list-style-type: none"> - Most common actions: advice and inspection notices - Injunctions and fines were rare; no prosecution or prohibition 	[2. Enlightenment] [3. Deterrence]	<p>Some kind of evaluation or follow-up made in most countries. The report presents no systematic outcome assessment, but rather individual comments by country representatives</p> <p>Globally positive results:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Employers on the whole cooperative and interested in receiving information and advice - Campaign 'somewhat' successful at inducing measures, contributing to the OSH management and prevention in the enterprises, informing employers and workers, and increasing adequate risk assessments - The campaign increased the awareness of PSRs at the workplaces, and the number of workplaces that have included them in the risk assessments. 	(+) Acceptance by employers (+) Awareness raising (+) Inclusion of PSRs in risk assessment (+) OSH management and prevention (steps 1 to 3 of the impact ladder)	Yes	Complete	<p>The campaign contributed to an increase in knowledge of PSRs among inspectors.</p> <p>Recommendations:</p> <p>Traditional inspection methods cannot be easily applied to PSRs. New and more appropriate strategies include [Inspection strategy]:</p> <ul style="list-style-type: none"> Education (of employers, managers, employees/representatives) [Inspection strategy] Challenge (enterprises should be challenged to provide evidence that they manage PSRs) [Inspection strategy] Advice (to employers and managers on the process) [Inspection strategy] Partnership (beyond formal consultation) [Inspection strategy]

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
20. Stadler and Splittgerber (2014) -CMOc23	<ul style="list-style-type: none"> Inspection campaign focused on psychological stress factors (SLIC campaign 2012) Information leaflets for employers and inspectors 	Visits	<ul style="list-style-type: none"> Germany, 2 industries: hotel and catering, transport [W] [14] Appropriate risk assessments in half of the visited workplaces; integration of stress factors in 15-25% of workplaces; measures against PSRs implemented in 20% of workplaces (?) [W] [11] Inspectors unfamiliar with psychological stress factors (most having technical qualifications) [P] [3] Training on stress organized for all involved inspectors [P] [3] <p>Project's shortcomings:</p> <ul style="list-style-type: none"> Very tight time-schedule (5 months) [P] [13] Lack of information gathered from employees because of the rarity of workers' representatives (small companies) [SE] [9] Some stress factors caused by global factors that inspectors cannot deal with (job insecurity, precarious working and employment conditions, poverty, etc.) [SE] [8] 	Encouraging employers to integrate stress factors in their risk assessment	[4. Procedures]	<ul style="list-style-type: none"> High acceptance of the campaign in most workplaces No data gathered on changes implemented in the workplaces after the visits 	(+) Acceptance by employers (step 2 of the impact ladder)	Yes	Complete	Considerable effort still necessary to raise awareness of management and OSH experts about the necessity of implementing stress issues in the risk assessment [Inspection strategy]
21. Starheim (2014) -CMOc24	Danish WEA's inspection strategy concerning the PWE (assessment of 6 risk factors, publication of the rating on WEA's website)	Visits	<ul style="list-style-type: none"> Denmark: mandatory revision of the risk assessment in every workplace every 3 years [P] [6] <p>Workplaces' internal factors positively impacting outcomes of inspections:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reflexions and solutions already developed, and just waiting for an opportunity to be implemented [W] [12] Presence of decision-makers involved in health at work [W] [12] Appropriate culture and organization [W] [12] 	Workplace's agreement with inspector's problem description and a compliant attitude : necessary but not sufficient <ul style="list-style-type: none"> Inspection delivering a decision opportunity and an adequate problem, or legitimizing internal actors or initiatives (companies grabbing the opportunity provided by the inspection to initiate improvements they had already developed); Workplaces unable to cooperate and find solutions, or having difficulties making a clear problem analysis and finding causes and solutions, or disagreeing with WEA's problem description or suggestions 	[1. Dialogue] [8. Legitimizing]	The workplaces actually did start improvements regarding their PWE, but not always referring to the WEA's problem description: <ul style="list-style-type: none"> In the 1st case: implementation of improvement measures complying with inspectors' requirements In the 2nd case: displacement of the problems' solutions 	(+/-) Mixed results (+) Improvement measures complying with requirements (steps 3-4 of the impact ladder) (-) Displacement of solutions	Yes	Complete	

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
22. Starheim and Begehus Rasmussen (2014) -CMOc25	Workplace visits by inspectors	Visits	<ul style="list-style-type: none"> - Most Danish workplaces regularly inspected [P] [1] - Psychosocial work environment is part of the inspections. [P] [2] - Specific PWE inspection tools developed by the Working Environment Authorities [P] [13] - Dilemma between WEA's strategy of reducing the duration of inspections and inspectors' views about the necessary success conditions [P] [1] 	<ul style="list-style-type: none"> - Inspectors use strategies to help the workplaces deal with the emotional, motivational and practical aspects of being inspected and forced to take action on unresolved problems. - Time strategies: slowing down pace to disseminate information and allow time to have an effect; increasing pace to make things progress; integration of PWE in structured activity plans. - Space strategies: handling the information gathered across the social spaces of the workplace (creation of a positive dynamic) - Inspectors treat workplace's tactics and expressions of emotions as background information for their assessment of the PWE management. - Inspectors aim at making long-term improvements, and do not only assess problems. 	[1. Dialogue] [5. Time] [10. Other]	Not assessed	(n/a) No information	n/a	Partial	<ul style="list-style-type: none"> - Workplace visits can achieve long-term improvements in the PWE of workplaces, if inspectors can invest enough time and use time and spaces strategies in order to influence the dynamic inside the workplace. [Inspection strategy] - This raises several questions: how much should the inspector contribute to the organizational prevention process? If inspectors were to concentrate exclusively on the assessment part, who should then support the workplaces to solve their problems?
23. Toukas, Delichas, Toufekoula and Spyrouli (2015) -CMOc26	SLIC's 2012 inspection campaign on PSRs	Visits	<ul style="list-style-type: none"> - Major socioeconomic trends leading to new workplace conditions which increase PSRs [SE] [8] - Many employers do not consider PSRs. [W] [11] - Lack of a legislative framework in EU countries that clearly defines how PSRs are assessed and managed [P] [6] - PSR labour inspections not uniform across Europe [P] [1] - Lack of competences on PSRs among inspectors in many countries [P] [3] 	<ul style="list-style-type: none"> - PSR inspections very often based on traditional inspection model (focus on singular problematic situations) - Modern inspection model based on a holistic approach is rarer. - 2 main strategies depending on the country: 1) verification of content and implementation of the PSR assessment (Northern countries); 2) verification of PSR management process (other EU-countries) 	[4. Procedures] [7. Specific problems]	<ul style="list-style-type: none"> - No comparison of the results of the campaign across countries (such a comparison would be difficult) - The modern inspection model seems to be more effective (no evidence provided). 	(+?) Positive results possible	No	Complete	<p>Recommendations:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Development of a common inspection strategy across Europe (holistic, participative, progressive, supportive, ...) [Inspection strategy] - Systematic training of inspectors on PSRs [Inspectors' role and development] - Modifications of the legislative tools to allow the use of the holistic approach [Legislation]

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
24. Velásquez (2012) -CMOc27	<ul style="list-style-type: none"> - SLIC inspection campaign - National inspection guides 	Visits	<p>Driving factors for the prevention of PSRs:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fulfilment of legal duties +++ [W] [12] - Clients' complaints and concern about workplace's image ++ [W] [12] - Decreasing absenteeism and improving employees' performance: - [W] [12] - Pressure by labour inspection: marginal [W] [13] - Importance of support by and capacity of employers' organizations and labour unions (especially for small workplaces and safety reps) [P] [9] - Driving factors far less influent than for other OHS risks (lack of visibility of psychic illnesses) [W] [12] <p>No normative void with PSRs (covered by general duty provisions) [P] [6]</p> <p>Existence of a specific legislation on PSRs: not a determining influence on workplaces' practices [P] [6]</p>	<p>2 mechanisms depending on the country:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Passing questionnaires among employees to identify risk factors and evaluate their management (Scandinavia, The Netherlands) - Carrying out an oversight of the preventive actions implemented in the workplace (the other countries) <p>All agree on holding interviews with employers, employees/representatives, and requiring a risk assessment</p>	<p>[1. Dialogue] [4. Procedures] [10. Other]</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Not assessed - The Nordic way of conducting inspections could be more effective, but presents a risk of confusion between inspectors' and employers' roles. - Lower compliance in matters of PSRs than for other OHS issues 	<p>(+/-) Mixed results (+?) Positive results possible (-) Lower compliance than for other OHS issues</p>	No	Complete	<p>Main barriers for the prevention of PSRs:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sensitivity of the issue - Unawareness - Lack of resources - Lack of training among prevention technicians

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
25. Walters, Johnstone, Frick, Quinlan, Baril-Gingras and Thébaud-Mony (2011) -CMOc28	<ul style="list-style-type: none"> - Regulatory inspections - OHSM systems - Promotional strategies aiming at improving OHSM systems - Alternative methods to reach 'hard-to-reach' groups 	Policy (mix)	<ul style="list-style-type: none"> - Regulatory shift towards process regulation (regulated self-regulation) [P] [2] - No clearly defined inspection strategies to achieve improved OHSM [P] [1] - No sustained changes in inspection practice [P] [13] - No overt strategies to increase the participation of workers and their representatives [SE] [9] - Increased focus on procedural issues rather than a more fundamental change [P] [13] - Neo-liberal climate: light-touch, business-friendly approach [SE] [10] - Inspectors conscious of the value of systematic OHSM; informal use of such approaches (e.g. for addressing PSRs) [P] [13] - Increasingly precarious forms of employment; workplaces becoming more difficult to reach for inspectors [SE] [8] - No adequate resources or strategies to deal with the consequences of the changing world of work and the change of balance between capital and labour [P] [1] [5] - Strong erosion of economic and social drivers [SE] [8] - Systematic management of OHS requires a considerable and never-ending investment from employers [W] [7] 	<ul style="list-style-type: none"> - Enlightenment principle (education, advice, persuasion, publicizing the commercial self-interest of management, demonstrating efficiency of OSHM approach) - Marginal use of the threat of sanctions 	[2. Enlightenment] [3. Deterrence]	<ul style="list-style-type: none"> - Case studies demonstrate the importance of regulatory inspections in systematic approaches to OHSM - Little evidence showing effectiveness of OHSM systems, promotional strategies and alternative methods on reducing workplace injury and disease, and changing the approach of target groups - Even in large organizations, OHSM frequently is inefficient. 'Sidecar effect' of OHS activities: organizations having procedures, meetings and assessments, but poorly integrated in the general management 	(-) Poor results or no effect	Yes	Complete	Face-to-face contact and fear of surveillance have been "repeatedly demonstrated" to be among the most powerful influences on compliance with H&S standards and good practice in systematic approach to OHSM. [Inspection strategy]
Ibid. -CMOc29	<ul style="list-style-type: none"> - Promotional strategies aiming at improving OHSM systems - Alternative methods to reach 'hard-to-reach' groups 	Alternatives	Northern countries , characterized by co-operative labour market relations [SE] [9]	<ul style="list-style-type: none"> - Enlightenment principle - Promotion of local dialogue between employers and workers 	[1. Dialogue] [2. Enlightenment]	<ul style="list-style-type: none"> Positive evolution of norms - Acceptance and implementation of OHSM, even if it has not always been ideal - Acceptance of the inspection and surveillance of OHSM by the SWEA; compliance with SWEA's requirements, including on PSRs 	(+) Positive evolution (steps 2-3 of the impact ladder)	Yes	Complete	This indicates the necessity of a substantial support from within the economic and social drivers. [Industrial relations]

Ref.	Measures	Code	Contexts	Mechanisms	Code	Outcomes	Code	Empirical eval of outcomes?	CMO	Remarks [Recommendations]
Ibid. – CMOc30	Supply chains initiatives Example: Swedish SWEA's intervention in large oil corporations resulting in preventive measures against robberies in the majority of franchised stations.	Alternatives	<ul style="list-style-type: none"> - Convergence of interests and efforts of social interest groups, regulators, media attention, in negotiation with the companies at the heads of the supply chains [P] [13] - Effective implementation monitoring [P] [13] 	Threats to business	[3. Deterrence]	Improvements of working conditions	(+) Improvements	Yes	Complete	Recommendation: Such initiatives remain exceptional. It would be interesting for inspectorates to examine their potential to promote arrangements for OSHM. [Inspection strategy]

Additional file 4: Coding scheme

Context: policies, standards and regulation

- Legislation
 - General OHS legislation (general duty)
 - No or partial provisions on PSRs
 - Existence of provisions on PSRs
 - Shortcomings of legislation
 - Link between compensation and prevention
 - Provisions on PSRs not needed
 - Other
- Intervention practices
 - Shortcomings of interventions
 - Differences in approaches
 - Methods, tools
 - Other
- Intervention scope
 - Expansion of scope
 - Process regulation
 - Different understandings
 - Risk factors
- Resources, support and statute of inspectorates
 - Insufficient or decreasing resources
 - Political support and increase in resources
- Intervention strategies
 - Differences in strategies
 - Existence of initiatives
 - No clear strategy
 - Control/counselling dilemma
 - Other
- Employer opposition
- Inspectors' competences
 - Training
 - Recruitment
 - Lack of competences
 - Professionalization
- Changes in public services

Intervention measures

- Inspection visits
- Policies on PSRs and OHSM
- Methods, tools, instruments
- Overall inspection activities
- Alternative strategies

Mechanisms

- Dialogue
- Enlightenment
- Focus on procedures, systems and risk management
- Deterrence
- Time strategies
- Flexibility
- Focus on specific problems and risk factors vs holistic approach
- Legitimizing internal actors or initiatives
- Other

Outcomes

- Positive
- Possibly positive
- Mixed
- Poor or no effects
- No information

Context: workplace's characteristics

- Barriers
 - Small size
 - Lack of knowledge
 - Lack of involvement of trade unions and workers' reps
 - Negative or passive attitude
 - Other
- Enablers
- Practices
- Workplace type

Socioeconomic context

- Social partnership
 - Participation
 - Agreements
 - Co-operative labour market relations
 - Decline of collectivist industrial relations
 - Other
- Labour market and economics
- Neoliberalism