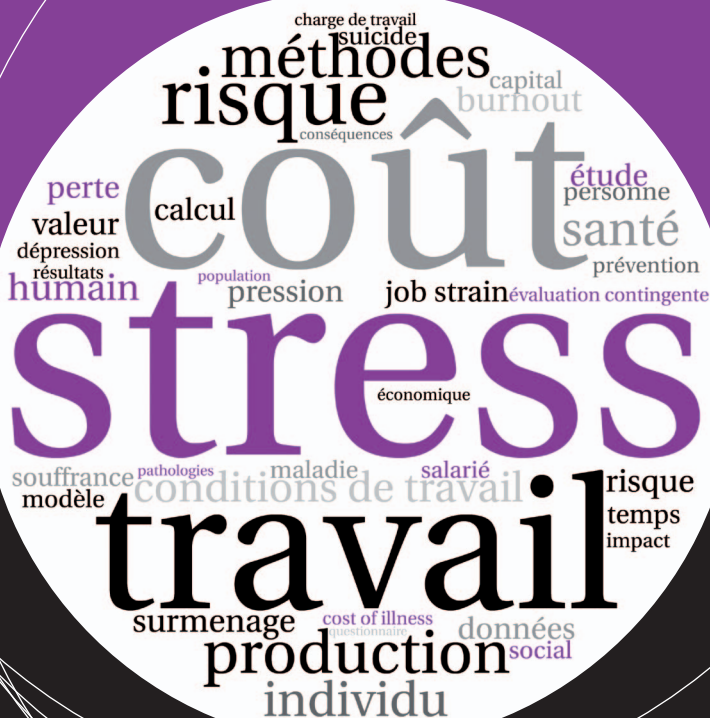


L'évaluation économique du stress au travail

M. Lassagne, J. Perriard, A. Rozan, C. Trontin



L'évaluation économique du stress au travail

Marc Lassagne, Julien Perriard,
Anne Rozan, Christian Trontin

A decorative graphic consisting of several thin, curved lines that sweep across the bottom half of the page, creating a sense of movement and depth.

Éditions Quæ

Collection *Matière à débattre et décider*

Que faire des déchets ménagers ?

André Le Bozec, Sabine Barles, Nicolas Buclet, Gérard Keck

2012, 232 p.

Gestion des risques naturels

Leçons de la tempête Xynthia

Valentin Przyluski et Stéphane Hallegatte

2012, 264 p.

Les ressources minérales marines profondes

Étude prospective à l'horizon 2030

Yves Fouquet et Denis Lacroix

2012, 176 p.

Agriculture et biodiversité

Valoriser les synergies

Expertise scientifique collective Inra

2012, 184 p.

La protection des indications géographiques

France, Europe, Inde

Delphine Marie-Vivien

2012, 240 p.

Comportements alimentaires

Choix des consommateurs et politiques nutritionnelles

Ouvrage collectif

2012, 104 p.

Éditions Quæ

RD 10

78026 Versailles Cedex, France

www.quae.com

© Éditions Quæ, 2012

ISBN 978-2-7592-1880-6

ISSN 2115-1229

Le Code de la propriété intellectuelle interdit la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Le non-respect de cette disposition met en danger l'édition, notamment scientifique, et est sanctionné pénalement. Toute reproduction, même partielle, du présent ouvrage est interdite sans autorisation du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC), 20 rue des Grands-Augustins, Paris 6^e.

Sommaire

Remerciements	4
Introduction	5
1. Le concept de stress professionnel : définitions et évolutions	9
Introduction	9
Conceptions physiologiques du stress	10
Conceptions psychologiques : les modèles théoriques du stress au travail	11
2. Les principes de l'évaluation économique du coût social d'un risque	17
Les différents types de coûts	20
Capital humain vs coûts de friction	24
Approche par les méthodes d'évaluation contingente et des prix hédonistes	29
3. Évaluation du coût du stress en France	37
Méthodologie	37
Données	38
Résultats	45
Discussion et conclusion	47
4. La méthode d'évaluation contingente : évaluation du coût du stress en Suisse	53
Méthodologie générale de la recherche	54
Mise en pratique de l'évaluation contingente	55
Conclusion	63
Références bibliographiques	67

Remerciements

Les auteurs remercient les différentes personnes qui ont contribué de manière active, par leur rédaction, conseils et relectures, à la réalisation de cet ouvrage. Plus particulièrement, ils remercient Virginie Althaus, psychologue du travail à l'INRS pour sa contribution à la rédaction du chapitre 1 et notamment sur les modèles théoriques du stress au travail dans leurs conceptions psychologiques, et Stéphanie Boini, épidémiologiste à l'INRS, pour sa contribution sur les aspects épidémiologiques de l'étude française du coût social du *job strain* et en particulier pour l'évaluation de la prévalence du *job strain* à partir des données de l'enquête européenne « conditions de travail ». Ils remercient également Saliha Rinal qui, par son travail de recherche et de mise en forme des données, a largement contribué au calcul du coût du *job strain* en France.

Introduction

Ces dix dernières années ont vu se multiplier, de par le monde, les analyses et enquêtes visant à établir et mesurer les conséquences humaines, sociales ou économiques de ce qui est regroupé depuis peu sous l'appellation de « risques psychosociaux » : stress, violences relationnelles d'ordre physique ou psychique, harcèlement moral, épuisement professionnel. Cet intérêt est en partie porté par l'actualité qui, en médiatisant les nombreux suicides survenus dans de grandes entreprises, a sensibilisé l'opinion publique au fait que des tragédies personnelles trouvent dans bon nombre de cas leur origine dans des situations et relations collectives et organisationnelles.

À l'heure où un véritable « marché de la souffrance au travail » est en train d'éclorre, il est capital de donner à celles et ceux qui ont affaire à cette thématique, une meilleure compréhension des réflexions méthodologiques et mécanismes statistiques qui permettent d'attribuer un « prix » à cette souffrance et à son lot de conséquences individuelles et collectives.

Cependant, le lecteur intéressé par les enjeux économiques de ces risques psychosociaux aura remarqué la très grande disparité des coûts évoqués au travers des études. Parmi l'ensemble des risques psychosociaux, le stress, qui fait l'objet de cet ouvrage, est le risque le plus étudié et n'échappe pas à ce constat de divergence des coûts. Les explications à cela sont nombreuses et, si l'on écarte les résultats qui ne sont pas étayés par des études présentant un niveau de rigueur scientifique minimal, cette variabilité s'explique essentiellement par trois raisons :

- un même objet de recherche n'est pas toujours défini de la même manière ;
- le périmètre des études est variable, tant en termes de population étudiée que d'angle d'analyse (entreprise, assureur social, société, individu) ;
- les méthodologies convoquées pour mener à bien l'évaluation sont très diverses.

La première de ces raisons relève plutôt d'un manque de rigueur lors de la définition de l'objet ou parfois même d'une méconnaissance de celui-ci. Évaluer le coût du stress suppose que celui-ci soit précisément défini, or nous verrons dans le chapitre 1 qu'il existe une confusion fréquente entre une situation de travail conduisant au stress et le stress en lui-même. De plus, « être en état de stress » correspond à une situation ressentie tout autant qu'une adaptation physiologique qui sont toutes deux difficiles à quantifier. S'ajoute à cela le fait qu'il n'est pas possible de définir un seuil « acceptable » de stress et que les conséquences délétères du stress au travail n'apparaissent généralement que lorsque l'individu est soumis à un stress chronique.

Les deux autres raisons incombent par contre à l'évaluateur et résultent de ses choix. Évaluer le coût d'un risque nécessite de combiner deux dimensions distinctes, d'une part l'évaluation de la relation entre le risque et ses conséquences possibles, d'autre part l'évaluation du coût de ces conséquences. La première de ces dimensions nécessite de

déterminer non seulement l'existence d'un lien de causalité entre l'exposition au risque et les conséquences mais aussi l'importance de ce lien. Pour cela, le recours à des disciplines comme l'épidémiologie est bien souvent nécessaire, comme nous le verrons au chapitre 3 avec l'évaluation du coût du stress en France. De manière similaire, l'élaboration de questionnaires de type psychométriques peut aussi être requise, comme l'illustre le chapitre 4, qui reprend une étude sur le même objet mais en Suisse. La deuxième de ces dimensions, qui recouvre la question de l'évaluation des coûts, est au cœur des paradigmes des économistes de la santé. La contrainte d'évaluer des biens non marchands (le prix d'une journée d'hospitalisation n'est pas déterminé par la confrontation de l'offre et de la demande de ce bien) se double de la difficulté d'appréhender non seulement le coût des soins liés à une pathologie mais également l'ensemble des autres coûts induits. Ces coûts concernent l'ensemble des acteurs de la société, que ce soit l'assureur, l'entreprise, l'individu ou la collectivité, ce qui justifie de parler de coûts sociaux. L'évaluateur est alors confronté non seulement à la difficulté de mettre en œuvre des méthodologies différentes pour capter l'ensemble de ces coûts, mais aussi de veiller au risque de compter plusieurs fois, au travers de ces différentes méthodes, des coûts identiques. Enfin, la nature même du coût est différente selon que l'on estime l'achat tout à fait tangible d'un médicament ou au contraire le coût perçu, donc du registre de l'intangible, du préjudice moral.

Le chapitre 2 développera plus particulièrement deux types d'approches, l'approche macroéconomique basée essentiellement sur des données agrégées à un niveau national (méthode du capital humain, méthode du coût de friction) et l'approche par l'évaluation contingente. Cette dernière se pose en alternative ou en complément à la précédente. Reposant sur un questionnaire administré, elle conduit les personnes interrogées à chiffrer elles-mêmes l'ensemble de ce qu'elles estiment être des conséquences de leur stress professionnel, y compris, si cela est souhaité, des dimensions qui n'ont pas en soi de valeur économique. La perception subjective de la situation vécue et des désagréments qui y sont liés est donc ainsi prise en compte.

Au-delà de ces considérations d'ordre scientifique, mettre en lumière ce que coûtent par exemple le stress professionnel ou le harcèlement moral pour la société ou au sein d'une entreprise dépasse la simple production de connaissances. En effet, les enjeux stratégiques, politiques ou financiers du commanditaire de l'étude peuvent influencer de manière non négligeable l'un ou l'autre, voire les trois aspects cités plus haut. On pourrait ainsi imaginer qu'un assureur social souhaite mettre l'accent sur les coûts des pathologies associées à l'état de stress, à l'exclusion d'autres conséquences individuelles ou de productivité de l'entreprise. De son côté, une direction d'entreprise effectuerait probablement un choix différent, souhaitant mettre en évidence par exemple les coûts liés aux pertes de production.

Sur un autre plan, le choix des méthodes contribue à faire évoluer, au sein de la société, les représentations d'un phénomène. En témoigne l'évolution des modélisations du concept de stress au cours des dernières décennies, de la description purement physiologique de Hans Selye dans les années 1930 à l'articulation récente, opérée dans le champ de la

psychologie, du stress avec les concepts d'épuisement professionnel et de dépression. Le choix d'une méthode n'est donc pas sans conséquences puisqu'il va induire une perception, voire une définition différente du phénomène.

Finalement, comment évaluer correctement les coûts associés à un phénomène aussi complexe que le stress ? Il n'existe pas de manière unique de le faire. Le choix d'une, voire plusieurs méthodes de recherche résulte en effet dans tous les cas d'un compromis, lié notamment à la disponibilité des données, aux variables retenues et aux ressources allouées (temps, financement, taille de l'équipe de recherche, etc.).

Cet ouvrage n'a pas été pensé pour les spécialistes de l'évaluation économique, mais pour les décideurs politiques, institutionnels et syndicaux, les chefs d'entreprises et DRH ou encore les intervenants en santé au travail. Ils trouveront dans ces pages des clefs de compréhension qui leur permettront, nous l'espérons, d'éclairer le choix d'une méthode ou d'appréhender plus clairement les enjeux sur la base desquels ils auront à opérer des choix stratégiques ou à envisager des actions de prévention.

1. Le concept de stress professionnel : définitions et évolutions

Introduction

DANS LA LITTÉRATURE SCIENTIFIQUE COMME DANS L'ENSEMBLE DES MÉDIAS, la diversité des définitions et la multiplicité des usages qui en sont faits soulignent à la fois le flou et la globalité du concept de stress. Tour à tour, le terme de stress peut désigner l'*agent* (le stimulus), la *conséquence* d'une action de l'agent (la réponse) ou le *processus* dynamique reliant l'agent et la conséquence (Rivoliier, 1989). D'un point de vue historique, l'origine latine du mot est *stringere*, signifiant « tendu de façon raide, serré ». Elle correspond à la première acception du stress : un état de souffrance en rapport avec les difficultés causées par un environnement. Puis, par analogie avec les sciences physiques, une évolution sémantique s'est produite et le stress est devenu l'agent (la force exercée sur un objet) alors que sa conséquence (la déformation subie par l'objet) s'est vue nommée « strain ». C'est cette évolution qui a préfiguré les *conceptions médicales et physiologiques* du stress ; elles insistent sur la distinction entre l'agent (le stressueur) et sa conséquence (le stress). Elles établissent alors un lien de causalité simple entre des conditions de vie agressives et contraignantes – sources de stress – et l'apparition de pathologies physiques ou mentales. Les travaux qui ont été réalisés dans cette perspective permettent par exemple de connaître et de prédire les conséquences d'une accumulation d'heures supplémentaires sur la santé des salariés (Jones et Bright, 2001).

Dès les années 1960, une troisième acception du terme a regroupé les deux premières en appréhendant le stress avec des *conceptions psychologiques* qui dominent nos théories contemporaines du phénomène (Cox *et al.*, 2000). Ces approches envisagent le stress comme un processus plus global, incluant à la fois l'agent stressueur, ses conséquences à court et long terme et d'autres variables individuelles ou environnementales. Elles soulèvent la nécessité d'enrichir les conceptions précédentes d'une causalité directe et sommaire, pour intégrer l'influence des caractéristiques des personnes, de leur environnement social et des processus psychologiques à l'œuvre. Dans cette partie, nous développons ces *conceptions physiologiques et psychologiques*. Ces dernières étant très souvent scindées en deux approches : interactionnistes et transactionnelles.