

Question écrite 3-7741 de Brotcorne Christian (CDH) du 20 mars 2007 :

Service public fédéral - Service public fédéral de programmation - Lutte contre le stress au travail.

ministre de l'Emploi

Question

Le stress est généralement considéré comme le résultat d'une interaction entre l'individu et son environnement : un état de divergence, d'inadéquation entre les demandes que l'individu perçoit et l'idée qu'il se fait de ses possibilités de réponse.

Au niveau professionnel, il semble que le stress soit une réponse du travailleur devant les exigences d'une situation pour lesquelles il doute de disposer des ressources nécessaires et auxquelles il estime devoir faire face.

Selon une récente étude, réalisée auprès de 19.000 travailleurs dans 12 pays européens, près d'un Belge sur 4 est confronté à un stress important sur son lieu de travail. Les résultats de cette même enquête montrent que 23% des travailleurs belges (26% des hommes et 21% des femmes), considèrent leur lieu de travail comme trop stressant, et même beaucoup trop stressant (enquête World at Work - 2005).

Le stress peut être lié à une multitude de facteurs, mais d'une manière générale, on peut dire qu'il découle d'une inadéquation entre l'homme et son travail :

- par une charge de travail excessive ou insuffisante ;
- par un trop court laps de temps pour effectuer le travail demandé ;
- par une absence de description de fonction ;
- par un manque de reconnaissance ou de récompense du travail bien fait ;
- par de nombreuses responsabilités sans autorité ou pouvoir décisionnel ;
- par une insécurité de l'emploi ;
- par un manque d'autonomie laissée dans le travail ;
- par l'absence de toute possibilité d'exploiter efficacement ses aptitudes ou dons personnels ;
- par des changements majeurs (nouvelles méthodes de travail, apparition de nouvelles technologies, déménagements, ...) ;
- etc.

Un événement ne serait pas « stressant » en soi mais dépend d'une série de caractéristiques individuelles et socioculturelles (vie privée, traits de personnalité, valeurs et besoins, capacités et connaissances, condition physique et santé, ...).

L'absentéisme, l'augmentation des accidents, le manque de ponctualité, la démotivation, la rupture de communication, le mécontentement, les erreurs, la détérioration des relations de travail, les agressions, les comportements de harcèlement, la perte de productivité, ..., sont autant de conséquences qui permettent de déceler la présence du stress professionnel.

À cet égard, je souhaiterais savoir si vous disposez d'outils permettant de quantifier, de faire un état des lieux et de mettre au jour les problèmes éventuels de stress au sein de votre département.

Est-ce qu'une politique de lutte contre le stress est mise en œuvre au sein de votre département ?

Envisagez-vous de promouvoir des actions visant le bien-être de vos agents au travail ? Envisagez-vous de mener des actions de prévention ? Si non, pourquoi ? Si oui, lesquelles ?

Réponse reçue le 17 avril 2007 :

Le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale est sensible à cette problématique. Via sa direction générale Humanisation du travail, mon département a pour objectif de sensibiliser et de promouvoir le bien-être au travail. Le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale finance également, avec l'aide du Fonds social européen, des recherches portant sur ce thème.

Au sein du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, il est envisagé d'utiliser des outils pour quantifier ce phénomène et pour prendre des mesures de prévention efficaces. À l'heure actuelle, les responsables sont en train d'examiner l'applicabilité de méthodes particulières comme le Wocccq (*WOrking Conditions and Control Questionnaire*) qui est une méthode de diagnostic collectif des risques psychosociaux (stress) liés au travail ou d'autres questionnaires développés dans cette optique.

Des actions visant à promouvoir le bien-être de nos agents sont également planifiées, notamment par la mise en place d'un projet de formation des membres de la ligne hiérarchique intitulé « Amélioration des compétences managériales en gestion des risques psychosociaux ».