

Technologies numériques au travail et risques psychosociaux: éléments probants et conséquences sur la santé et la sécurité au travail

Synthèse

Autrice: Maria Cesira Urzì Brancati.

Gestion du projet: Sarah Copsey et Maurizio Curtarelli – Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA), avec le soutien de Federico Moja.

Le présent rapport a été commandé par l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA). Son contenu, y compris les avis et conclusions qui peuvent y être exprimés, n'engage que ses auteurs et ne reflète pas nécessairement l'opinion de l'EU-OSHA.

Ni l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA), ni aucune autre personne agissant pour le compte de celle-ci n'est responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations suivantes.

© Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2024

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source.

Toute utilisation ou reproduction de photographies ou d'autres éléments qui n'appartiennent pas à l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) doit faire l'objet d'une demande d'autorisation directement adressée aux titulaires des droits d'auteur.

Ce rapport¹ fournit une analyse complète des conséquences de la numérisation sur la sécurité et la santé au travail (SST) en ce qui concerne les facteurs de risque psychosociaux, sur la base des conclusions des publications de l'EU-OSHA. S'appuyant sur plus d'une centaine de documents, dont des rapports, des notes d'orientation, des documents de réflexion, des études de cas et les résultats de l'enquête sur le pouls de la SST menée en 2022, il décrit la manière dont les technologies numériques peuvent entraîner des risques psychosociaux et des problèmes de santé mentale liés au travail. L'analyse est ventilée par type de technologie et par tâches que la technologie est en mesure d'accomplir. Le rapport présente une analyse des implications de la numérisation en termes de risques psychosociaux selon les cinq domaines clés recensés dans le programme de recherche de l'EU-OSHA sur la SST et la numérisation (2020-2023): la robotique de pointe et l'intelligence artificielle (IA), les systèmes numériques intelligents, le travail via des plateformes numériques, les technologies de travail à distance et la gestion des travailleurs fondée sur l'intelligence artificielle (GTIA).

Principales conclusions

▪ La robotique de pointe et l'intelligence artificielle

La robotique de pointe et l'IA sont définies comme des machines intelligentes qui collectent et analysent des données et prennent des décisions. Ces systèmes sont répandus dans des secteurs tels que les soins de santé, l'éducation, le soutien à la clientèle, le marketing et les conseils financiers, et comprennent les robots mobiles, les robots d'assemblage et les robots exosquelettes. Bien que leur utilisation soit actuellement limitée – 5 % des répondants à l'enquête sur le pouls de la SST recourent à des machines utilisant l'IA et 3 % à des cobots –, la potentielle diffusion de ces technologies à l'avenir souligne l'importance de comprendre les risques qui y sont liés en matière de SST. La robotique de pointe et l'intelligence artificielle peuvent offrir de nombreuses possibilités, car elles sont capables d'effectuer des tâches plus efficacement, avec plus de précision et d'endurance, et d'offrir aux humains des conditions de travail plus sûres en prenant en charge les tâches les plus dangereuses. L'utilisation de ces systèmes permet de consacrer plus de temps à l'apprentissage et à la créativité des travailleurs et de réduire leur exposition à des environnements dangereux. L'IA et l'analyse des données peuvent également être utilisées pour améliorer l'efficacité des inspections en matière de SST (EU-OSHA, 2019d). Toutefois, l'introduction de ces technologies peut également présenter certains risques pour le travailleur. Ces risques peuvent être physiques, organisationnels et psychosociaux (EU-OSHA, 2022a; EU-OSHA, 2019c).

La surcharge cognitive, le risque le plus fréquemment signalé dans toutes les études de cas réalisées dans ce domaine, est principalement associée à l'adoption de technologies qui automatisent les tâches cognitives, ce qui suscite des inquiétudes quant à l'augmentation des exigences cognitives des travailleurs en raison de la nécessité de surveiller des systèmes complexes et d'interagir avec ceux-ci. Cette surcharge cognitive est susceptible de générer du stress et de diminuer la satisfaction au travail. Pour faire face à ce risque, les entreprises mettent en place une formation complète, une communication claire et des structures de soutien social. Un autre risque important est la **peur de perdre son emploi** ou l'**insécurité de l'emploi**, qui va de pair avec la dépression, l'anxiété et l'épuisement émotionnel. La prévention de ce risque comprend la participation des travailleurs au processus de mise en œuvre, une communication claire de la part de la direction et la fourniture de services de soutien psychologique. **Le manque de confiance** peut conduire à une «complaisance induite par l'automatisation» ou à une utilisation abusive de la technologie. Instaurer la confiance exige de la transparence en ce qui concerne les capacités et les limites des systèmes de robotique, l'introduction progressive de la technologie, la reconversion et les mécanismes de retour d'information. **La déqualification et/ou le besoin de renforcement des compétences/de reconversion professionnelle** surviennent à mesure que l'automatisation fait passer les fonctions de tâches manuelles à celles de systèmes de surveillance, ce qui provoque stress et incertitude. Enfin, des **changements dans le contenu des tâches** se produisent lorsque l'automatisation change les fonctions consistant en des tâches manuelles en des systèmes de surveillance, ce qui entraîne du stress et de l'incertitude. Les entreprises font face à ces risques par le biais de la formation, de l'engagement des travailleurs et d'une communication ouverte permettant un retour d'information et des ajustements.

¹ Le texte intégral du rapport est disponible à l'adresse suivante: <https://osha.europa.eu/en/publications/digital-technologies-work-and-psychosocial-risks-evidence-and-implications-occupational-safety-and-health>

▪ Les systèmes numériques intelligents

Les systèmes numériques intelligents englobent toute une série de technologies, notamment les dispositifs à base de capteurs, l'IA, l'internet des objets (IDO), les dispositifs portables, les technologies sans fil, la réalité augmentée et virtuelle (RA/RV) et les drones. La littérature de l'EU-OSHA sur les systèmes numériques intelligents met en lumière à la fois les défis et les possibilités découlant de l'adoption de ces technologies. Parmi les possibilités qui s'offrent à nous, nous constatons que les systèmes numériques intelligents peuvent prévenir et réduire au minimum les dommages causés aux travailleurs, améliorer le respect de la SST, contribuer à une prise de décision éclairée et offrir davantage de possibilités de formation dans des environnements virtuels.

Dans ce domaine, plusieurs risques psychosociaux se distinguent: par exemple, le **manque de confiance** entre les travailleurs et les employeurs peut résulter de la surveillance numérique, qui suscite des inquiétudes en matière d'atteinte à la vie privée et de collecte et d'utilisation de données à caractère personnel. Pour répondre à ces préoccupations, il est nécessaire de communiquer clairement sur l'utilisation des données et la protection de la sécurité et de la vie privée. L'**augmentation de la charge de travail et les contraintes de temps** sont également des risques importants, étant donné que les systèmes intelligents augmentent souvent les attentes en matière de productivité, ce qui entraîne du stress et des contraintes de temps pour les travailleurs. Ces systèmes risquent également de réduire l'**autonomie** des travailleurs en leur imposant un rythme et des méthodes de travail, ce qui peut les démotiver et diminuer leur satisfaction au travail. Une **mauvaise communication** et de **mauvaises relations sociales** ont également été mentionnées dans plusieurs études de cas, étant donné que la technologie réduit les interactions en face à face, ce qui a une incidence négative sur la cohésion sur le lieu de travail et la santé mentale. Un sentiment d'**injustice** peut aussi se développer si la technologie est perçue comme invasive ou biaisée, en particulier lorsque la gestion algorithmique manque de transparence. Enfin, si la formation sur les nouvelles technologies est insuffisante, les travailleurs peuvent se sentir démunis et anxieux, ce qui aggrave leur stress et leur mécontentement. Parmi les stratégies d'atténuation visant à remédier à ces facteurs de risque figurent la garantie de la confidentialité des données, la participation des travailleurs aux prises de décision, le renforcement de la responsabilité humaine dans l'interprétation des données et l'adaptation des cadres juridiques et politiques.

▪ Le travail via des plateformes numériques

Le travail via des plateformes numériques – défini comme l'ensemble du travail rémunéré effectué par l'intermédiaire de plateformes en ligne – se caractérise par des modalités de travail atypiques, une gestion algorithmique, l'implication de tiers et un transfert des risques et des responsabilités vers les travailleurs. Le travail via une plateforme numérique peut apporter des avantages tels qu'une plus grande autonomie, des horaires de travail plus flexibles et un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Toutefois, il va de pair avec de nombreux défis, notamment parce que la gestion algorithmique et les modalités de travail atypiques peuvent entraîner des risques psychosociaux. La gestion algorithmique (à savoir l'utilisation d'outils technologiques pour gérer la main-d'œuvre à distance, en s'appuyant sur la collecte et la surveillance de données pour permettre une prise de décision automatisée) crée un contrôle élevé des travailleurs et de leur travail, et sur la manière dont ils sont surveillés, ce qui réduit l'**autonomie professionnelle** et augmente la **pression liée au rendement**; dans le même temps, l'existence de modalités de travail atypiques signifie que les travailleurs de plateformes sont généralement considérés comme des travailleurs indépendants (même si la situation commence à changer) et ne sont donc pas couverts par la législation standard en matière de SST dans la plupart des pays de l'UE.

Les études de cas de l'EU-OSHA sur ce sujet étudient les risques en matière de SST pour quatre catégories de travailleurs de plateformes: les travailleurs peu qualifiés sur site (par exemple, les livreurs de colis), les travailleurs hautement qualifiés sur site (par exemple, les travailleurs manuels), les travailleurs peu qualifiés en ligne (par exemple, les modérateurs de contenu) et les travailleurs hautement qualifiés en ligne (par exemple, les programmeurs). Leur analyse révèle que certains facteurs de risque psychosociaux sont communs à toutes les formes de travail via une plateforme, tandis que d'autres sont spécifiques à certains types de tâches. Les facteurs de risque communs comprennent l'**isolement professionnel**, l'**augmentation de la charge de travail** et les contraintes de temps,

l'insécurité de l'emploi et des revenus, le manque d'autonomie, ainsi qu'un sentiment d'injustice et de manque de confiance en raison d'une gestion algorithmique opaque.

Certains facteurs de risque psychosociaux sont propres à des tâches spécifiques. Par exemple, le travail en ligne peu qualifié, comme la modération de contenu, implique **l'exposition à des contenus choquants**, ce qui peut entraîner des traumatismes psychologiques, du stress et des problèmes de santé mentale. Le travail en ligne hautement qualifié, tel que la programmation, est associé à une **surcharge cognitive** en raison d'une concentration mentale intense. Un **mauvais équilibre entre vie professionnelle et vie privée** est particulièrement présent dans le travail en ligne, et est exacerbé par la nature mondiale de la demande de plateforme. Les **risques pour la santé physique** sont plus fréquents dans le travail sur site, où les travailleurs s'exposent à des accidents potentiels et à des dangers lors de la livraison de colis et de travaux manuels. Les travailleurs sur site peuvent également être confrontés à **la violence, au harcèlement** et à la criminalité, en particulier les chauffeurs de taxi ou les livreurs.

Les recherches de l'EU-OSHA sur l'économie des plateformes montrent que le statut de travailleur indépendant des travailleurs de plateformes transfère la charge de gestion des risques en matière de SST de l'entreprise sur les travailleurs. Les rapports proposent d'étendre la réglementation actuelle en matière de SST afin de protéger les travailleurs de plateformes, quel que soit leur statut professionnel. Les solutions proposées comprennent la fourniture d'une assurance, la formation, des pratiques ergonomiques, des mesures contre l'isolement professionnel et pour l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, des conseils sur l'exécution des tâches et des évaluations régulières des risques par les entreprises. Il est également essentiel de faciliter la négociation et la représentation collectives pour remédier à l'insécurité de l'emploi et des revenus.

▪ **Le travail à distance**

Le travail à distance offre de la flexibilité et de l'autonomie, ce qui peut accroître la productivité et peut bénéficier aux travailleurs souffrant de maladies chroniques en permettant une meilleure gestion de la santé et de la fatigue. Toutefois, l'utilisation des technologies du travail à distance peut également donner lieu à plusieurs facteurs de risque psychosociaux, notamment des problèmes d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, des sentiments d'isolement, une connectivité constante conduisant à un accroissement de la charge de travail, une diminution de l'autonomie et des relations sociales peu satisfaisantes.

L'un des facteurs de risque psychosociaux les plus fréquemment mentionnés, engendré par le passage massif au télétravail après la pandémie de COVID-19, est **l'effacement des frontières entre vie professionnelle et vie privée**. En effet, l'environnement domestique, traditionnellement un espace personnel, est devenu un espace de travail pour de nombreuses personnes, bien qu'il soit souvent dépourvu des caractéristiques ergonomiques propres à un bureau. La commodité du travail à domicile a permis à de nombreuses personnes de continuer à travailler même si elles n'étaient pas en bonne santé et de ne pas prendre les congés de maladie auxquels elles ont droit. En outre, la pression pour rester constamment connecté et répondre aux courriels en dehors des heures de travail a entraîné une prolongation du travail en soirée et pendant les week-ends.

Les sentiments d'**isolement et de faible communication sociale** sont également très répandus parmi les télétravailleurs. Le manque d'interactions informelles et spontanées qui se produisent généralement dans les environnements de bureau peut conduire à un sentiment de déconnexion avec les collègues et **l'organisation**. La **réduction de l'autonomie de travail** est une autre source de préoccupation – les outils de surveillance, tels que les logiciels de suivi du temps et les technologies plus intrusives qui enregistrent les frappes sur les touches et surveillent les communications, peuvent être ressentis comme invasifs et diminuer le sentiment d'autonomie des travailleurs.

Enfin, les incidences sexospécifiques sont importantes. Les femmes sont souvent confrontées à des **conflits entre leur vie professionnelle et leur vie privée** et à des niveaux de stress plus élevés en raison des frontières plus floues entre leur vie professionnelle et leur vie privée, qui s'intensifient en raison de leurs responsabilités familiales. Les rapports montrent que les femmes qui télétravaillent sont confrontées à des contraintes de temps, à une surcharge de travail et à des problèmes de santé mentale plus graves que leurs homologues masculins. En outre, l'augmentation de la violence domestique

pendant la pandémie a encore compliqué la situation pour de nombreuses femmes, qui ont considérées peut-être leur lieu de travail comme l'un des rares espaces sûrs pour elles.

▪ **La gestion des travailleurs fondée sur l'intelligence artificielle (GTIA)**

Les systèmes de gestion des travailleurs fondée sur l'intelligence artificielle (GTIA) collectent des données en temps réel à partir du lieu de travail, des travailleurs et de leurs activités. Ces données sont traitées par des systèmes d'IA pour prendre des décisions automatisées ou semi-automatisées ou pour fournir des informations aux décideurs tels que les gestionnaires des ressources humaines et les employeurs. L'utilisation de la GTIA peut présenter des avantages significatifs, tels que l'amélioration de la planification et de la répartition des tâches, l'optimisation de l'organisation du travail, et fournir de meilleures informations pour identifier les problèmes de SST; cependant, elle peut également entraîner des risques psychosociaux.

Selon la littérature de l'EU-OSHA, les systèmes de GTIA sur les lieux de travail sont associés aux **contraintes de temps, à l'augmentation de la charge de travail, à la surcharge cognitive, à la crainte de perdre son travail** et au stress dû à une surveillance continue. Le manque de transparence des systèmes de GTIA et l'opacité des décisions automatisées peuvent susciter **un manque de confiance** et un sentiment d'**injustice** chez les employés. En outre, la réduction de l'autonomie au travail et la nécessité de s'adapter constamment aux nouvelles technologies contribuent à la surcharge cognitive et à l'insatisfaction professionnelle. Les solutions proposées mettent l'accent sur la transparence, la participation des travailleurs à la phase de mise en œuvre, le retour d'information des travailleurs ainsi que sur les règles visant à empêcher le travail d'envahir la vie privée. Il est également recommandé de mettre en place des initiatives en matière de reconversion professionnelle et de renforcement des compétences afin de rassurer quant à la crainte de perdre son emploi et au manque perçu de formation.

Les principaux facteurs de risque psychosociaux identifiés pour chaque domaine technologique et les propositions de stratégies préventives sont résumés dans le tableau ci-dessous.

Risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies numériques et solutions proposées

Domaine technologique	Principaux facteurs de risque psychosociaux identifiés	Solutions proposées
Robotique de pointe et IA	Surcharge cognitive, peur de perdre son emploi/insécurité de l'emploi, manque de confiance, déqualification/besoin de renforcement des compétences, modification du contenu du travail.	Programmes complets de formation et de renforcement des compétences, participation des travailleurs à la planification et à la mise en œuvre, communication claire, ajustements ergonomiques et soutien psychologique.
Systèmes numériques intelligents	Manque de confiance, augmentation de la charge de travail et contraintes de temps, mauvaise communication et relations sociales peu satisfaisantes, sentiment d'injustice, manque de formation.	Communication claire sur l'utilisation des données, la sécurité et la protection de la vie privée, implication des travailleurs dans la mise en œuvre, considérations ergonomiques.
Travail via des plateformes numériques	Isolement professionnel, augmentation de la charge de travail et contraintes de temps, insécurité de l'emploi et des revenus, manque d'autonomie, sentiment d'injustice et manque de confiance, exposition à des contenus choquants, surcharge cognitive, mauvais équilibre entre vie professionnelle et vie privée.	Extension des obligations en matière de SST aux travailleurs de plateformes, gouvernance à plusieurs niveaux associant les autorités locales et les organisations de travailleurs, gestion algorithmique transparente, évaluations collectives des risques, formation et soutien ergonomique.

Domaine technologique	Principaux facteurs de risque psychosociaux identifiés	Solutions proposées
Technologies de travail à distance	Mauvais équilibre entre vie professionnelle et vie privée, augmentation de la charge de travail/allongement des heures de travail, isolement/mauvaise communication sociale, manque d'autonomie.	Accords de télétravail complets, soutien ergonomique et équipement nécessaire, participation des partenaires sociaux, communication claire, droit à la déconnexion.
Gestion des travailleurs fondée sur l'IA (GTIA)	Contraintes de temps, mauvaise communication, crainte de perdre son emploi, augmentation de la charge de travail/intensification du travail, surcharge cognitive, mauvais équilibre entre vie professionnelle et vie privée, manque de confiance/sentiment d'injustice, manque d'autonomie, déqualification des travailleurs/manque de formation.	Transparence dans l'utilisation des données, approche participative, règles spécifiques visant à éviter que le travail ne déborde dans la sphère privée, initiatives de reconversion professionnelle et de renforcement des compétences.

Source: élaboration de l'auteur

Orientations politiques et bonnes pratiques

La littérature de l'EU-OSHA sur la numérisation et la SST souligne l'importance de plusieurs pratiques clés pour une gestion efficace des risques psychosociaux associés à l'introduction de nouvelles technologies numériques, en particulier dans le contexte de l'IA, de la robotique avancée et des technologies de travail à distance.

Selon la littérature examinée, la législation existante ne répond pas pleinement aux nouveaux défis posés par la numérisation. Si les réglementations actuelles, telles que la directive-cadre européenne 89/391/CEE sur la sécurité et la santé des travailleurs au travail et les directives «filles», ainsi que les directives sur le temps de travail et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée, sont généralement applicables, elles ne traitent pas spécifiquement de l'incidence de ces nouvelles technologies. C'est pourquoi il est essentiel d'intégrer les risques émergents liés à la numérisation dans les stratégies de SST, notamment en fournissant des orientations spécifiques sur la prévention des risques en rapport avec les directives. À cette fin, il est nécessaire d'impliquer un large éventail de parties prenantes, y compris les travailleurs et leurs organisations, pour veiller à ce que les stratégies sur la numérisation et le travail abordent de manière globale les risques psychosociaux, afin d'élaborer des politiques de SST plus solides et plus réactives. D'autre part, la SST doit être intégrée dans les directives, la législation nationale et les accords avec les parties prenantes relatifs à la numérisation au stade de leur élaboration.

Les organisations doivent mettre en œuvre des politiques solides qui garantissent une formation adéquate, une communication claire et des pratiques de gestion favorables aux travailleurs. Ces mesures sont essentielles non seulement pour atténuer les effets négatifs de la numérisation, mais aussi pour promouvoir un environnement de travail plus sain, plus sûr et plus productif. Des études de cas montrent que les entreprises qui proposent des programmes de formation complets et associent les travailleurs aux processus décisionnels parviennent à mieux s'adapter aux nouvelles technologies et à prévenir avec succès les risques psychosociaux, tels que la surcharge cognitive et l'insécurité de l'emploi, ainsi que leurs incidences en termes de santé mentale. Les législateurs sont encouragés à soutenir les systèmes éducatifs et les programmes de formation spécifiquement conçus pour traiter les facteurs de risque psychosociaux associés aux nouvelles technologies numériques.

L'importance de la **formation et du renforcement des compétences** est fréquemment citée dans les études de cas. L'organisation de sessions de formation complètes garantit que les travailleurs sont bien préparés à l'utilisation de nouveaux équipements et processus. Cette approche renforce non seulement leurs compétences mais également leur confiance, réduisant ainsi de manière significative le stress lié à d'éventuels déplacements d'emplois. Par exemple, la réussite de la mise en place de robots

collaboratifs dans une entreprise au Portugal et de systèmes fondés sur l'IA dans une entreprise en Allemagne est largement due à l'étendue de la formation et de la participation des travailleurs, qui ont facilité des transitions plus harmonieuses et une plus grande acceptation des nouvelles technologies.

L'implication et l'engagement des travailleurs sont également considérés comme des éléments essentiels pour accroître la confiance et réduire la peur de perdre son emploi. Cette approche encourage le sentiment d'appartenance des travailleurs et permet d'identifier les problèmes potentiels à un stade précoce, ce qui favorise une intégration plus transparente des nouvelles technologies. Des études de cas de stratégies révèlent que tant au Portugal qu'en Allemagne, les retours d'information et la participation active des travailleurs ont fait partie intégrante du déploiement réussi de l'IA et de la robotique.

Une communication claire et ouverte est essentielle pour gérer les risques psychologiques associés à l'introduction de l'IA et de la robotique de pointe. Il est essentiel d'informer les travailleurs de ce qu'impliquent les changements technologiques, y compris les changements opérationnels et les nouveaux protocoles et procédures de sécurité en cas de situations d'urgence. Le fait d'expliquer clairement en quoi ces changements auront une incidence sur les rôles de chacun et ce à quoi les travailleurs peuvent s'attendre contribue à réduire les craintes et à instaurer une relation de confiance entre la direction et les travailleurs.

Des évaluations régulières de la charge de travail et des ajustements en conséquence sont nécessaires pour maintenir un environnement de travail sain en veillant à ce que les tâches soient réparties équitablement et que les travailleurs ne soient pas surchargés afin d'éviter une pression excessive et une surcharge cognitive. Afin de favoriser un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée pour les travailleurs, il est essentiel de promouvoir des formules souples de travail dans la gestion des risques psychosociaux associés aux technologies numériques.

Enfin, compte tenu du problème généralisé de mauvais équilibre entre vie professionnelle et vie privée associé au télétravail, au travail via une plateforme et aux technologies de GTIA, il est essentiel de garantir le **droit à la déconnexion** afin de prévenir le stress et l'épuisement professionnel des travailleurs.

Il convient également de rappeler que si la numérisation comporte des risques importants, elle offre la possibilité d'améliorer les conditions de travail, en particulier pour les travailleurs vulnérables. En veillant à ce que les nouvelles technologies soient conçues et mises en œuvre en tenant compte des besoins de tous les travailleurs, les organisations peuvent créer des environnements de travail plus inclusifs et plus favorables.

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) contribue à faire de l'Europe un lieu de travail plus sûr, plus sain et plus productif. L'Agence mène des activités de recherche et de développement, diffuse des informations fiables, équilibrées et impartiales en matière de sécurité et de santé, et organise des campagnes de sensibilisation à l'échelle de toute l'Europe. Créée par l'Union européenne en 1994 et établie à Bilbao, en Espagne, l'Agence réunit des représentants de la Commission européenne, des gouvernements des États membres, des organisations d'employeurs et de travailleurs, ainsi que des experts réputés des États membres de l'Union et au-delà.

Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

Santiago de Compostela 12

48003 Bilbao, Espagne

Adresse électronique: information@osha.europa.eu

<https://osha.europa.eu>