

## Résumé de l'étude portant sur l'utilisation de l'indicateur d'alerte RPS

L'indicateur d'alerte RPS est un outil développé par le service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale (SPF Emploi), qui est mis à la disposition des entreprises à qui la prévention des risques psychosociaux tient à cœur. Cet outil donne une première indication de la présence de risques psychosociaux au sein d'une entreprise. Il permet de poser un prédiagnostic, mais pas d'analyser les facteurs de risque en matière d'aspects psychosociaux.

Étant donné que l'indicateur d'alerte RPS existe déjà depuis cinq ans, le SPF Emploi a chargé le Groupe IDEWE et le CESI, tous deux services externes pour la prévention et la protection au travail, d'évaluer l'outil tant au niveau de son contenu que de sa forme.

L'objectif de l'étude relative à l'utilisation de l'indicateur d'alerte RPS est triple :

- Accompagner les entreprises dans l'utilisation de l'indicateur d'alerte en vue d'identifier les risques psychosociaux et de déterminer les démarches à entreprendre par la suite (comme par exemple l'élaboration d'un plan d'action et/ou la réalisation d'une analyse de risques aspects psychosociaux).
- Établir un guide des bonnes pratiques sur la base de ce qui a bien et moins bien fonctionné dans ce processus.
- Formuler des conseils en vue d'améliorer l'outil en fonction des difficultés rencontrées lors de l'utilisation de l'outil (tant au niveau du contenu que de la forme).

L'équipe chargée de l'étude est composée, d'une part, de chercheurs et d'autre part de conseillers en prévention aspects psychosociaux (collaborateurs de terrain) pour garantir le lien entre les recherches et la pratique.

Au total, 32 entreprises de tailles variables et issues de régions et de secteurs différents ont bénéficié d'un accompagnement dans le cadre de l'utilisation de l'indicateur d'alerte RPS. Les entreprises ont été sélectionnées par l'intermédiaire des réseaux du Groupe IDEWE, du CESI ainsi que du SPF Emploi. La grande majorité des entreprises contactées ont répondu ne pas souhaiter participer à l'étude, parce qu'elles avaient par exemple d'autres priorités ou par manque de temps, entre autres.

Les entreprises pouvaient choisir parmi deux options : un accompagnement personnalisé ou la participation à une séance « train-the-trainer ». La plupart ont opté pour la première solution, qui prévoit qu'un conseiller en prévention aspects psychosociaux mène une concertation préparatoire avec la personne de contact de l'entreprise, participe aux réunions du groupe de travail et supervise l'évaluation au terme du processus.

Les documents d'évaluation qui décrivent le processus d'accompagnement, les séances d'interview avec les conseillers en prévention aspects psychosociaux et la contribution des experts en prévention des risques psychosociaux ont fourni les résultats suivants :

### 1. Résultats relatifs au contenu de l'indicateur d'alerte RPS

- Feed-back concernant le langage utilisé et les différences de nuance entre les deux langues nationales

- Feed-back au niveau de certains indicateurs spécifiques (par exemple : examen de certains indicateurs liés uniquement à une unité de travail, dépendance aux substances contre consommation de substances)
- Feed-back concernant le choix des indicateurs :
  - Choix des indicateurs d'origine sur la base de preuves scientifiques ?
  - Mise à jour de l'outil à l'aide de nouveaux indicateurs qui deviennent plus pertinents

## 2. Résultats relatifs à la forme de l'indicateur d'alerte RPS

- Préférence pour une version numérique au format Excel plutôt que pour une version papier
- Avantages de l'outil Excel :
  - Calculs automatiques
  - Évolution sur plusieurs années
  - Comparaison entre différents services
- Développement du module intégré (avec les indicateurs des modules 1 et 2 en un seul module)

## 3. Résultats relatifs à l'utilisation du mode d'emploi de l'indicateur d'alerte RPS

- Le manuel ne sert pas suffisamment
- Des précisions supplémentaires sont nécessaires concernant :
  - Le positionnement de l'outil dans la politique de bien-être psychosocial propre à l'entreprise (pour le préscreening ou le monitoring, par exemple)
  - Flux représentant brièvement et schématiquement différentes étapes

## 4. Résultats relatifs à l'accompagnement lors de l'utilisation de l'indicateur d'alerte RPS

- La présence et l'expertise d'un conseiller en prévention aspects psychosociaux sont considérées comme des atouts majeurs au sein des organisations
- Cela peut toutefois nuire à l'appropriation de l'outil et donc à sa maîtrise et à la motivation à continuer à l'utiliser

## 5. Résultats relatifs à la composition et au fonctionnement des groupes de travail

- Nécessité d'un responsable (en interne)
- Composition du groupe : idéalement de 5 à 10 personnes
- Importance d'une représentation des différents niveaux hiérarchiques et des différents services
- Avantage de la présence d'un conseiller en prévention aspects psychosociaux
- Importance de la discrétion lors du traitement d'indicateurs à caractère sensible
- Avantage d'une atmosphère propice au dialogue, dans laquelle chacun a son mot à dire
- Importance de la collecte de données avant que le groupe de travail ne se réunisse

Pour conclure, les recommandations pratiques suivantes ont été formulées :

- Importance d'intégrer l'outil à la politique de bien-être psychosocial propre à l'organisation (fonction de préscreening ou de monitoring)

- Si l'outil a une fonction de monitoring, une analyse comparative peut être réalisée en interne :
  - Évolution sur plusieurs années
  - Comparaison entre les unités de travail
- L'indicateur d'alerte RPS est un outil utilisable à grande échelle, dont la concrétisation au niveau de l'organisation doit encore se poursuivre (par exemple concernant le choix des sous-indicateurs, la définition propre des indicateurs)
- Importance de la création d'une base de soutien au sein de l'organisation
- Importance de la composition d'un groupe de travail efficace
- Importance du travail par projet, en étant bien préparé et en accordant une attention particulière à la phase de suivi

L'output suivant a été généré dans le cadre de ce projet :

- Rapport de l'étude
- Résumé de l'étude (= le présent document)
- Version retravaillée de l'indicateur d'alerte RPS - Module 1 :
  - Version papier (outil + explication des indicateurs)
  - Outil au format Excel
- Version retravaillée de l'indicateur d'alerte RPS - Module 2 :
  - Version papier (outil + explication des indicateurs)
  - Outil au format Excel
- Module intégré :
  - Outil au format Excel
  - Fiche d'information
- Guide de l'utilisateur comportant les bonnes pratiques relatives à l'utilisation de l'indicateur d'alerte RPS
- Livre de cas comportant les fiches de synthèse des entreprises qui ont utilisé l'indicateur d'alerte RPS (différents secteurs, régions, tailles)