



# *Etude sur le lien entre charge psychosociale au travail et accidents de travail (graves) en Belgique*

*Septembre 2010*

## *I. Introduction*

---

La gestion, l'examen et la prévention des accidents du travail doivent rester une priorité dans nos entreprises pour anticiper et éviter les situations dangereuses. Les accidents du travail et la sécurité ont fait l'objet d'analyses et de recherche de solutions, et les pratiques à la fois considérées dans la littérature scientifique et mises en œuvre par les entreprises ont progressivement évolué. D'abord, des mesures techniques visant à protéger les travailleurs des machines, à éviter les explosions et les effondrements ont été mises en place. Ensuite, des mesures de prévention basées sur la sélection, la formation et la motivation du personnel ont été prises, parallèlement à l'émergence de l'ergonomie et de l'analyse des risques, ainsi qu'à l'étude de l'erreur humaine en tant que champ d'investigation. Aujourd'hui, une piste pour améliorer encore la prévention se situe au niveau des facteurs psycho-organisationnels, et du climat de sécurité à promouvoir dans les entreprises.

Ainsi, la mission donnée par le SPF ETCS était de réaliser une recherche sur le lien entre charge psychosociale au travail et accidents du travail en Belgique. L'objectif de ce projet était de réaliser un référentiel des facteurs de risques psycho-organisationnels et de formaliser celui-ci sous forme de questionnaire à ajouter à la fiche d'accident du travail (telle que présentée à l'annexe IV de l'Arrêté Royal du 27 mars 1998 relatif au Service Interne pour la Prévention et la Protection au Travail).

Ce projet s'est réalisé en différentes phases, que nous décrivons ci-dessous.

## *II. Phases de l'étude*

---

### *1. Etude de la littérature*

#### **1.1 Littérature scientifique**

Au cours de cette première étape, nous avons effectué une recherche dans la littérature scientifique sur le lien entre les aspects psychosociaux (risques et/ou charge) et les données relatives à la sécurité (accidents/incidents/comportements de sécurité). Les facteurs de risques psychosociaux que nous avons identifiés comme ayant un lien avec ces aspects de sécurité peuvent, selon nous, être classés en 4 catégories : les *caractéristiques de travail de type 'contraintes'*, les *caractéristiques de travail de type 'ressources'*, les *caractéristiques individuelles* et enfin, les *caractéristiques organisationnelles*.

Le tableau synthétique proposé ci-dessous reprend les aspects psychosociaux identifiés dans la littérature comme ayant un lien avec les données relatives à la sécurité. La revue de littérature détaillée est présentée en annexe 1 du rapport final.

Contraintes	Ressources	Caractéristiques individuelles	Caractéristiques organisationnelles
Charge/surcharge de travail	Support des collègues/supervision de la hiérarchie	Motivation, conformité par rapport à la sécurité	Climat de sécurité
Pression au travail/de production/du temps	Pratiques de management	Anxiété/symptômes et souffrance psychologique	
Ambiguïté des rôles	Initiatives de sécurité	Ancienneté	
Sous-utilisation des compétences	Possibilités de contrôle par rapport à son travail	Satisfaction par rapport au travail	
Exigences du travail	Autonomie et communication	Implication dans le travail	
Harcèlement et discrimination	Systèmes de travail haute-performance/qualité de travail	Comportements de sécurité	
Temps de travail		Personnalité	
		Age	
		Genre	
		Stress	

## 1.2 Inventaire des pratiques et systèmes existants d'enregistrement des accidents du travail

Suite à la revue de la littérature, nous avons également étudié les pratiques et instruments utilisés dans différents pays pour enregistrer les accidents de travail, ce parce qu'ils peuvent représenter une base utile dans le développement d'un questionnaire.

Dans la plupart des systèmes d'enregistrement, il y avait plusieurs variables communes comme la date, l'heure, la localisation de l'accident, le genre de blessure, la fonction et le type d'entreprise. Dans certains pays, des informations sur les causes et les circonstances d'influence de l'accident étaient aussi demandées. C'était surtout le cas dans les pays Scandinaves. Dans ces pays, une attention pour les facteurs psychosociaux au travail est portée depuis déjà plus longtemps. Dans l'enregistrement des accidents de travail en Suède, une question sur la charge mentale est posée. Dans le formulaire, il y a quelques questions concernant les causes potentielles de l'accident, et des facteurs psychosociaux sont inclus comme exemples : formation insuffisante, instructions inadaptées ou manque du temps notamment. Au Danemark, une attention considérable est portée aux facteurs psychosociaux au travail depuis des années, voir par exemple le « Copenhagen Psychosocial Questionnaire » (COPSOC). Le « National Institute of Occupational Health » porte également un intérêt à ces aspects dans le contexte des accidents de travail. En 2005, a été publié un rapport démontrant que le nombre d'accidents du travail liés à des facteurs psychosociaux a augmenté durant la période 1993-2003 (EWCO, 5 septembre 2005, "Threefold increase in psychosocial occupational injuries"). Les facteurs de risque psychosociaux qui sont le plus fréquemment rapportés dans ce contexte concernent les relations tendues avec ses collègues ou ses supérieurs, le harcèlement moral, la quantité ou la cadence excessive du travail, les situations angoissantes, les heures de travail et le manque d'influence au travail.

La nature et la manière dont les accidents du travail sont signalés aux autorités nationales divergent fortement entre les différents pays du monde. Selon nous, aucun des systèmes d'enregistrement n'est idéal. Après avoir analysé les différents systèmes existants, nous pouvons conclure qu'il est pertinent d'avoir un système d'enregistrement intégré et fondé théoriquement, avec un système de rapportage complet (actuellement, pour la plupart, il y a un sous-rapportage des accidents). Dans la collecte des données, il est fondamental de prêter attention à la spécificité, la simplicité, la flexibilité, la sensibilité, la pertinence et l'acceptabilité de l'outil et essentiellement, à la fiabilité de celui-ci.

## *2. Analyse des accidents du travail en Belgique*

Une analyse approfondie des rapports d'accidents du travail qui nous ont été fournis par les inspecteurs du SPF ETCS n'était pas réalisable sur la base des informations disponibles. Dès lors, nous avons pu uniquement réaliser une analyse globale limitée de ces rapports d'accidents sur la base de la méthode WAIT (Work Accidents Investigation Technique).

Il ressort clairement de cette analyse que peu d'attention est portée aux éventuels facteurs de charge psychosociale dans les fiches d'accidents du travail, dans la rédaction des rapports circonstanciés d'accidents ou dans les analyses d'accidents. Dans les rapports, les faits sont mentionnés autant que possible et peu de place est laissée aux éventuelles constatations qui ne seraient pas prouvées ou démontrables.

Pour plus de détails, voir pages 36 à 39 du rapport final.

## *3. Elaboration de l'outil*

Sur base de l'étude de la littérature, de l'analyse des rapports d'accidents du travail, d'une comparaison des systèmes d'enregistrement existants et d'une concertation avec le SPF ETCS, il nous a semblé opportun de réaliser un questionnaire préliminaire reprenant les éléments de la charge psychosociale au travail dans le cadre des accidents du travail.

Ce questionnaire préliminaire a été discuté lors de plusieurs focus-groupes réunissant différents acteurs de la prévention (conseillers en prévention internes et externes, médecins du travail, inspecteurs du travail spécialisés dans les aspects psychosociaux, et inspecteurs ingénieurs). L'objectif de ces focus-groupes était d'arriver à un consensus sur les éléments devant figurer ou non dans le questionnaire. Quatre focus-groupes ont été réalisés, deux en néerlandais et deux en français. Les résultats des focus-groupes sont présentés en détail en annexe 3 du rapport final. De manière générale, ces focus-groupes nous ont permis d'avoir des suggestions fort diversifiées et des informations riches de la part de gens de terrain. Le questionnaire a ainsi fait l'objet de différentes modifications, tant au niveau du choix et de la formulation des items qu'au niveau des échelles de réponses proposées. Suite aux remarques et suggestions formulées par le comité de suivi concernant cette version intermédiaire, une dernière version du questionnaire ainsi que sa fiche introductive ont été proposées en néerlandais et en français. Ces documents sont présentés en annexe 5 du rapport final.

Cette version finale du questionnaire est composée de 5 parties :

- 1) Contenu du travail et circonstances de travail au moment de l'accident
- 2) Conditions d'emploi

- 3) Relations de travail
- 4) Questions supplémentaires
- 5) Evaluation du questionnaire

Nous avons également ajouté une colonne supplémentaire permettant d'indiquer, pour chaque item, quelle personne 'source' détenait l'information pour répondre à la question.

Pour un détail des phases d'élaboration du questionnaire, voir pages 40 à 43 du rapport final.

## *4. Pré-validation du questionnaire*

Cette version finale du questionnaire a été pré-validée en néerlandais et en français sur cent cas d'accidents réels. Durant cette phase de l'étude, l'instrument a été testé en collaboration avec le terrain.

### **4.1 Description de l'échantillon**

Cent questionnaires ont été complétés et analysés, dont 70 néerlandophones et 30 francophones. L'échantillon était composé de 75 victimes masculines, 13 victimes féminines et 12 personnes pour lesquelles l'information concernant le genre manquait. Pour les 33 personnes ayant précisé leur âge, l'âge moyen était de 39,85 ans et la tranche d'âge se situait entre 20 et 61 ans. La plupart des victimes (61) des accidents du travail étaient ouvriers. L'information concernant le type de contrat dont bénéficiait le travailleur était souvent manquante, c'était le cas pour 65 des travailleurs. Quand cette information était disponible, il s'avère que la plupart des victimes avaient un contrat à durée indéterminée. Il s'agit d'une étude de pré-validation, car l'échantillon n'était certainement pas représentatif de tous les travailleurs embauchés en Belgique. Tous les secteurs d'activité n'étaient pas représentés. Il y avait sans aucun doute un biais au niveau de la sélection (surreprésentation de certains secteurs et de certaines entreprises).

### **4.2 Evaluation du questionnaire**

Le questionnaire a fait l'objet d'une appréciation par chaque participant via quatre questions. Grâce à ces questions d'évaluation du questionnaire, nous avons pu évaluer la clarté au niveau de la formulation des items, l'objectivité des items proposés, la convenance du système de codage et l'exhaustivité des aspects psychosociaux proposés, selon les avis des utilisateurs au niveau national. Ces quatre aspects ont globalement été évalués positivement par les utilisateurs (voir tableau 7 du rapport final).

Les participants à la phase de pré-validation ont joint de nombreuses remarques et suggestions. Pour plus de détails, voir point 5.2 du rapport final.

### **4.3 Facteurs psycho-organisationnels mis en évidence dans les cent cas d'accidents analysés**

Dans 21% des cas, aucune instruction appropriée n'a été donnée pour la tâche, et pour près de 30%, aucune formation pratique n'a été donnée pour la tâche. Près de 5% des victimes ont reçu des instructions contradictoires au moment de l'accident du travail et 14% n'avaient aucune autonomie dans leur travail. 15% des personnes ont été interrompues ou ralenties et 9% ont été distraites. Pour près de 11% des cas, d'autres éléments, parmi lesquels le manque de sommeil, l'alcool ou des problèmes d'ordre affectif, ont peut-être encore joué un rôle. Le niveau de concentration, la pression

du temps et la difficulté du travail étaient élevés dans près de 17, 13 et 12 % des cas respectivement. La charge émotionnelle, quant à elle, était élevée dans 11% des cas. 18% des personnes étaient dans une équipe qui avait récemment été modifiée et 11% avaient plusieurs activités professionnelles. 17% trouvaient que leur environnement de travail n'était pas sécurisé, 10% mettaient en cause un manque de formation à la sécurité, et 7% le management ou l'organisation. Les résultats pour les différentes variables sont présentés dans le tableau 8 (page 48) du rapport final.

Pour chaque accident, le nombre d'éléments psychosociaux qui se révélaient comme étant potentiellement explicatifs de l'accident a été comptabilisé. Sur un total de 100 accidents considérés, entre 0 et 22 facteurs psychosociaux ont été relevés par accident, c'est-à-dire, en moyenne, 6 facteurs par accident. Pour une grille plus détaillée, voir annexe 7 du rapport final. Cette analyse met en évidence l'utilité d'un questionnaire relatif aux aspects psychosociaux. Du moins, elle appuie la pertinence de prendre en considération ces facteurs.

Notez toutefois que pour un certain nombre d'accidents, aucun ou très peu de facteurs psychosociaux ont été relevés. Une analyse plus approfondie de ces accidents montre qu'il s'agit le plus souvent d'accidents de déplacement ou sur le chemin du travail. Ainsi, aucun ou peu de facteurs psychosociaux ont été relevés pour les accidents de déplacement ou sur le chemin du travail. Ceci indique donc, d'une autre manière, ce qui avait déjà été constaté via les remarques des participants à la phase de pré-validation: le questionnaire n'est pas adapté pour les accidents se produisant sur le chemin du travail et les accidents de déplacement.

#### **4.4 Résultats pour la variabilité inter-observateurs**

Afin de valider le questionnaire au niveau de l'inter-variabilité, le questionnaire a été complété pour trois cas d'accidents par quatre personnes différentes (par exemple, le responsable de l'entreprise, le responsable production, le travailleur et l'inspecteur).

Ces personnes interprétaient certaines questions différemment. Il ressort parfois de leurs réponses une certaine inquiétude d'être désigné comme une des causes de l'accident du travail. Une conversation informelle tenue avec les différents répondants avant de leur faire compléter le questionnaire nous a livré certaines informations, qui par la suite ne se retrouvaient pas toujours dans le questionnaire complété. Il ressort aussi des réponses que le travailleur perçoit certains aspects différemment de l'employeur, du responsable ou du conseiller en prévention sécurité. Quand l'accident du travail est analysé par un conseiller en prévention externe, il apparaît, selon certaines réponses, que celui-ci a moins de connaissances sur certains aspects déterminés de l'accident. Les résultats détaillés sont présentés page 56 du rapport final.

#### **4.5 Classement des valeurs manquantes**

Pour chaque item, nous avons calculé le nombre de valeurs manquantes (ceci inclut l'absence de réponses et les réponses 'je ne sais pas' représentées par le signe ? dans le questionnaire) sur l'ensemble des questionnaires complétés qui nous ont été retournés. Pour 10 items du questionnaire, les valeurs manquantes se situent entre 12 et 62 sur 100 cas d'accidents analysés (voir tableau 10, page 57 du rapport final).

Une analyse approfondie de ces items devrait permettre soit leur reformulation, soit leur suppression s'ils se révèlent peu informatifs.

#### **4.6 Fréquence des sources citées pour chaque item**

Nous avons calculé les fréquences des sources que les participants ont citées pour chaque item du questionnaire. Celles-ci sont présentées dans le tableau 11 (page 58) du rapport final. En analysant les fréquences, nous remarquons rapidement que, pour chaque item, il y a une grande diversité des sources citées. En d'autres termes, la plupart des sources proposées ont été sollicitées pour chaque item. Toutefois, c'est la victime elle-même et, dans un second ordre, le conseiller en prévention sécurité, qui ont les fréquences les plus élevées. Suivent ensuite, employeurs, inspecteurs, services RH, conseillers en prévention psychologues, collègues et enfin, « les autres » (responsable du service par exemple). Ce sont la victime (avec 41,5 % en moyenne de réponses) et le conseiller en prévention sécurité (avec 19 % en moyenne de réponses) qui détiennent les informations et répondent majoritairement aux questions. Il s'agit donc des deux sources les plus sollicitées. Par conséquent, elles pourraient être les personnes les plus à même de répondre au questionnaire. Toutefois, nous ne pouvons tirer de conclusions hâtives puisque plusieurs entreprises participantes faisaient, par facilité, remplir entièrement le questionnaire soit par le conseiller en prévention sécurité soit par la victime elle-même. Il y a donc un biais dans l'analyse des personnes 'sources' puisque les personnes citées ne sont pas forcément les personnes qui détenaient l'information pour répondre à la question.

Une partie importante des données était manquante (soit parce que la personne n'a pas répondu, soit parce qu'elle ne savait pas).

Une solution serait de proposer un questionnaire en fonction de la source. Malheureusement, au vu des résultats obtenus (lesquels ne nous indiquent en aucune façon quelle source est réellement la plus indiquée pour répondre à telle ou telle question), il ne nous semble pas pertinent de réaliser des questionnaires en fonction des sources.

#### **4.7 Analyse des arbres des causes et comparaison avec les aspects psychosociaux relevés dans les questionnaires complétés**

Après avoir analysé et comparé les analyses d'accidents (arbres des causes) avec les questionnaires complétés, il apparaît très clairement, tant du côté néerlandophone que francophone, que le questionnaire fournit des informations qui n'apparaissent pas dans l'analyse d'accident (arbre des causes). Il est flagrant que les réponses des questionnaires mettent en évidence certains facteurs psychosociaux liés aux accidents. Le questionnaire nous donne donc des explications complémentaires entourant l'accident du travail.

### *5. Finalisation du projet*

#### **5.1 Adaptation du questionnaire**

Le questionnaire a été adapté en fonction des remarques reçues via l'évaluation du questionnaire, mais aussi lors du dernier comité de suivi du mois de juin. Au vu des résultats de notre analyse sur les sources, nous avons décidé de supprimer la colonne source(s). La présentation du questionnaire a été modifiée de manière à rendre l'outil plus attractif. Ce questionnaire adapté est présenté en néerlandais et en français, en annexe de cette synthèse. La question introductive proposée est la suivante : l'accident a-t-il eu lieu sur le chemin du travail ou en déplacement ? oui/non. Cette question renvoie la personne au questionnaire 2 s'il s'agit d'un accident sur le chemin du travail ou de déplacement (voir point suivant).

Une autre piste à suivre pour l'amélioration du questionnaire serait de tenir compte de certains indicateurs proposés dans le cadre de la table ronde portant sur « la charge psychosociale et ses indicateurs ». Nous proposons une série de questions qui pourraient être ajoutées (voir point 6.1, pages 66 à 68 du rapport final).

## **5.2 Adaptation du questionnaire pour les accidents sur le chemin du travail et de déplacement**

Vu l'inadéquation du questionnaire proposé pour les accidents sur le chemin du travail et de déplacement (selon les remarques reçues via l'évaluation du questionnaire), nous proposons un questionnaire plus adapté à ce type d'accidents. Certains items ont été supprimés, d'autres ont été gardés, avec parfois quelques adaptations.

Le questionnaire proposé est présenté en annexe 6 du rapport final. Notons que ce questionnaire n'est pas destiné aux accidents dus à des déplacements inhérents à l'activité professionnelle (comme pour les pompiers, les policiers, les chauffeurs, etc.).

## *III. Conclusion : bilan et perspectives d'action*

---

Nous présentons dans cette dernière partie, nos conclusions par rapport aux résultats de la recherche. Ainsi, après avoir rappelé brièvement les résultats de nos analyses, nous envisageons quelques pistes et perspectives d'action et exposons nos réflexions quant à la poursuite du projet.

### **1. Les facteurs psycho-organisationnels: « potentialisateurs » de l'accident du travail**

Globalement, pour chaque accident, l'analyse a montré qu'un ou plusieurs facteur(s) psychosocial-(aux) intervenai(en)t dans l'explication de l'accident (en moyenne, 6). Ce résultat est intéressant dans le sens où il rejoint très clairement la littérature qui appuie le lien entre facteurs psycho-organisationnels et aspects de sécurité/accidents. De plus, ce résultat démontre l'intérêt d'utiliser ce type de questionnaire puisqu'il permet de relever les causes de nature psychosociale qui entrent en ligne de compte dans l'explication de l'accident. En d'autres termes, cet outil permet une certaine conscientisation quant à l'impact que peuvent jouer les aspects psychosociaux sur les accidents du travail. Nous tenons toutefois à préciser que les causes d'un accident sont bien entendu multifactorielles. Ainsi, bien que les aspects psychosociaux jouent un rôle dans l'accident du travail, ils n'en sont pas pour autant la ou les cause(s) principale(s) ou directe(s). Ils sont en quelque sorte « potentialisateurs » de l'accident du travail, ce qui appuie l'intérêt d'une analyse d'accident.

### **2. Le questionnaire comme outil complémentaire pour l'analyse d'accidents**

Soulignons aussi le fait que l'outil, utilisé seul, n'est certainement pas suffisant. Une première piste serait de considérer le questionnaire non plus seulement comme un complément à la fiche d'accident, mais aussi comme un outil qui servirait à l'analyse des accidents du travail (avec l'arbre des causes). Par exemple, le questionnaire pourrait être utilisé comme support lors de l'interview avec la victime ou les témoins lors d'une analyse d'accident. C'est d'ailleurs ce qui est utilisé dans la méthode WAIT, où une interview semi-structurée est proposée (voir annexe 9 du rapport final). Ainsi, nous retrouvons dans ce document plusieurs aspects psychosociaux proposés dans notre questionnaire (par exemple, la réalisation de la tâche habituelle, la conscience des risques et des procédures de sécurité dans l'environnement de travail, la pression au travail, la fatigue, les

problèmes d'ordre émotionnel (d'un point de vue professionnel, personnel ou familial), le sentiment d'être apprécié, et les formations à la sécurité).

Nous avons analysé les arbres des causes des accidents pour lesquels nous avons reçu un questionnaire complété, et comparé, pour chaque accident, son arbre des causes avec les éléments psychosociaux relevés dans le questionnaire complété. Cette comparaison nous a permis de constater que le questionnaire fournit des informations qui n'apparaissent pas dans l'analyse d'accident (arbre des causes). Ce résultat appuie donc également l'intérêt de l'outil puisqu'il permet d'identifier des facteurs qui n'apparaissent généralement pas dans les analyses d'accidents (arbres des causes).

### ***3. Le conseiller en prévention sécurité: public cible pour la sensibilisation et acteur clé dans l'optimisation des analyses d'accidents***

Les résultats des analyses de fréquence nous indiquent que, pour chaque item, il y a une grande diversité des sources citées. En d'autres termes, la plupart des sources proposées ont été sollicitées pour chaque item. Toutefois, ce sont principalement le conseiller en prévention sécurité et la victime qui répondent majoritairement à l'ensemble des items.

Nous avons également constaté, grâce à l'analyse des valeurs manquantes, que certains items étaient peu informatifs (un nombre important de participants n'y répondait pas ou ignorait la réponse). Nous avons procédé à quelques modifications et reformulé certains items (voir questionnaire en annexe 8 du rapport final). Toutefois, nous pensons que l'absence de réponses est davantage due à un manque d'informations qu'à un manque de compréhension. Si la personne n'a pu répondre, c'est certainement parce qu'elle ne disposait pas de l'information et non parce qu'elle ne comprenait pas la question.

Au vu de ces résultats, nous pensons que les conseillers en prévention sécurité doivent être placés au centre de l'attention puisqu'ils jouent un rôle majeur dans l'analyse d'accident, ainsi ils représentent un public cible important à sensibiliser. En effet, il apparaît que cette population, bien que n'ayant pas toutes les données à sa disposition, détient tout de même une série d'informations importantes en termes d'aspects psychosociaux. Dès lors, il pourrait être intéressant d'impliquer et de responsabiliser davantage ces conseillers en prévention sécurité, en les sensibilisant sur les différents aspects psychosociaux et en les incitant également à se renseigner auprès d'autres personnes sources sur les aspects pour lesquels ils ne disposent pas d'informations. Conscients que ce type de démarche représente une charge de travail supplémentaire pour les conseillers, nous pensons tout de même qu'elle serait intéressante à envisager pour optimiser les analyses d'accidents grâce à une intégration du volet psychosocial.

### ***4. Une voie légale et une voie préventive pour agir***

Deux voies d'action sont importantes pour la suite potentielle de cette recherche: l'une « légale » et l'autre « préventive ». Pour la première, la *voie légale*, nous savons que l'analyse d'accident est obligatoire d'un point de vue légal et administratif. Or, dans les faits, nous savons aussi que peu d'attention est portée aux aspects psychosociaux. Nous proposons donc dans cette perspective de créer une version courte du questionnaire reprenant uniquement les principaux aspects psychosociaux sous forme d'idées-clés. Cette version courte serait accompagnée d'un manuel d'utilisation. Ainsi, cette voie d'action légale amènerait toute personne effectuant une analyse d'accident, et ce quelle que soit sa formation, à tenir compte d'une série d'éléments d'ordre psychosocial. Ceci permettrait d'élargir leur champ de vision lors des analyses d'accidents. En ce qui concerne la *voie préventive*, le questionnaire existant accompagné d'un manuel d'utilisation plus étoffé nous semble être une bonne base pour l'analyse des accidents du travail. Mais il nous semble également nécessaire que le public visé (conseillers en prévention sécurité, mais aussi toute personne



intéressée, inspecteurs, partenaires sociaux, Fonds des Accidents du Travail, etc.) soit sensibilisé aux aspects psychosociaux. Nous proposons que cette étape de sensibilisation prenne la forme de workshops où différents scénarios mis en scène par des acteurs seraient proposés. Ces séquences filmées seraient réalisées dans des secteurs différents et pourraient être proposées aux participants sous forme d'exercices dans une optique d'apprentissage interactif. Concrètement, après le premier visionnage des différentes séquences, les participants seraient amenés à réaliser une analyse d'accident. Les scénarios seraient ensuite projetés une seconde fois et les participants auraient cette fois comme support un questionnaire ou une grille plus élaborée et détaillée reprenant les différents aspects psychosociaux. Outre une sensibilisation au volet psychosocial, ce type d'activité permettrait aux participants de se familiariser avec un outil qui pourrait se révéler utile dans leurs analyses d'accidents futures. Cette démarche, de type plus qualitatif, viendrait compléter et enrichir l'analyse d'accident classique. Ce type de workshops serait d'abord destiné aux conseillers en prévention sécurité dans le cadre de leur formation continue, et pourrait, à terme, servir à la formation des conseillers en prévention de manière générale. C'est seulement dans un second temps, c'est-à-dire après cette étape de sensibilisation, qu'il nous semble alors plus réaliste de solliciter la collaboration des conseillers en prévention sécurité et autres acteurs clés pour une validation à plus large échelle de l'outil.

### ***5. Avantages et limites du questionnaire***

Comme nous l'avons dit, actuellement peu d'attention est portée aux aspects psychosociaux. Des outils, de la sensibilisation et de la prévention sont donc vraiment nécessaires. Bien que proposer un questionnaire présente parfois certaines limites (longueur, temps nécessaire pour le remplir, questionnaire à adapter selon le type d'entreprise, selon la personne source qui le remplit, selon le type d'accident, etc.), ce type d'outil est, selon nous, une piste intéressante car il peut être utile pour mener une interview structurée avec la victime ou les témoins lors d'une analyse d'accident, et son utilisation continue peut clairement favoriser une sensibilisation aux aspects psychosociaux. De plus, le questionnaire est un outil pratique qui permet de vérifier si chaque aspect psychosocial a été abordé. Ceci permet en quelque sorte d'objectiver la présence ou non de facteurs psychosociaux dans la survenue de l'accident. Enfin, bien que le fait de remplir un questionnaire fasse appel à la subjectivité des répondants, ce type d'outil a tout de même l'avantage de permettre d'accéder aux représentations et perceptions des répondants.

Notons toutefois que la dernière version du questionnaire, telle que proposée dans le dernier rapport, ne peut être considérée comme un outil validé. En effet, dans le cadre de cette recherche, nous avons essentiellement procédé à l'élaboration du questionnaire que nous avons ensuite seulement pré-validé grâce à une collaboration avec le terrain. Le questionnaire proposé n'est donc actuellement pas validé scientifiquement. Remarquons également que les questionnaires complétés qui nous ont été retournés concernaient principalement des accidents bénins.

### ***6. Une spécificité: les accidents sur le chemin du travail et les accidents liés à un déplacement dans le cadre du travail***

Suite aux nombreuses remarques des participants nous signalant l'inadéquation de notre questionnaire pour les accidents sur le chemin du travail ou de déplacement, nous avons proposé un questionnaire plus adapté à ce type d'accidents (voir annexe 6 du rapport final). Il s'agit d'un questionnaire plus court, n'incluant que les questions pertinentes pour ce type d'accidents.

### ***7. Pour conclure***

D'un point de vue scientifique, les résultats de cette recherche rejoignent clairement la littérature scientifique attestant de liens entre aspects psycho-organisationnels et accidents, incidents

et/ou facteurs de sécurité. Ceci appuie donc l'intérêt qu'il est nécessaire de porter à ces aspects psychosociaux. Cette recherche et les réflexions qui en découlent sont très certainement en phase avec les débats menés actuellement au sein de l'Union européenne sur le recensement des accidents du travail au niveau légal. D'un point de vue pratique, les étapes futures à envisager dans le cadre de cette recherche se résument en trois points. Tout d'abord, dans une optique préventive, une diffusion de l'information et une sensibilisation des publics cibles. Ensuite, dans une perspective légale, la création d'une version courte du questionnaire. Enfin, une validation à large échelle de l'outil.



SPF Emploi, Travail  
et Concertation sociale



Fonds social européen

# Questionnaire 1

Les facteurs psychosociaux associés aux  
accidents de travail



Université  
de Liège

**Unité de Valorisation des  
Ressources Humaines**



Vakgroep

Maatschappelijke  
Gezondheidkunde

L'accident a-t-il eu lieu sur le chemin du travail ou en déplacement OUI/NON

Si oui, veuillez remplir uniquement le questionnaire 2

### **Contenu du travail et circonstances de travail au moment de l'accident**

1. Le travailleur effectuait-il sa tâche habituelle?	OUI	NON	?
2.a. Le travailleur était-il bien informé de la tâche à exécuter?	OUI	NON	?
2.b. Le travailleur a-t-il reçu les instructions pour la tâche qu'il exécutait? (instructions appropriées pour toutes les circonstances)	OUI	NON	?
2.c. Le travailleur a-t-il reçu une formation pour la tâche qu'il effectuait? (formation théorique lors de l'entrée en service, lors d'une mutation pour une autre fonction, lors de l'introduction d'un nouvel outil ou d'une nouvelle technologie)	OUI	NON	?
2.d. Le travailleur a-t-il reçu une formation pratique (parrainage) pour la tâche qu'il effectuait?	OUI	NON	?
3. La tâche exécutée par le travailleur correspondait-elle à ses compétences? Si non, les compétences du travailleur étaient ...	OUI	NON	?
	sous -utilisées	sur -utilisées	
4. Les instructions reçues par le travailleur étaient-elles contradictoires avec d'autres tâches ou avec les tâches d'un collègue?	OUI	NON	?
5. Le travailleur avait-il une certaine liberté dans l'exécution et l'organisation de la tâche qu'il était en train d'effectuer (autonomie)?	OUI	NON	?
6. Le travailleur a-t-il été interrompu ou ralenti dans l'exécution de sa tâche (pannes, files, embouteillages, matériel manquant, ...)?	OUI	NON	?
7. Le travailleur a-t-il été surpris ou distrait (exemples : coup de klaxon, musique, téléphone, alarme, flash lumineux, collègue, ...)?	OUI	NON	?

8. Y-a-t-il d'autres éléments qui interviennent dans l'explication de l'accident (exemples: anxiété, manque de sommeil, médicament, alcool, drogues, manque de concentration, décès ou maladie de parents proches ou d'amis, conciliation vie privée-vie professionnelle, autres...)?	OUI	NON	?
---	-----	-----	---

9. Par rapport à d'habitude, la tâche exigeait un niveau d'attention et de concentration qui était ...	+élevé	équivalent	+ faible	?
--	--------	------------	----------	---

10. Par rapport à d'habitude :				
- la charge de travail/quantité de travail était	+élevée	équivalente	+ faible	?
- la pression du temps était	+élevée	équivalente	+ faible	?
- la difficulté du travail était	+élevée	équivalente	+ faible	?

11. Par rapport à d'habitude, le travailleur avait une charge émotionnelle ...	+élevée	équivalente	+ faible	?
(ex : nombreuses plaintes ; confrontation au danger, à la violence ou à la souffrance ; patients, clients ou étudiants qui sont difficiles, gravement blessés ou malades ; ...)				

Remarques :
-------------

## Condition d'emploi

12. Le travailleur a-t-il plusieurs activités professionnelles (emploi à titre complémentaire, plusieurs emplois à mi-temps, activité d'indépendant, ...)?	OUI	NON	?
13. Le travailleur bénéficiait-il d'avantages en fonction de son rendement ?	OUI	NON	?
Si oui, veuillez entourer la (les) réponse(s) appropriée(s) :	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Prime individuelle</li> <li>* Prime de groupe</li> <li>* Temps de travail réduit (ex: possibilité de retourner quand le travail est fini)</li> </ul>		
14. Le travailleur avait-il le choix de ses jours de congé ?	OUI	NON	non pertinent (ex : congés imposés) ?
15. Depuis combien de temps le travailleur n'avait plus eu congé avant l'accident de travail (week-end, jours fériés, jours de récupération, vacances annuelles, jour(s) de congé)?	... mois	... semaine(s)	... jour(s) ?
16. Le travailleur avait-il pris sa ou ses pause(s) réglementaire(s) durant la journée de l'accident ?	OUI	NON	non pertinent (si l'accident est survenu en début de journée avant l'heure de la pause) ?
17. Combien de temps s'est écoulé entre l'accident et la dernière pause qu'a prise le travailleur?	... heure(s)	... minute(s)	non pertinent (si accident survenu avant l'heure de la pause) ?
18. Le travailleur a-t-il vécu un changement imprévu d'horaire ou de lieu durant la journée de l'accident de travail ?	OUI	NON	?

19.a. L'accident s'est-il produit pendant que le travailleur était en train d'effectuer des heures supplémentaires ?	OUI	NON	?
Si oui, veuillez entourer une des 3 propositions :	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Heures supplémentaires imposées</li> <li>* Heures supplémentaires volontaires</li> <li>* Heures supplémentaires inattendues</li> </ul>		
19.b. Le travailleur effectuait-il des heures supplémentaires le jour précédant l'accident?	OUI	NON	?
Si oui, veuillez entourer une des 3 propositions :	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Heures supplémentaires imposées</li> <li>* Heures supplémentaires volontaires</li> <li>* Heures supplémentaires inattendues</li> </ul>		

20.a. Y a-t-il eu récemment (maximum 1 an) dans l'entreprise			
- un accident grave ?	OUI	NON	?
- un décès sur les lieux de travail/un suicide sur les lieux de travail ou lié au travail (lettre) ?	OUI	NON	?
- un conflit social (grève) ?	OUI	NON	?
20.b. Le travailleur a-t-il été ou risque t-il d'être touché par			
- un licenciement collectif ?	OUI	NON	?
- une restructuration ?	OUI	NON	?
- une fusion/acquisition ?	OUI	NON	?
20.c. Le travailleur était-il en préavis ?	OUI	NON	?
20.d. Le travailleur était-il en période de chômage temporaire ?	OUI	NON	?
20.e. L'organisation du travail dans l'environnement du travailleur a-t-elle été modifiée récemment ?	OUI	NON	?
20.f. L'équipe de travail du travailleur a-t-elle été modifiée récemment ?	OUI	NON	?
20.g. Le travailleur remplaçait-il des collègues absents ?	OUI	NON	?

Remarques :
-------------

## Relations de travail

21. Le travailleur a-t-il le sentiment que son travail est reconnu à sa juste valeur (par son supérieur hiérarchique, ses collègues, ...)?	OUI	NON	?
22. Le travailleur exécutait-il sa tâche :			
- dans un climat d'échange et de concertation (communication)	OUI	NON	?
- dans un climat d'entraide (aide concrète)	OUI	NON	?
23. Le travailleur effectuait-il sa tâche dans un environnement de travail sécurisé?			
Si <u>non</u> , l'environnement de travail n'est pas sécurisé ...			
a. en raison du management et de l'organisation	OUI	NON	?
b. en raison d'une mauvaise communication (exemple : manque de concertation et de feedback entre travailleurs et responsables)	OUI	NON	?
c. en raison du peu d'attention que porte le responsable du travailleur à la sécurité	OUI	NON	?
d. en raison du manque de formation(s) à la sécurité	OUI	NON	?
e. autres .....	OUI	NON	?
24. Le travailleur était-il en conflit (de longue date, récent, ...) avec ...			
- ses collègues ?	OUI	NON	?
- son supérieur ?	OUI	NON	?
- sa ligne hiérarchique ?	OUI	NON	?
- des personnes externes (clients, patients, élèves, sous-traitants, ...)?	OUI	NON	?
25. Le travailleur a-t-il subi des comportements indésirables au travail (récents, persistants dans le temps, ...) du type ...			
	internes (collègues, supérieurs)	externes (clients, patients, étudiants)	
- violence physique ?	OUI   NON	OUI   NON	?
- violence psychique ?	OUI   NON	OUI   NON	?
- harcèlement moral ?	OUI   NON	OUI   NON	?
- harcèlement sexuel ?	OUI   NON	OUI   NON	?
- discrimination ?	OUI   NON	OUI   NON	?
Remarques :			



## Questions supplémentaires

26. Combien y a-t-il eu de plaintes psychosociales (plaintes pour violence, harcèlement moral ou sexuel) formelles et informelles en 2009?	...	...	?
	formelles	informelles	

27.a. Est-ce qu'une analyse des risques psychosociaux a été faite			
- pour l'entreprise en général ?	OUI	NON	?
- pour le poste de travail de la victime en particulier ?	OUI	NON	?
27.b. Cette analyse a-t-elle été mentionnée dans le plan global de prévention ?	OUI	NON	?

Remarques :