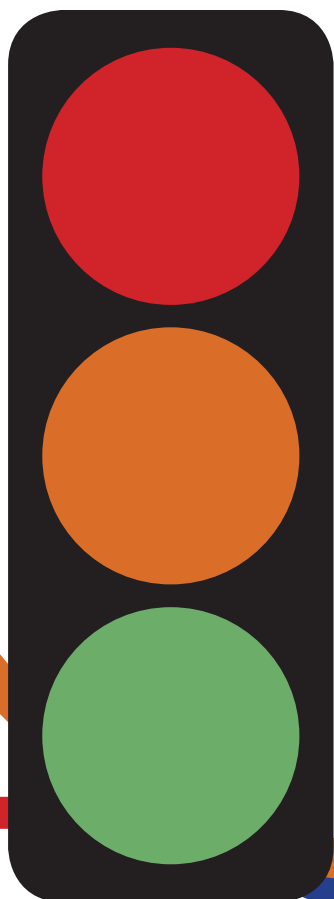


INDICATEURS D'ALERTE

DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX
AU TRAVAIL

Fiche d'information

Modules 1 et 2



SERVICE PUBLIC FEDERAL EMPLOI, TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE

Pour plus d'informations sur le SPF Emploi, ses compétences, son organisation, ses thématiques (réglementation du travail, contrats de travail, rémunération, conventions collectives de travail, concertation sociale, bien-être au travail, congés, détachement, restructurations...), consultez www.emploi.belgique.be

Pour contacter les services du SPF Emploi, consultez la page « contact » sur www.emploi.belgique.be

La rédaction de cette fiche a été achevée en février 2020

Production / Rédaction: Direction générale Humanisation du travail

Auteurs/Chefs de projet: Prof. Dr. Valérie Flohimont, Dr. Monique Ramioul, et al.

Mise à jour en 2020 par Groupe IDEWE et CESI

Coordination: Direction de la communication

Design graphique: Rilana Picard

Editeur responsable: SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Dépôt légal: D/2020/1205/18

Cette publication est accessible et téléchargeable librement sur le site du SPF Emploi, Travail et concertation sociale:

www.emploi.belgique.be

Deze publicatie is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

M/F/X

Dans un souci de lisibilité, les termes utilisés pour désigner des personnes sont toujours exprimés au masculin. L'utilisation de cette forme doit être comprise comme visant tous les genres.

AVERTISSEMENT

Cette publication fait référence à des réglementations parfois fort complexes. Aucun droit ne peut être exigé sur base de ce document: pour ce faire, il faut se référer aux textes légaux et réglementaires.

Rejoignez-nous sur les réseaux sociaux



@SPFemploi



www.facebook.com/SPFemploi



[linkedin.com/company/spf-emploi-travail-et-concertation-sociale](https://www.linkedin.com/company/spf-emploi-travail-et-concertation-sociale)



spfemploi

© SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

La reproduction de textes de ce document est autorisée moyennant la citation de la source et, s'il échet, des auteurs du document.

TABLE DES ABRÉVIATIONS

CCT	Convention collective de travail
CE	Conseil d'entreprise
CPPT	Comité pour la prévention et la protection au travail
PME	Petites et moyennes entreprises
RPS	Risques psychosociaux
SEPPT	Service externe de prévention et protection au travail
SIPPT	Service interne de prévention et protection au travail
SPF	Service public fédéral
TMS	Troubles musculosquelettiques



Fiche d'information – Modules 1 et 2

Les paragraphes suivants donnent une explication détaillée des différents indicateurs des deux modules de l'outil indicateur d'alerte. Comment chaque indicateur doit-il être interprété, où peut-on recueillir des données sur l'indicateur et où peut-on trouver plus d'informations sur l'indicateur ? Ils peuvent être consultés en cas de doute au sein du groupe de travail sur un indicateur particulier.

A. Module 1

Pour rappel, afin de remplir rapidement et facilement le Module 1, il est nécessaire de collecter préalablement certaines données et de les rapporter dans le tableau. La plupart des données à récolter se trouvent déjà dans l'entreprise (service du personnel, rapport SIPPT ou SEPPT, bilan social, secrétariat social, etc.), mais il faudra parfois faire appel à certaines sources extérieures.

Ces données portent généralement sur une année de travail qui peut être une année calendrier, une année académique ou une année fiscale (par exemple pour les filiales belges de certaines entreprises étrangères). Il faut donc préalablement déterminer l'année examinée.

Les items nécessitent parfois une interprétation et doivent donc être discutés en groupe. Le nombre d'alertes issues du Module 1 détermine la couleur du feu: vert, orange ou rouge.

Voici quelques précisions sur les indicateurs faisant partie de ce Module 1 .

Indicateur 1: Accidents graves du travail

La notion d'accident du travail grave est définie comme un accident qui se produit sur le lieu de travail même et qui, en raison de sa gravité, requiert une enquête spécifique approfondie en vue de prendre les mesures de prévention qui doivent permettre d'éviter qu'il se reproduise.

Les accidents entraînant une incapacité de travail minimale d'au moins un mois ne sont pas d'office considérés comme graves. En effet, il n'y aurait aucun sens à considérer comme grave une absence de plus de 30 jours parce qu'une personne a trébuché ou qui, distraite, s'est coincé la main dans une porte. L'objectif est de se concentrer sur les accidents contre lesquels il est possible d'intervenir de façon préventive si bien que leur répétition est évitée. Ce sont les accidents provoquant des blessures et imputables à l'échec ou à l'insuffisance des mesures de prévention matérielles ou organisationnelles, par exemple une protection de machine qui manque ou qui ne fonctionne plus correctement.

Où consulter les données?

1. Auprès du conseiller en prévention (sécurité) du Service Interne de Prévention et de Protection, qui peut consulter le rapport annuel.
2. Auprès de l'employeur.

Plus d'informations :

- <https://www.fedris.be/fr/>
- <https://www.beswic.be/fr/themes/accidents-du-travail>

Indicateur 2: Absences de longue durée pour cause de maladie

Il s'agit de prendre en compte les absences pour cause de maladie de plus de 30 jours calendrier consécutifs. Attention, les congés parentaux ou de maternité n'entrent pas dans ce critère. Une absence de longue durée aura souvent un impact sur l'entreprise et sur le bien-être psychosocial du travailleur, il convient donc de considérer chacune de ces absences.

Où consulter les données?

1. Apurès du service du personnel / le département RH, ou le service social.
2. Apurès du secrétariat social.
3. Apurès des membres de la hiérarchie ou de l'employeur.
4. Apurès du conseiller en prévention-médecin du travail.

Plus d'informations :

- <https://www.beswic.be/fr/themes/sante-du-travailleur>
- <https://www.beswic.be/fr/themes/retour-au-travail>

Indicateur 3: Absences de courte durée et répétées pour cause de maladie

Il s'agit de prendre en compte les absences pour cause de maladie de moins de 30 jours calendrier consécutifs qui ont eu lieu de manière répétée (plus de 3 fois) chez un même travailleur au cours de l'année écoulée.

Où consulter les données?

1. Apurès du service du personnel / le département RH, ou le service social.
2. Apurès du secrétariat social.
3. Apurès des membres de la hiérarchie ou de l'employeur.

Plus d'informations :

- <https://www.beswic.be/fr/themes/sante-du-travailleur>
- <https://www.beswic.be/fr/themes/retour-au-travail>

Indicateur 4: Taux de rotation (turnover)

Le taux de rotation est un indicateur décrivant le rythme de renouvellement des effectifs dans une organisation. Il correspond au nombre cumulé d'entrées (embauches) et de départs (démissions, licenciements, départs pendant la période d'essai) de travailleurs durant une période donnée (par exemple, une année). Il existe plusieurs modes de calcul de ce taux. Si l'entreprise n'a pas développé un tel indice, elle peut utiliser la formule suivante:

Taux de rotation = somme des taux d'entrées et de sorties divisée par 2

Taux d'entrées = (nombre de recrutements de l'année divisé par les effectifs totaux du début de l'année) x 100

Taux de sorties = (nombre de départs de l'année divisé par les effectifs totaux du début de l'année) x 100

Dans le calcul de ce taux, il ne faut pas prendre en compte les départs à la pension, les mutations internes, ni les départs pour cause d'invalidité au sens de la législation INAMI ou de décès.

Par contre, il est possible de prendre en compte ou non les départs suite à la fin d'un contrat à durée déterminée (CDD), d'un contrat d'intérimaire, d'un contrat d'étudiant ou de chômage avec complément d'entreprise (autrefois appelé prépension).

Un repère qui peut être utilisé est de savoir si le travailleur quitte ou non le payroll de l'entreprise.

Où consulter les données?

1. Apurès du service du personnel / le département RH, ou le service social.
2. Apurès des membres de la hiérarchie ou de l'employeur.

Plus d'informations :

Ces données peuvent être obtenues dans la publication annuelle « bilan social ». Le calcul du taux de rotation permet de faire une comparaison annuelle.

<https://www.nbb.be/fr/centrale-des-bilans/etablir/modeles-des-comptes-annuels/bilan-social>

Indicateur 5: Mutations internes du personnel

Les mutations internes correspondent aux travailleurs qui ont demandé à changer de département / service au cours de l'année écoulée.

Lorsque vous comparez les départements / services, seuls les travailleurs qui quittent le département / service, mais restent dans l'entreprise, sont concernés.

Où consulter les données?

1. Auprès du service du personnel / le département RH, ou le service social.
2. Auprès des membres de la hiérarchie ou de l'employeur.

Indicateur 6: Procédures disciplinaires en cas de dysfonctionnements avérés

Il s'agit des cas où il existe un soupçon de dysfonctionnement de la part du travailleur et pour lesquels une procédure disciplinaire interne a déjà été engagée (par exemple, procédure disciplinaire, évaluation négative).

Il s'agit aussi des cas dans lesquels un travailleur estime avoir été licencié sans respect de la réglementation (par exemple, licenciement pendant la grossesse, licenciement d'un représentant du personnel, licenciement pour motif grave sans argumentation claire,...) et qui a été contesté par le travailleur devant les juridictions du travail.

Où consulter les données?

1. Auprès du service du personnel / le département RH, ou le service social.
2. Auprès de l'employeur.

Indicateur 7: Demandes d'intervention psychosociale

Il s'agit de prendre en compte les demandes d'intervention psychosociales informelles et formelles des travailleurs. En effet, un travailleur qui estime subir un dommage découlant de risques psychosociaux au travail peut faire appel à la procédure interne dans l'entreprise. Le travailleur peut demander l'intervention de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux en vue de chercher une solution au moyen de la voie informelle. Cette intervention informelle peut être demandée tant pour des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel que pour toute autre situation où il est question de souffrance psychosociale au travail. Une demande d'intervention psychosociale formelle peut être introduite uniquement auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux. L'objectif de cette intervention consiste à demander à l'employeur de prendre des mesures de prévention appropriées.

Dans la réglementation relative à la prévention des RPS au travail (2014), les dispositions légales développent la prévention de l'ensemble de ces risques et ne se focalisent plus uniquement sur la prévention de la violence et du harcèlement moral ou sexuel au travail. Des mécanismes ont été élaborés pour promouvoir la prévention des risques psychosociaux au niveau collectif. Lorsque la prévention au niveau collectif n'a pas pu prévenir la survenance de situations dommageables le travailleur qui estime subir un dommage à sa santé découlant des risques psychosociaux au travail a accès à ces procédures internes.

NOTE: La présence de demandes d'intervention psychosociales informelles peut également indiquer une ouverture au sein de l'entreprise pour discuter de thèmes psychosociaux.

Où consulter les données?

1. Auprès du conseiller en prévention (sécurité) du Service interne de prévention et de protection, qui peut consulter le rapport annuel.
2. Auprès de la personne de confiance ou le conseiller interne / externe en prévention aspects psychosociaux.

Plus d'informations :

<https://www.beswic.be/fr/themes/risques-psychosociaux-rps/moyens-daction-pour-les-travailleurs>

Indicateur 8: Suicides et tentatives de suicide liés au travail

Il s'agit ici de la survenue d'un suicide ou d'une tentative de suicide sur le lieu du travail ou hors travail mais attribué par les collègues et/ou la famille au travail.

Ces données sont délicates et doivent être traitées de manière anonyme.

Où consulter les données?

1. Après du service du personnel, le service social ou le département RH.
2. Après des membres de la hiérarchie ou de l'employeur.

Plus d'informations :

<https://www.beswic.be/fr/themes/risques-psychosociaux-rps/suicide>

Indicateur 9: Grèves, arrêts collectifs de travail et autres actions connexes

Il s'agit ici des grèves avec une revendication locale. Les actions de solidarité qui sont organisées au niveau sectoriel, national ou régional n'entrent pas en ligne de compte ici, de même que le respect d'une minute de silence symbolique dans le cadre d'une commémoration.

Où consulter les données?

Après du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail et/ou du Conseil d'Entreprise. S'il n'y a pas de comité, la délégation syndicale et, s'il n'y a pas de délégation syndicale, les travailleurs eux-mêmes.

Indicateur 10: Événements potentiellement traumatisants survenus au travail

Un événement devient potentiellement traumatisant lorsqu'il comporte des risques de menaces pour la vie et/ou des risques de blessures et/ou lorsque l'intégrité physique ou psychologique de la personne a été menacée.

Cet événement doit également provoquer, dans le chef de la personne qui en a été victime ou témoin, une peur intense, un sentiment d'horreur ou un sentiment d'impuissance.

Il s'agit souvent d'événements exceptionnels, négatifs, imprévisibles et incontrôlables.

Il peut s'agir par exemple d'un accident de travail, un vol à main armée, la tentative de suicide d'un collègue, l'agression physique par un patient ou encore l'agression psychologique par un client (tels que des menaces de représailles).

Le fait d'être confronté à un événement potentiellement traumatisant peut mener à un syndrome de stress posttraumatique. Toutefois, ce diagnostic est à établir par un spécialiste (médecin, psychiatre, psychologue,...).

Où consulter les données?

1. Après des membres de la hiérarchie et/ou du service du personnel / le département RH, ou le service social.
2. Après de la personne de confiance ou le conseiller interne / externe en prévention sur les aspects psychosociaux.
3. Après du conseiller en prévention (sécurité) du Service Interne de Prévention et de Protection.
4. Après de l'employeur.

Indicateur 11: Problèmes fonctionnels dus à la consommation d'alcool et d'autres drogues

Il s'agit de prendre en compte le nombre de comportements liés à la consommation de substances psychoactives (alcool, cannabis, amphétamines ou autres drogues, médicaments psychoactifs tels que les somnifères, les calmants, les antidépresseurs et les antalgiques) uniquement si cette consommation a entraîné des conséquences négatives sur l'efficacité et la sécurité au travail.

Les dysfonctionnements sur le lieu de travail peuvent apparaître à différents niveaux: la psychomotricité, les fonctions cognitives, les changements d'humeur, le comportement et les relations avec les autres.

Exemples de dysfonctionnements: une mauvaise manoeuvre d'un véhicule de chantier par un travailleur, une moindre vigilance d'un opérateur en salle de contrôle des machines dans une centrale nucléaire, une dispute entre collègues suite à une réunion de midi trop arrosée.

Remarquons que la possibilité d'une dépendance à internet peut être incluse, dans la mesure où cela poserait problème pour le fonctionnement au travail.

Ces données sont délicates et doivent être traitées de manière anonyme.

Où consulter les données?

1. Apprès des membres de la hiérarchie et/ou du service du personnel, le service social ou le département RH.
2. Apprès de l'employeur.
3. Apprès du conseiller en prévention-médecin du travail.
4. Apprès de la personne de confiance ou le conseiller interne / externe en prévention sur les aspects psychosociaux.

Plus d'informations :

- <https://www.beswic.be/fr/themes/sante-du-travailleur/alcool-et-drogues>
- <http://lepelican-asbl.be/>
- <http://www.cnt-nar.be/CCT-COORD/cct-100.pdf>

Indicateur 12: Changements de structure au sein de l'entreprise

Seront pris en compte les changements importants de structure au sein de l'entreprise. Il appartient au groupe de travail de déterminer dans quelle mesure ces changements dans la structure de l'entreprise sont « importants ». Il peut s'agir par exemple de restructuration, rachat, fusion, absorption, acquisition, redéploiement, développement très rapide de l'effectif, licenciement collectif, changement à grande échelle de l'organisation du travail,...

Où consulter les données?

1. Apprès du service du personnel / le département RH, ou le service social.
2. Apprès des membres de la hiérarchie.
3. Apprès de l'employeur et/ou du Conseil d'Entreprise.

B. Module 2

Le Module 2 permet d'affiner le prédiagnostic. Il reprend certains indicateurs du module 1 mais propose une interprétation des chiffres récoltés, notamment en fonction de l'évolution des chiffres dans le temps. A nouveau, il est préférable de récolter certaines données chiffrées préalablement à la réunion afin de permettre aux participants de la réunion de se focaliser sur l'interprétation de ces chiffres.

Le Module 2 comporte davantage de critères. Pour chaque indicateur considéré, une discussion du groupe de travail sera nécessaire. Il est de ce fait préférable de prévoir une réunion suffisamment longue.

Les critères qualitatifs sont évalués en chiffre afin de permettre une meilleure lisibilité du résultat. Le résultat total et chiffré est traduit en feux rouge, orange ou vert.

Voici quelques précisions sur les indicateurs faisant partie de ce Module 2.

Indicateur 1: Accidents du travail

Dans le calcul du taux de fréquence, les accidents du travail qui n'ont donné lieu à aucune absence d'une journée complète ne doivent pas être pris en compte.

Taux de fréquence = (Nombre d'accidents de travail x 1.000.000) / Nombre d'heures prestées

Où consulter les données?

- 1.auprès du conseiller en prévention (sécurité) du Service Interne de Prévention et de Protection, qui peut consulter le rapport annuel.
2. auprès de l'employeur.

Plus d'informations :

- <https://fedris.be/fr/professionnel/secteur-prive/statistiques/taux-de-frequence-et-de-gravite>
- <https://www.beswic.be/fr/themes/accidents-du-travail>

Indicateur 2: Absentéisme pour cause de maladie

Il n'existe pas de définition standard ou universelle de l'absentéisme. De même, il n'y a pas de consensus sur la manière d'évaluer le taux d'absentéisme. Les entreprises qui ont développé leur propre mesure peuvent l'utiliser ici. Si l'entreprise n'a pas développé un tel indice, elle peut utiliser la formule suivante :

Taux d'absentéisme = (Nombre total de journées d'absence pour raisons médicales x 100) / Nombre total de journées théoriques de travail

Dans le calcul de ce taux, il ne faut pas tenir compte des absences en raison d'un accident du travail, d'un accident sur le chemin du travail, les petits chômages, les congés parentaux ou de maternité, ni les absences qui surviennent à la suite d'une maladie qui intervient au cours d'une journée de travail déjà entamée. Seuls les jours d'absence de l'année examinée sont à prendre en compte.

Une des causes de l'absentéisme peut être le burnout. Il existe une multitude de définitions du burnout, appelé également syndrome d'épuisement professionnel. De même, le burnout peut prendre différentes formes. Toutefois, de manière simple, le burnout peut être défini comme une forme extrême de fatigue psychique de longue durée provoquée par l'activité professionnelle. Il se caractérise par trois symptômes: un épuisement émotionnel/mental (un état de fatigue physique, émotionnel ou cognitif), une dépersonnalisation (comportement distant et cynique à l'égard des personnes pour qui l'on travaille) et une diminution de l'accomplissement personnel (sentiment de ne plus être suffisamment compétent et efficace).

Un diagnostic de burnout doit être posé par un spécialiste (médecin, psychiatre, psychologue).

NOTE: La raison de l'absence n'est pas toujours connue. En plus, la distinction entre le stress au travail, le surmenage, le burnout etc. n'est pas toujours claire. Comme alternative de 'Nombre de personnes ayant été absentes pour cause de burnout', on peut nommer cet indicateur comme 'Taux d'absentéisme où l'on soupçonne une composante psychique liée au travail.

Où consulter les données?

1. Après du service du personnel / le département RH, ou le service social.
2. Après des membres de la hiérarchie ou de l'employeur.
3. Après du conseiller en prévention-médecin du travail.

Plus d'informations :

- <https://www.beswic.be/fr/themes/sante-du-travailleur>
- <https://www.beswic.be/fr/themes/retour-au-travail>

Indicateur 3: Taux de rotation (turnover)

Le taux de rotation décrit le rythme de renouvellement des effectifs dans une entreprise. Il correspond au nombre cumulé d'entrées (embauches) et de départs (démissions, licenciements, départs pendant la période d'essai) de travailleurs durant une période donnée (par exemple, une année). Il existe plusieurs modes de calcul de ce taux.

Dans le calcul de ce taux, il ne faut pas prendre en compte les départs à la pension, les mutations internes, ni les départs pour cause d'invalidité au sens de la législation INAMI ou de décès. Par contre, il est possible de prendre en compte ou non les départs suites à la fin d'un contrat à durée déterminée (CDD), d'un contrat d'intérimaire, d'un contrat d'étudiant ou de chômage avec complément d'entreprise (autrefois appelé prépension). Un repère qui peut être utilisé est de savoir si le travailleur quitte ou non le payroll de l'entreprise.

Où consulter les données?

1. Après du service du personnel / le département RH, ou le service social.
2. Après des membres de la hiérarchie ou de l'employeur.

Plus d'informations :

<https://www.nbb.be/fr/centrale-des-bilans/etablir/modeles-des-comptes-annuels/bilan-social>

Indicateur 4: Demandes d'interventions psychosociales informelles ou formelles

Pour cet indicateur, il faut tenir compte uniquement de faits entre les travailleurs. Les incidents avec des tiers (clients, patients, visiteurs...) sont traités dans l'indicateur d'alerte 8.

Il s'agit ici des demandes déjà visées dans l'indicateur d'alerte 7 du Module 1 (supra). Les travailleurs peuvent introduire une demande d'intervention psychosociale informelle auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux. La personne de confiance est une personne de l'entreprise qui occupe cette fonction à côté de sa fonction habituelle. Elle est disponible 'en première ligne' en cas de souffrances (conflits, harcèlement moral, stress...) mais uniquement pour le volet informel. La présence d'une personne de confiance n'est pas obligatoire mais elle est fortement recommandée, surtout dans les entreprises où le conseiller en prévention aspects psychosociaux appartient au service externe de prévention et de protection au travail. L'intervention psychosociale informelle consiste en la recherche d'une solution par le biais, notamment:

- a) d'entretiens comprenant l'accueil, l'écoute active et le conseil;
- b) d'une intervention auprès d'une autre personne de l'entreprise, notamment auprès d'un membre de la ligne hiérarchique;
- c) d'une conciliation entre les personnes impliquées moyennant leur accord.

Les travailleurs peuvent introduire une demande d'intervention psychosociale formelle auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux. L'objectif de cette intervention consiste à demander à l'employeur de prendre des mesures de prévention appropriées.

La situation décrite par le travailleur peut avoir trait à des risques principalement collectifs (qui touchent plusieurs travailleurs) ou principalement individuel (seul le demandeur est concerné par le risque). Selon la qualification de la demande, des procédures spécifiques seront d'application.

La violence au travail se définit comme toute situation où un travailleur est menacé ou agressé psychologiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail.

Le harcèlement moral au travail est défini comme un ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes,

externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'une personne lors de l'exercice de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux.

Le harcèlement sexuel au travail se définit comme tout comportement non désiré verbal, non verbal ou corporel à connotation sexuelle et qui, volontairement ou non, porte atteinte à l'équilibre psychologique ou à l'environnement de travail.

Les coordonnées du conseiller en prévention aspects psychosociaux doivent être mentionnées dans le règlement de travail.

NOTE: La présence de demandes d'intervention psychosociales informelles peut également indiquer qu'il existe une ouverture au sein de l'entreprise pour discuter de questions psychosociales, et n'est donc pas nécessairement un point d'attention.

Où consulter les données?

1. Après du conseiller en prévention (sécurité) du Service interne de prévention et de protection, qui peut consulter le rapport annuel.
2. Après de la personne de confiance ou le conseiller interne / externe en prévention sur les aspects psychosociaux.

Plus d'informations :

<https://www.beswic.be/fr/themes/risques-psychosociaux-rps/moyens-daction-pour-les-travailleurs>

Indicateur 5: Événements potentiellement traumatisants survenus au travail et mesures de prise en charge

Un événement devient potentiellement traumatisant lorsqu'il comporte des risques de menaces pour la vie et/ou des risques de blessures et/ou lorsque l'intégrité physique ou psychologique a été menacée. Cet événement doit également provoquer, dans le chef de la personne qui en a été victime ou témoin, une peur intense, un sentiment d'horreur ou un sentiment d'impuissance. Il s'agit souvent d'événements exceptionnels, négatifs, imprévisibles et incontrôlables.

Il peut, par exemple, s'agir d'un accident de travail qui aurait particulièrement marqué le personnel, un vol à main armée, la tentative de suicide d'un collègue, l'agression physique par un patient, ou encore l'agression psychologique (tels que des menaces de représailles) par un client.

Un événement potentiellement traumatisant peut mener à un syndrome de stress posttraumatique. Toutefois, ce diagnostic est à établir par un spécialiste (médecin, psychiatre, psychologue...). Toutes les personnes qui ont été exposées à un événement extrême ne sont pas nécessairement traumatisées. Certains vivent des expériences horribles sans développer de syndromes cliniques.

Où consulter les données?

1. Après du service du personnel / le département RH, ou le service social.
2. Après des membres de la hiérarchie ou de l'employeur.
3. Après du conseiller en prévention-médecin du travail.

Indicateur 6: Incidents émotionnels

Les incidents émotionnels font références aux crises émotionnelles ou aux crises de colères sur le lieu de travail.

Une telle crise indique d'une manière brusque que les conditions ne sont plus supportables chez un individu. Elle peut se manifester de différentes manières: par des signes physiques (comme par exemple des tremblements ou un étourdissement) ou des signes mentaux et émotionnels (comme par exemple une crise de colère).

Où consulter les données?

1. Après des membres de la hiérarchie.
2. Après du service du personnel / le département RH, ou le service social.

Indicateur 7: Conflits d'équipe

Sont pris en compte ici les conflits au sein d'une équipe, entre deux ou plusieurs personnes, les conflits entre équipes ainsi que les conflits entre différents niveaux hiérarchiques (par exemple entre un supérieur et son équipe). Tous les types de conflits, petits et grands, peuvent être pris en compte.

Les conflits font partie de la réalité quotidienne de chaque entreprise, bien qu'ils ne soient pas toujours problématiques. Ils peuvent ainsi s'exprimer comme un désaccord pouvant être rapidement résolu à la satisfaction de chacun, mais peuvent également s'envenimer pour devenir des situations beaucoup plus dommageables et délicates à gérer.

On peut également parler d'hyperconflits à propos de conflits qui sont à la source de souffrances et de dysfonctionnements importants. Il s'agit de conflits exacerbés du point de vue cognitif, affectif et comportemental, caractérisés par des phénomènes comme la scission du milieu de travail en camps opposés et la stigmatisation d'individus.

Où consulter les données?

1. Après des membres de la hiérarchie.
2. Après du service du personnel / le département RH, ou le service social.
3. Après de la personne de confiance ou le conseiller interne / externe en prévention aspects psychosociaux.

Plus d'informations :

Brochure du SPF ETCS :

« Agir sur les souffrances relationnelles au travail : Manuel de l'intervenant confronté aux situations de conflit, de harcèlement et d'emprise au travail. »

Indicateur 8: Faits de tiers

Il s'agit ici de faits par lesquels un travailleur, dans le cadre de son travail, est agressé verbalement ou physiquement par une personne qui n'appartient pas au personnel de l'entreprise (clients, usagers, visiteurs, patients, élèves, parents d'élève, étudiants...).

Il convient ici de prendre également en compte le harcèlement moral ou sexuel causé par un tiers à un travailleur de l'entreprise.

Où consulter les données?

Dans le « Registre des faits de tiers », conservé par la personne de confiance ou le conseiller en prévention interne.

Indicateur 9: Troubles musculosquelettiques (TMS: maux de dos, tendinites, ...)

Les troubles musculosquelettiques (TMS) rassemblent les affections aux structures musculosquelettiques du corps (muscles, articulations, tendons, ligaments et nerfs). Ils peuvent toucher les membres supérieurs et inférieurs mais aussi le dos et la nuque. Ils résultent d'une combinaison de facteurs biomécaniques, environnementaux, psychosociaux, organisationnels et personnels.

Ces symptômes sont dus à la « surcharge » de travail de ces régions.

Les TMS génèrent douleurs et contraintes qui peuvent fortement influencer la vie professionnelle et privée du travailleur. Sans une prise en charge rapide, la maladie s'aggrave et rend la réalisation de certains mouvements impossible. Avec le temps, certaines lésions peuvent devenir irréversibles.

Les TMS liés au travail sont généralement associés à la manutention de charges (y compris en les poussant et en les tirant), ainsi que le déplacement de personnes dans un établissement de santé), l'exposition aux vibrations, les postures corporelles néfastes (également lors de travaux administratifs) et les travaux réalisés avec des cycles très courts (tels qu'un travail d'emballage).

Ce sont, par exemple: mal au dos, des tendinites,...

Ces données sont délicates et doivent être traitées de manière anonyme.

Où consulter les données?

1. Apprès du conseiller prévention (sécurité) du Service Interne de Prévention et de Protection.
2. Apprès du service du personnel / le département RH, ou le service social.
3. Apprès du conseiller en prévention-médecin du travail.
4. Apprès du conseiller en prévention-ergonome.

Plus d'informations :

Voir les brochures du SPF ETCS sur la prévention des troubles musculosquelettiques, ainsi que les sites.

- <https://www.beswic.be/fr/themes/troubles-musculosquelettiques-tms>
- <http://www.preventiondestms.be>

Indicateur 10: Respect de la diversité au sein de l'entreprise

Cet indicateur est en lien avec la mise en œuvre d'une politique de diversité et de non-discrimination au sein de l'entreprise. La discrimination peut notamment être liée à l'âge d'une personne, son état civil, sa naissance, sa fortune, sa conviction religieuse ou philosophique, sa conviction politique, sa conviction syndicale, sa langue, son état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique, son origine sociale, son origine nationale, son prétendue race, la couleur de peau, l'ascendance de la personne, son origine nationale ou ethnique, son sexe, son orientation sexuelle, identité et expression du genre.

Il est question de discrimination directe lorsqu'une distinction directe fondée sur un critère protégé a pour conséquence qu'une personne est traitée moins favorablement qu'une autre personne en situation comparable et lorsqu'aucune justification ne peut être donnée à cet effet. Il s'agit par exemple du refus d'engager une personne en raison de son origine ou en raison de son orientation sexuelle.

Il est question de discrimination indirecte lorsqu'une norme ou façon d'agir apparemment neutre sur laquelle la distinction indirecte est fondée, ne peut être objectivement justifiée par un but légitime et que les moyens de réaliser cet objectif ne sont pas appropriés et nécessaires.

Par exemple, la Loi anti-discrimination prévoit que le fait de ne pas mettre en place les aménagements raisonnables pour les personnes handicapées contient une forme indirecte de discrimination.

Une égalité de traitement constitue un principe de base et l'objectif de la réglementation contre la discrimination (Loi générale, « loi antiracisme », loi « antidiscrimination » et loi « genre »).

Ces données sont délicates et doivent être traitées de manière anonyme.

Où consulter les données?

1. Apprès du service du personnel / le département RH, ou le service social.
2. Apprès de la personne de confiance ou le conseiller interne / externe en prévention sur les aspects psychosociaux.
3. Apprès des membres de la hiérarchie.

Plus d'informations :

- Site internet du Centre pour l'Égalité des Chances: <http://www.unia.be/fr> (voir Lexique discrimination)
- Site internet de l'Institut pour l'Égalité des Femmes et des Hommes: <https://igvm-iefh.belgium.be/fr>

Indicateur 11: Problèmes d'assuétude au sein de l'entreprise et mesures prises

Il s'agit de prendre en compte les comportements liés à la consommation de substances psychoactives (alcool, cannabis, amphétamines ou autres drogues, médicaments psychoactifs tels que les somnifères, les calmants, les antidépresseurs et les antalgiques) uniquement si cette consommation a entraîné des conséquences négatives sur l'efficacité et la sécurité au travail. Les dysfonctionnements sur le lieu de travail peuvent apparaître à différents niveaux: la psychomotricité, les fonctions cognitives, les changements d'humeur, le comportement et les relations avec les autres.

Exemples de dysfonctionnements: une mauvaise manoeuvre d'un véhicule de chantier par un travailleur, une moindre vigilance d'un opérateur en salle de contrôle des machines dans une centrale nucléaire, une dispute entre collègues suite à une réunion de midi trop arrosée.

Remarquons que la possibilité d'une dépendance à internet peut être incluse, dans la mesure où cela poserait problème pour le fonctionnement au travail.

Des cadres réglementaires existent par rapport à la consommation d'alcool et de drogue sur le lieu de travail: la législation sur le bien-être (secteurs public et privé) et la convention collective de travail (CCT) n°100 (uniquement pour le secteur privé). Selon la CCT 100, les entreprises du secteur privé sont obligées d'inclure une disposition relative à une politique de prévention en matière d'alcool et de drogues dans leur règlement de travail.

Ces données sont délicates et doivent être traitées de manière anonyme.

Où consulter les données?

1. Apprès du conseiller en prévention (sécurité) du Service Interne de Prévention et de Protection.
2. Apprès du service du personnel / le département RH, ou le service social.
3. Apprès de l'employeur et les membres de la ligne hiérarchique.
4. Apprès du conseiller interne / externe en prévention sur les aspects psychosociaux ou du conseiller en prévention-médecin du travail.

Plus d'informations :

Brochure du SPF ETCS : « Alcool et autres drogues – Manuel pour une politique de prévention au travail ».

Le Conseil national du travail a publié une brochure à ce sujet. On la trouvera sur le site.

- <https://www.beswic.be/fr/themes/sante-du-travailleur/alcool-et-drogues>
- <http://lepelican-asbl.be/>
- <http://www.cnt-nar.be/CCT-COORD/cct-100.pdf>

Indicateur 12: Fonctionnement de la structure de prévention chargée de la problématique des risques psychosociaux au travail

Une condition importante pour la réussite de la prévention des risques psychosociaux au travail consiste dans le fait qu'une personne en particulier (un membre du management, le conseiller en prévention interne, le médecin du travail, ...) ou un service en particulier (le SIPPT, le service du personnel, le service social) s'empare de cette problématique et mène des actions à long terme.

Où consulter les données?

1. Apprès de l'employeur.
2. Apprès du conseiller en prévention (sécurité) du Service Interne de Prévention et de Protection.
3. Apprès du service du personnel / le département RH, ou le service social.
4. Apprès de la personne de confiance ou le conseiller interne / externe en prévention aspects psychosociaux.

Indicateur 13: Concertation sociale à propos des risques psychosociaux

Une approche participative est essentielle si l'entreprise veut traiter avec succès les RPS. La réglementation belge est également formelle sur ce point: tous les aspects qui appartiennent au bien-être sur le lieu de travail doivent faire l'objet d'une concertation sociale entre employeurs et travailleurs.

Cela se traduit particulièrement par la concertation sociale au sein du CPPT ou/et du conseil d'entreprise (CE). Même pour les plus petites entreprises qui n'ont pas ce type d'organes, il est important de veiller à la concertation sociale: elle peut avoir lieu pendant les réunions d'équipe ou d'autres réunions où les travailleurs et de la direction sont présents.

Où consulter les données?

1. Apprès des syndicalistes, du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail et/ou du Conseil d'Entreprise.
2. Apprès des travailleurs et de l'employeur.
3. C'est également décrit dans la réglementation du travail ou dans les documents de politique de l'entreprise.

Indicateur 14: Formations et actions de sensibilisation concernant les risques psychosociaux

Les interventions réussies en matière de RPS sont souvent un savant équilibre entre une approche structurelle (par exemple, une adaptation des conditions de travail ou de l'organisation de travail) et des actions qui sont dirigées directement vers les travailleurs. Ces dernières prennent souvent la forme de sessions de formation et d'actions de sensibilisation.

Il s'agit de prendre en compte à la fois les formations et sensibilisations destinées aux cadres (par exemple, une formation pour apprendre à reconnaître les signes précurseurs de stress ou de burnout) et celles destinées aux travailleurs (par exemple, des séances pour apprendre des exercices de relaxation, ou pour apprendre à gérer l'agressivité d'un client).

Où consulter les données?

- 1.auprès du conseiller en prévention (sécurité) du Service Interne de Prévention et de Protection.
2. auprès du service du personnel / le département RH, ou le service social.
3. auprès du conseiller interne / externe en prévention sur les aspects psychosociaux.
4. auprès des travailleurs et des membres de la hiérarchie.

Indicateur 15: Existence d'un plan d'action relatif aux risques psychosociaux

Il s'agit de voir dans quelle mesure un plan global de prévention (un document stratégique qui reprend les objectifs à long terme en ce qui concerne le bien-être au travail) et un plan d'action annuel (présenté pour avis au CPPT) relatif aux risques psychosociaux existe, est réellement mis en oeuvre et fait l'objet d'un suivi.

Pour les plus petites entreprises, il faudra principalement veiller à ce qu'un document existe (éventuellement un rapport de réunion ou autre) qui consigne les différentes interventions planifiées et le délai dans lequel elles doivent être mises en oeuvre.

Où consulter les données?

1. auprès du conseiller en prévention (sécurité) du Service Interne de Prévention et de Protection.
2. auprès du conseiller interne / externe en prévention sur les aspects psychosociaux.