

PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

1. Objet

Cette directive exprime l'engagement de la direction par rapport à la thématique des risques psychosociaux et définit la politique de prévention et sa mise en œuvre au sein de notre entreprise.

2. Domaine d'application

Cette directive s'applique à l'ensemble du personnel d'Ores.

3. Notes de version et diffusion

VERSION 3 : 1/10/2024

NOTES DE MISE À JOUR : RÉVISION DU DOCUMENT V2 DU 1/12/2021

DATE DE MISE EN APPLICATION : 1/10/2024

POUR MISE EN APPLICATION : 1/10/2024

POUR INFORMATION : Tout le personnel

	NOMS	DATE - SIGNATURE
RÉDACTEURS	Arnould Cindy - Roman Sophie	
RESPONSABLE SIPP	Dombret Gérald	
RESPONSABLE RH	Demars Frédéric	

1.	Objet.....	1
2.	Domaine d'application.....	1
3.	Notes de version et diffusion	1
4.	Processus.....	3
	4.1. <i>Engagement de la direction</i>	3
	4.2. <i>Politique de gestion des risques psychosociaux</i>	3
	4.3. <i>Obligations légales</i>	4
	4.4. <i>Rôles et Responsabilités.</i>	5
	4.5. <i>Notions sur les risques psychosociaux</i>	10
	4.5.1. Définitions légales : risques psychosociaux au travail	10
	4.5.2. Définitions légales : violence, harcèlement moral, harcèlement sexuel et critères de discrimination	10
	4.5.3. Autres Définitions	12
	4.5.4. Conséquences des risques psychosociaux	15
	4.6. <i>Outils de prévention</i>	15
	4.6.1. Prévention Primaire : analyse des risques au préalable	16
	4.6.2. Prévention Secondaire : analyse des risques d'une situation de travail spécifique	18
	4.6.3. Prévention Tertiaire	19
5.	Moyens en support.....	19
6.	Suivi et évaluation	20
7.	Références.....	20

4. Processus

4.1. ENGAGEMENT DE LA DIRECTION

ORES assume ses responsabilités à l'égard de son personnel et de son bien-être en le préparant aux évolutions à venir. ORES est garant de la sécurité, la santé et le bien-être de ses collaborateurs et de ses sous-traitants.

ORES s'engage en tant qu'entreprise résolument responsable à mettre en place une démarche de prévention des risques psychosociaux qui s'intègre dans une politique globale de gestion des risques professionnels.

La prévention des risques psychosociaux représente un enjeu majeur pour les acteurs de la prévention, pour tous ceux qui sont attachés à la préservation de la santé des travailleurs et, plus largement, pour l'ensemble des lignes hiérarchiques et pour tous ceux qui agissent pour un développement socialement responsable de l'entreprise.

Pour assumer cet engagement, ORES met en place une politique de prévention des risques psychosociaux. Cette politique de prévention s'appuie sur nos valeurs qui guident les activités de l'entreprise et favorise une culture d'entreprise et de prévention basée sur l'implication de chacun.

4.2. POLITIQUE DE GESTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

La gestion des aspects psychosociaux se décline en 3 échelons de prévention :

La prévention primaire = prévenir :

Elle recouvre les initiatives prises par chacun pour supprimer ou atténuer les sources de stress, de violence et de harcèlement moral ou sexuel au travail... ainsi que pour instaurer un environnement de travail sain, offrant aux travailleurs le support adéquat.

La prévention secondaire = réduire ou « corriger » :

Elle consiste à sensibiliser le personnel aux symptômes potentiels et à lui donner les moyens de mieux les gérer. L'objectif est de déceler les problèmes dès que possible, afin de prendre les mesures nécessaires pour prévenir tout préjudice psychosocial.

La prévention tertiaire = « réparer » :

Elle organise la prise en charge et la réintégration des personnes victimes de problèmes physiques ou psychiques graves, notamment par l'intermédiaire d'un soutien psychologique.

Pour arriver à atteindre l'objectif d'une saine gestion des risques psychosociaux, l'entreprise met en place différents moyens, notamment : des groupes de travaux multidisciplinaires, suivant les thématiques et reprenant divers acteurs :

- Internes : ceci implique une collaboration et une implication forte des départements Ressources Humaines et du Service interne de prévention et de protection au travail (SIPP ou SPE : Service Prévention & Environnement chez ORES) ainsi que la participation des différents départements (tous statuts et niveaux hiérarchiques,...).
Exemple : Groupe de Prévention des Assuétudes (GPA)
- Externes (conseiller en prévention médecin du travail, conseiller en prévention aspects psychosociaux, experts...).

Ces groupes veillent à mettre en place, développer et garantir la bonne application de cette politique de gestion des risques psychosociaux.

Les différents thèmes abordés seront :

- Assuétudes ;
- Droit à la déconnexion ;
- Décrochage professionnel, Burn-Out, Bore-Out...
- Comportements indésirables ;
- ...

4.3. OBLIGATIONS LÉGALES

La loi du bien-être du 4/8/1996 fixe le cadre général pour la prévention des risques psychosociaux au travail.

Le code du bien-être dans le livre I Titre 3 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail contient les dispositions qui, entre autres, concernent l'analyse des risques et les mesures de prévention, les différentes procédures qui sont accessibles aux travailleurs qui estiment subir des dommages suite à l'exposition à des risques psychosociaux au travail, le statut du conseiller en prévention aspects psychosociaux et de la personne de confiance,...

Le stress, l'absentéisme, la déconnexion, les assuétudes, l'épuisement, la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail font partie intégrante des risques psychosociaux au travail et doivent donc être abordés via le cadre général pour la prévention des risques psychosociaux au travail.

L'employeur est tenu de prendre les mesures nécessaires pour prévenir les risques psychosociaux au travail, pour prévenir les dommages découlant de ces risques ou pour limiter ces dommages.

4.4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS.

Un facteur essentiel de réussite d'une politique de prévention des risques psychosociaux est l'implication de chacun.

Toute personne qui est confrontée à une problématique liée aux risques psychosociaux peut trouver de l'aide et du soutien :

en interne, près de :

- Son responsable hiérarchique ;
- Son HR Business Partner (HRBP) ;
- Le réseau des personnes de confiance ;
- L'assistante sociale ;
- Les conseillers en prévention ;
- Les partenaires sociaux.

en externe, près du :

- Le Service externe de Prévention et de Protection au travail (SEPP) via le conseiller en prévention aspects psychosociaux et le conseiller en prévention médecin du travail ;
- Le réseau de soutien psychologique auquel ORES est affilié ;
- Le contrôle du bien-être au travail ;
- L'auditorat du travail ;
- La police.

❖ L'employeur

Il insuffle une politique de gestion des risques psychosociaux dont la prévention est un axe important car une bonne prévention des risques permet d'éviter les « dommages ». Il est tenu d'effectuer l'analyse des risques psychosociaux et de prendre les mesures nécessaires qui en découlent, prévenir les dommages (au cas où les situations dangereuses n'ont pas pu être évitées) et enfin limiter les dommages avec la collaboration du Service Interne et Protection au Travail et le département des Ressources Humaines.

L'employeur doit informer tous les travailleurs en ce compris les membres du Comité pour la Prévention et la Protection au travail (CPPT) au sujet des mesures prises:

- a priori sur base de **l'analyse des risques**;
- a posteriori:
 - après **l'évaluation des mesures de prévention** déjà prises;
 - lorsqu'un danger est détecté au niveau d'une **situation de travail spécifique**;
 - sur base d'une **demande d'intervention d'un travailleur**.

L'employeur doit informer et/ou former les travailleurs au sujet:

- des mesures de prévention applicables ;
- des **procédures** accessibles aux travailleurs ;
- de la demande d'**analyse des risques d'une situation de travail spécifique collective** ;
- de la mise en place d'un soutien psychologique pour l'ensemble du personnel ;
- de l'information à destination des travailleurs dans le **règlement de travail** concernant les risques psychosociaux ;
- du droit d'acter une déclaration dans le **registre des faits de tiers** ;
- de l'obligation **d'abstention de comportements indésirables**.

❖ Les membres de la ligne hiérarchique

Ils jouent un rôle important.

Les membres de la ligne hiérarchique détiennent un pouvoir d'autorité sur les travailleurs. La manière d'exercer ce pouvoir peut jouer un rôle important dans la prévention des risques psychosociaux. Un style de management approprié, une attention pour les travailleurs et l'organisation du travail peuvent en effet prévenir stress et de conflits

Ils doivent également s'impliquer dans les mesures déterminées par l'employeur, en collaboration avec le département Ressources Humaines, pour prévenir la violence, le harcèlement moral ou sexuel et parvenir ainsi à lutter contre les comportements indésirables.

Les membres de la ligne hiérarchique restent attentifs aux signaux qui pourraient révéler la présence d'une problématique psychosociale. Le membre de la ligne hiérarchique veille au traitement précoce de cette dernière. Il peut aider à comprendre le problème, à le régler. Cela ne signifie pas que les supérieurs doivent régler eux-mêmes tous les conflits, toutes les souffrances liées au travail mais ils doivent être à l'écoute et informer les travailleurs sur les alternatives qui existent pour les gérer. Dans ce cadre, la ligne hiérarchique peut aussi, si nécessaire, se faire aider dans cette gestion par les personnes ressources de l'entreprise tels que les HRBPs, les assistants sociaux, les conseillers en prévention aspects psycho-sociaux (CPAP) du SEPP ou le Service P&E.

Ce qui se concrétise par les tâches suivantes:

- faire des propositions de mesures de prévention et rendre des avis à l'employeur sur l'application des mesures;
- examiner les incidents de nature psychosociale et proposer des mesures pour les éviter dans le futur;
- surveiller le respect des instructions données aux travailleurs;
- s'assurer que les travailleurs comprennent et mettent en pratique les informations reçues;
- détecter les problématiques d'ordre psychosocial liées au travail et veiller à leur traitement précoce pour éviter les dommages.

Cela ne signifie pas que les membres de la ligne hiérarchique doivent solutionner eux-mêmes toutes les souffrances liées au travail.

Pour les problématiques individuelles, ils doivent interpeller le travailleur, être à son écoute et l'informer sur les alternatives qui existent pour gérer les difficultés. Ils peuvent à tout moment en parler à leur supérieur ou encore demander l'avis de leur HRBP.

Pour les problématiques collectives, si un danger de nature psychosociale est détecté au niveau d'une situation de travail (par exemple dans un service en particulier), ils peuvent demander une [analyse des risques](#) à l'employeur.

❖ Les travailleurs

Conformément à l'article 6 de la loi « Bien-être au travail » du 4 août 1996, les travailleurs doivent, entre autres:

- coopérer à la mise en œuvre de la politique de prévention des risques psychosociaux au sein de l'entreprise ;
- s'abstenir de tout comportement indésirable tels que des actes de violence ou de harcèlement moral et/ou sexuel au travail ;
- communiquer au SIPP les facteurs de stress auxquels ils sont confrontés ;
- s'abstenir de tout usage abusif des procédures.

Il leur est également demandé dans ce contexte de:

- respecter les procédures et les instructions ;
- participer à la résolution rapide de conflits interpersonnels ;
- refuser de participer à une dynamique de groupe d'exclusion d'un travailleur.

❖ Le réseau de Personnes de Confiance

ORES a développé un réseau de personnes de confiance et ce avec l'accord du CPPT.

La personne de confiance est compétente pour tous les risques psychosociaux au travail et sa mission est limitée à la **procédure informelle** (SEC-090-P01).

Ce qui signifie que:

- Il n'est pas possible d'introduire une **demande d'intervention psychosociale formelle** auprès d'elle. Il faudra le faire auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux du SEPP.

❖ **Le Conseiller en Prévention Aspects Psychosociaux (CPAP)**

ORES dispose de conseillers en prévention aspects psychosociaux du travail qui font partie du Service Externe pour la Prévention et la Protection au travail (SEPP) auquel l'entreprise est affiliée.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux est compétent pour l'ensemble des risques psychosociaux au travail. Outre sa compétence d'assistance de l'employeur dans le cadre de l'analyse des risques générale, du choix des mesures de prévention générales et de leur évaluation ou de l'analyse d'une situation de travail spécifique, il peut intervenir tant dans la phase informelle (écoute, conseil, accompagnement en tant que facilitateur dans la recherche de solution) que dans la phase formelle (analyse d'une situation à risque notamment par le biais d'une enquête impartiale ou d'une analyse des risques spécifique).

❖ **Le Conseiller en Prévention Médecin du Travail (CPMT)**

Le conseiller en prévention-médecin du travail peut être confronté dans sa pratique professionnelle aux travailleurs dont la santé est altérée suite à l'exposition à des risques psychosociaux au travail.

Les missions du conseiller en prévention-médecin du travail par rapport à ces risques ont été précisées par la législation:

- Au moins une fois par an, il communique à l'employeur et au conseiller en prévention aspects psychosociaux sous forme de données collectives et anonymes tous les éléments utiles qui découlent des examens médicaux et des visites des lieux de travail, pour que l'employeur puisse évaluer les mesures de prévention au sein de son entreprise et les adapter si nécessaire.
- Le médecin du travail qui constate que l'état de santé d'un travailleur est altéré en raison d'une exposition aux risques psychosociaux au travail, informe le travailleur sur la possibilité de s'adresser au conseiller en prévention aspects psychosociaux ou à une personne de confiance. Il fera lui-même appel au conseiller en prévention aspects psychosociaux quand il estime que le travailleur n'est pas en état de le faire lui-même.
- Avec l'accord du travailleur, le médecin du travail se concertera avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux sur les possibilités d'un autre travail et de mesures d'aménagement des postes de travail quand il constate que l'état de santé d'un travailleur est altéré en raison d'une exposition aux risques psychosociaux au travail.
- Avec l'accord du travailleur, il demandera l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux quand le travailleur a introduit une demande d'intervention psychosociale formelle, préalablement aux examens médicaux.

❖ **Le conseiller en prévention chargé de la direction du SIPP (service interne pour la prévention et la protection au travail)**

Au niveau de la prévention des risques psychosociaux, le conseiller en prévention chargé de la direction du SIPP devra prendre en compte ces risques dans l'exercice de ses missions ; par exemple au niveau de l'analyse des risques et de l'analyse des accidents du travail.

Au niveau des demandes d'intervention psychosociales formelles ; il est impliqué étroitement dans le suivi de la demande d'intervention psychosociale formelle lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe afin de pouvoir effectuer ses missions de coordination entre le conseiller en prévention aspects psychosociaux externe et l'employeur.

Il est informé :

1. des propositions de mesures de prévention et de leur justification qui sont reprises dans les avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux.
2. par l'employeur de la décision relative aux suites qu'il donne à la demande.

Le rapport annuel du service interne pour la prévention et la protection au travail fourni par le Conseiller en Prévention Aspects Psychosociaux contient les informations relatives à la prévention des risques psychosociaux au travail. (Cette information est décrite dans le Code du bien-être 28/4/2017 Livre II Titre 2 au point VIII de l'annexe II.1.3. relatif au service interne pour la prévention et la protection au travail)

❖ **Le Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT)**

Le CPPT a une compétence générale d'avis préalable sur les composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail qui peuvent occasionner des risques psychosociaux au travail. Son avis se limite aux conséquences que ces composantes pourraient avoir sur le bien-être des travailleurs.

De manière plus particulière, le Code du bien-être du 28/04/2017, Livre I Titre 3 prévoit que

1. au moins un tiers des représentants des travailleurs au Comité peut demander à l'employeur d'effectuer une analyse des risques d'une situation de travail spécifique
2. le Comité est informé:
 - des résultats de l'analyse des risques globale et de l'évaluation des mesures de prévention.
 - de l'ensemble des propositions de mesures de prévention collectives reprises dans l'avis du conseiller en prévention risques psychosociaux dans le cadre des demandes d'intervention psychosociales formelles pour prévenir la répétition dans d'autres situations de travail.

Le Comité remet un avis sur les (propositions de) mesures de prévention collectives.

- de la mise en œuvre d'une analyse des risques d'une situation de travail spécifique (lorsqu'il n'est pas le demandeur).

4.5. NOTIONS SUR LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

4.5.1. Définitions légales : risques psychosociaux au travail

On entend par risques psychosociaux au travail: la probabilité qu'un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes :

- **de l'organisation du travail:** structure de l'organisation – procédures de travail – répartition des tâches – collaboration entre les services – outils de gestion – style de management – politiques générales, ...
- **du contenu du travail:** nature du travail – complexité des tâches – intensité du travail – travail en contact avec tiers – charge émotionnelle – charge mentale – charge physique, ...
- **des conditions de travail:** types de contrats – types d'horaire – procédures d'évaluation – plans de formation – gestion des carrières, ...
- **des conditions de vie au travail:** aménagement des lieux de travail – équipements de travail – facteurs d'environnement – substances utilisées – positions de travail, ...
- **des relations interpersonnelles au travail:** collègues, ligne hiérarchique, tiers, relations intergroupes, communication, ...

sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger.

4.5.2. Définitions légales : violence, harcèlement moral, harcèlement sexuel et critères de discrimination

❖ Violence au travail

La violence au travail se définit comme toute situation de fait où une personne est menacée ou agressée psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail.

La violence s'exprime par des comportements instantanés de menace de violence physique, d'agression physique (ex.: coups directs...), de menace verbale ou d'agression verbale (insultes, paroles humiliantes, dénigrantes, accusation d'actes graves sans fondement, ...).

❖ Harcèlement moral au travail

On entend par harcèlement moral au travail : un ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise, 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'un travailleur ou d'une autre personne, lors de l'exécution 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.

❖ Harcèlement sexuel au travail

On entend par harcèlement sexuel au travail : Tout comportement non désiré à connotation sexuelle s'exprimant physiquement, verbalement ou non verbalement et qui a pour objet ou

pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne, et en particulier, de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

❖ **Discrimination :**

En Belgique, trois lois forment ensemble la législation anti-discrimination : la loi Genre, la loi Antiracisme et la loi Anti-discrimination.

Ensemble, elles distinguent 19 critères de discrimination protégés :

- Loi Genre : genre (y compris grossesse, maternité, accouchement, allaitement, procréation médicalement assistée, paternité, co-maternité, adoption, changement de sexe, identité de genre, expression de genre et caractéristiques de sexe).
- Loi Antiracisme : nationalité, origine nationale ou ethnique, dite race, couleur de peau et ascendance
- Loi Anti-discrimination : handicap, religion ou philosophie, orientation sexuelle, âge, fortune, état civil, opinion politique, convictions syndicales, état de santé, caractéristique physique ou génétique, naissance, origine sociale et langue

En résumé, la discrimination est le traitement injuste ou inégal d'une personne sur base de caractéristiques personnelles et qui peuvent se retrouver dans les notions de harcèlement et de violence.

Il n'est pas si simple de **reconnaître** la discrimination au travail. La discrimination se rencontre dans des situations diverses : entre collègues ou entre un travailleur et l'employeur mais également entre un travailleur et un externe (client, intérim, consultant,...)

Il existe **différentes formes de discrimination** au travail :

Discrimination directe	Discrimination indirecte
<p>Un travailleur est traité différemment sur base d'une certaine caractéristique sans qu'il y ait de raison de le faire vu la nature de l'emploi.</p> <p>Exemple : voir sa candidature à un emploi être refusée en raison de son âge trop avancé.</p>	<p>Un traitement qui semble neutre désavantage le travailleur en raison de caractéristiques spécifiques.</p> <p>Exemple : en tant que candidate à un emploi, on vous demande ce que vous feriez s'il s'avérait que votre enfant est malade le matin. Cette question n'est pratiquement jamais posée à un candidat masculin.</p>

<p style="text-align: center;">Injonction à discriminer</p> <p>Quelqu'un demande de pratiquer une discrimination sur base de certaines caractéristiques.</p> <p>Exemple : <i>un client enjoint le bureau d'intérim de ne pas accepter de candidats d'origine étrangère pour une certaine fonction.</i></p>	<p style="text-align: center;">Refus d'aménagements raisonnables</p> <p>Le responsable refuse de faire les aménagements raisonnables dont le travailleur a besoin pour pouvoir effectuer correctement son travail compte tenu de ses limitations physiques. Les adaptations dites 'raisonnables' sont déterminées par la taille et le type de l'entreprise.</p> <p>Exemple : <i>vous avez un handicap visuel mais ne recevez pas de matériel informatique adapté.</i></p>
<p style="text-align: center;">Intimidation</p> <p>Le travailleur est victime d'intimidation ou de harcèlement moral au travail sur base d'une caractéristique spécifique.</p> <p>Exemple : <i>des collègues importunent le travailleur en raison de la couleur de peau.</i></p>	<p style="text-align: center;">Discrimination par association</p> <p>Un travailleur est traité différemment parce qu'il a une relation étroite avec une personne protégée par la législation anti-discrimination.</p> <p>Exemple : <i>en tant que candidat à un emploi, vous êtes désavantagé parce que vous êtes tenu de respecter un horaire pour vous occuper de votre enfant handicapé.</i></p>

4.5.3. Autres Définitions

❖ Stress :

Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face.

Le stress est l'ensemble des réponses d'un organisme soumis à des pressions ou contraintes de la part de son environnement et ayant pour but de préserver l'intégrité physique et psychique de la personne

Le stress est souvent le résultat d'une tension passagère. Il reste positif aussi longtemps qu'une période de récupération suit une période de tensions.

Il devient négatif quand les stratégies d'adaptation ne sont plus efficaces face à des événements non contrôlables dans l'environnement, les conditions de travail...

❖ **Burn-out**

Le burn-out est un syndrome d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation et de réduction de l'accomplissement personnel qui apparaît chez les individus impliqués professionnellement auprès d'autrui. Par ailleurs, le Conseil Supérieur de la Santé (CSS) définit aussi le burn-out comme **un épuisement causé par un manque (prolongé) d'équilibre entre l'investissement de la personne et ce qu'elle reçoit en retour**. Cet épuisement affecte le contrôle des émotions et les processus cognitifs, ce qui provoque à son tour des changements de comportement et d'attitude (prise de distance). Le résultat est un sentiment d'inefficacité.

Les signes, non exhaustifs, du Burn-out :

- Fatigue chronique et épuisement mental : la personne est en mode multi-tâches et n'a plus de période de récupération. La fatigue ne disparaît même pas après une période de vacances.
- Prise de distance du travail : la perte de l'engagement intérieur avec le travail qui s'exprime par un besoin décroissant de succès dans le travail, dans des pensées péjoratives et cyniques relatifs au travail et peut aboutir dans le désir de changer de métier.
- Performance cognitive restreinte, comme par ex. difficulté de concentration et de prise de décision, doutes sur soi-même, prise de conscience du manque de performance.

❖ **Bore-out**

Le bore-out, aussi appelé syndrome d'épuisement professionnel par l'ennui, est conceptualisé comme un état émotionnel désagréable de faible stimulation et d'insatisfaction engendré par la situation de travail qui n'offre pas assez de sollicitations

Le bore-out ou l'ennui au travail semble l'opposé du burn-out, lequel se déclare dans le cadre d'une surcharge de travail ; pourtant il conduit lui aussi à une souffrance psychologique. Le bore-out concerne des personnes qui ne trouvent pas d'intérêt dans leur travail ou qui n'ont pas assez de tâches à effectuer.

❖ **Brown-out**

Littéralement, on peut traduire le « Brown-out » par une « baisse de courant ». Cette crise existentielle du salarié serait liée à l'incompréhension de ses tâches, parce qu'elles sont complètement absurdes ou qu'elles entrent en conflit avec ses valeurs.

En d'autres termes, le travailleur réalise une série de tâches absurdes dont il sait pertinemment qu'elles ne représentent que peu d'intérêt. Lassé de ces tâches absurdes, il se désintéresse de son travail, perd confiance en lui et déprime.

❖ Conflit :

Un conflit, ou situation conflictuelle, est un état d'opposition entre personnes ou entités.

Il peut commencer par une divergence d'opinion, un constat de comportements différents, la recherche d'appropriation, la jalousie, une confrontation à l'inconnu, être seulement chargé de la peur de l'inconnu, se développer par des propos de rejet, jusqu'à l'exclusion, s'articuler autour de conception d'intérêts opposés, être justifié par les parties par des questions de valeurs ou de croyances...

Le conflit est chargé d'émotions telles que la colère, la frustration, la peur, la tristesse, la rancune, le dégoût. Parfois, il peut être fait d'agressivité et de violence.

❖ Les pratiques addictives :

Les pratiques addictives sont la consommation d'une substance psychoactive telles que l'alcool, le tabac, les drogues ou certains médicaments psychotropes. Des pratiques addictives peuvent également être liées au travail (workaholisme : dépendance au travail) ou à Internet, au téléphone portable et aux jeux vidéo (techno dépendance).

Il existe plusieurs comportements parmi les pratiques addictives :

- **L'usage simple** : c'est une consommation occasionnelle ou régulière qui n'entraîne pas de problème de santé ou d'autre dommage à court terme. Toutefois, des complications peuvent survenir à moyen ou à long terme. Cet usage simple est donc considéré comme une pratique à risque.
- **L'abus** : c'est une consommation répétée qui est responsable de complications sur le plan de la santé (dépression, cirrhose, cancer...), de la sécurité (accident), de la vie privée (séparation, violence, problèmes financiers...) et/ou du travail (accident du travail, absentéisme, problèmes relationnels entre collègues, sanction, perte de l'emploi...)
- **La dépendance également appelée addiction** : le sujet ressent un désir puissant, voire compulsif, de continuer sa consommation malgré toutes les complications. Il n'arrive pas à contrôler ce besoin et se désinvestit de toutes ses activités familiales, sociales et professionnelles. Toute sa journée est organisée autour de la consommation de substances psychoactives (ou d'internet, de jeux vidéo).

❖ Déconnexion du travail :

Dans le monde actuel du travail, il est devenu difficile de fonctionner sans être connectés. Cette connexion nous rend flexibles, autonomes et nomades. Mais aussi archi-disponibles, hyperconnectés, voire même stressés, irritables, continuellement sur le qui-vive ou insatisfaits.

Le droit à la déconnexion est un principe selon lequel le travailleur est en droit de ne pas être connecté aux outils numériques professionnels (téléphone portable, courriels, etc.) hors des horaires de travail (temps de transport travail-domicile, congés, temps de repos, week-end, soirée, etc.).

Il vise à :

- assurer le respect des temps de repos et de congés ;
- garantir l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle / familiale ;
- protéger la santé des salariés.

La loi de relance économique du 30 mars 2018 demande aux employeurs d'organiser la concertation au sein des CPPT pour la mise en place de la déconnexion du travail et l'utilisation des moyens de communication digitaux.

4.5.4. Conséquences des risques psychosociaux

Il est à noter que les répercussions néfastes des risques psychosociaux peuvent avoir un impact sur l'individu, autant dans sa vie privée que professionnelle. Ces conséquences peuvent apparaître différemment chez des travailleurs confrontés à des situations identiques, ou peuvent s'exprimer à des moments différents chez un même travailleur.

Les risques psychosociaux peuvent se manifester par des différents symptômes :

- **Symptômes émotionnels** : stress, burnout, dépression, sentiment de mal-être ou de souffrance, larmes sur le lieu de travail...
- **Symptômes comportementaux** : conflit et hyperconflit, violence, harcèlement moral, harcèlement sexuel, abus d'alcool ou drogues, suicide...
- **Symptômes physiques** : douleurs musculaires ou articulaires, maux de tête, troubles musculosquelettiques, troubles du sommeil, symptômes digestifs, infections à répétition, hypertension, maladies cardiovasculaires, maladies de peaux...

Les conséquences peuvent aussi se manifester au niveau du collectif de travail, par exemple, à travers un climat délétère de travail, des conflits... Elles ont également un coût pour l'entreprise: accidents de travail, gestion de l'absentéisme, une diminution de la qualité de travail, de la productivité.

4.6. OUTILS DE PRÉVENTION

Les risques psychosociaux sont complexes à identifier. Leurs origines sont multiples et variées, les dangers se situent à tous les niveaux de l'organisation. Pour rappel, les principales sources de risques sont comprises dans:

- L'organisation du travail ;
- Les conditions de travail ;
- Les conditions de vie au travail ;
- Le contenu du travail ;
- Les relations interpersonnelles au travail.

Agir sur les sources de risques présentes dans l'organisation du travail permet de réduire l'exposition des travailleurs aux risques psychosociaux.

De manière générale, il est préférable d'adopter une démarche multidisciplinaire et participative qui implique tous les acteurs de l'entreprise, y compris les travailleurs. Les conséquences des risques psychosociaux pour le bien-être des travailleurs et le fonctionnement de l'entreprise indiquent toute l'importance d'une politique de prévention. Celle-ci est mise en lumière dans la **Charte Sécurité et Santé (SEC-000-CH1)**.

L'objectif de cette prévention est de veiller à l'intégrité physique et à la santé mentale de ses travailleurs.

4.6.1. Prévention Primaire : analyse des risques au préalable

Dans le cadre de l'analyse des risques portant sur l'ensemble des risques pouvant porter atteinte à la santé des travailleurs, en dehors de tout incident, l'employeur doit prendre en compte les risques psychosociaux au travail. Comme pour tous les autres risques, cette analyse consistera à déterminer s'il y a des dangers dans l'entreprise et si des facteurs de risques présents dans l'entreprise peuvent avoir une influence sur la santé des travailleurs (en provoquant du stress, du burn-out, des comportements abusifs..).

Afin de mener à bien cette prévention primaire, l'entreprise met en place une sensibilisation aux risques psychosociaux à l'ensemble de la ligne hiérarchique ; cette approche permettra à la ligne hiérarchique d'assumer pleinement ses responsabilités dans ces domaines (détection, soutien, prise de décision...). Cette sensibilisation se poursuit également vers les travailleurs.

❖ Analyse de risques aspects psychosociaux

Une analyse de risques aspects psychosociaux, appelée « enquête bien-être » est réalisée périodiquement (tous les 5 ans maximum) pour l'ensemble du personnel. Cette enquête se penche surtout sur les aspects psychosociaux au niveau de l'organisation pour ORES. L'objectif est d'obtenir des informations sur les différents aspects psychosociaux par métier, par zone géographique, par catégorie démographique ou autre critère relevant, dans le plus grand respect de l'anonymat mais permettant d'exploiter ces données afin de définir des plans d'actions.

Celle-ci est réalisée avec la participation des travailleurs. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux (CPAP) du service externe pour la prévention et la protection au travail, est toujours impliqué dans notre entreprise que ce soit sur des mesures à mettre en œuvre ou la réalisation de l'analyse des risques.

Suite à cette analyse, l'employeur détermine quelles mesures matérielles et organisationnelles seront prises pour éliminer les situations qui peuvent engendrer des risques psychosociaux. Les mesures matérielles et organisationnelles à prendre sont entre autres:

- Prendre des mesures spécifiques pour protéger les travailleurs lorsqu'ils entrent en contact avec des tiers lors de l'exécution de leur travail.
- Déterminer les obligations de la ligne hiérarchique à l'égard de la prévention des risques psychosociaux.

- Dispenser aux travailleurs des informations et une formation concernant les risques psychosociaux et les mesures de prévention d'application.
- Communiquer au Comité pour la Prévention et la Protection au Travail les informations nécessaires pour l'exécution de ses missions.
- Veiller à accompagner la remise au travail des travailleurs qui ont été absents pendant une longue durée.
- Élaborer les procédures que les travailleurs peuvent utiliser pour obtenir une intervention s'ils estiment subir des dommages à leur santé découlant de risques psychosociaux au travail.

Si de telles situations ne peuvent pas être évitées, des mesures de prévention secondaires et tertiaires sont prises pour éviter qu'un dommage ne survienne ou pour limiter le dommage.

❖ **Analyse de risque spécifique à un métier**

De façon proactive, ORES peut réaliser une analyse de risque spécifique à un métier par le conseiller en prévention aspect psychosocial dans un but de mettre en place des actions concrètes afin de prévenir les risques psychosociaux.

❖ **Un registre de faits de tiers**

Il regroupe les problématiques de comportements indésirables de la part des tiers. Il est tenu à jour et archivé sous la responsabilité du service interne pour la prévention et la protection. Dans ce registre, les travailleurs peuvent déclarer les faits de violence physique et/ou psychique, de harcèlement moral ou sexuel commis par des personnes qui n'appartiennent pas à leur entreprise, dont ils estiment avoir été l'objet.

❖ **Rapport annuel du Service Interne de Prévention et de Protection**

Ce rapport est analysé pour en retirer les éléments importants qui doivent être pris en compte dans la mise en place d'un plan d'actions.

En pratique, ces analyses sont réalisées par le conseiller en prévention chargé de la direction du SIPP, le conseiller en prévention médecin du travail, le conseiller en prévention aspects psychosociaux et les personnes de confiance (en ce compris l'assistant social) à raison d'une fois par an.

❖ **Plan Global de Prévention et Plan d'Actions Annuel**

Ces plans d'actions sont établis en collaboration avec le département des Ressources Humaines et l'ensemble des autres départements, font l'objet d'un suivi régulier par le SIPP et sont régulièrement adaptés en fonction de l'évolution de la situation. Il est réalisé de façon multidisciplinaire pour intégrer l'ensemble des domaines du bien-être.

❖ Surveillance médicale

Lors de visites médicales, le conseiller en prévention médecin du travail peut constater certains éléments qu'il fait remonter pour surveiller l'état de santé des travailleurs pouvant découler sur des plans d'actions.

❖ Plan de communication

Suivant les thématiques abordées et afin de sensibiliser l'ensemble du personnel, des campagnes d'affichage, des articles d'information, des médias de l'information, des animations spécifiques... pourront être développés via les moyens habituels de communication au sein de l'entreprise.

Par ailleurs, lors de l'entière de ses missions, le service interne de prévention et de protection est amené à réaliser toutes sortes d'analyses de risques susceptibles d'amener d'autres éléments de réflexion (visites chantiers, 3 feux verts cabine...).

❖ Culture d'entreprise

Par le biais de l'ensemble de ces outils, ORES souhaite développer une culture de la prévention et du bien-être pour tous.

4.6.2. Prévention Secondaire : analyse des risques d'une situation de travail spécifique

❖ Niveau Collectif :

Un membre de la ligne hiérarchique ou au moins un tiers des représentants des travailleurs du comité pour la prévention et la protection au travail peut demander une analyse des risques spécifique, lorsqu'ils constatent eux-mêmes un danger ou quand ils en sont informés par les travailleurs. Dans ce cas, l'employeur mandate le SIPP pour réaliser cette analyse de façon neutre (avec l'aide du conseiller en prévention aspects psychosociaux ou tout autre expert compétent).

Il est en effet possible de constater une situation conflictuelle récurrente au sein d'un service ou un taux d'absentéisme, ou un turn-over élevés dans une division de l'entreprise de sorte qu'il peut être utile d'examiner la situation en particulier. Cette analyse des risques se situe principalement au niveau collectif (niveau groupal). L'objectif de cette analyse des risques consiste à prendre des mesures individuelles et/ou collectives pour gérer le danger. Cette approche collective permet de diminuer les demandes d'interventions individuelles des travailleurs touchés par le même problème.

❖ Niveau Individuel

Un travailleur qui estime subir un dommage à sa santé découlant des risques psychosociaux au travail peut :

- Évoquer ses difficultés avec sa ligne hiérarchique,

- Solliciter l'intervention de l'assistante sociale en cas de difficultés professionnelles et/ou privées,
- Demander conseil aux personnes de confiance dans le cadre de la procédure informelle,
- Demander qu'une analyse de sa situation de travail spécifique soit réalisée par le conseiller en prévention aspects psychosociaux en introduisant auprès de lui une demande d'intervention psychosociale formelle,
- Echanger avec le conseiller en prévention local ou un membre du service interne pour la prévention et la protection,
- Rencontrer le conseiller en prévention médecin du travail,

4.6.3. Prévention Tertiaire

Si un membre du personnel est en souffrance psychologique et/ou physique au travail, il peut avec ou sans aide d'une personne de confiance, demander **une assistance psychologique**, via un service externe de soutien psychologique qui dispose de son propre réseau. Ces actions permettent de diminuer la détresse de ces personnes et d'améliorer leur santé. Au-delà de son éventuelle responsabilité dans l'apparition de ces troubles, l'entreprise organise leur prise en charge au niveau du travail. L'objectif est de pouvoir remonter, si possible collectivement, vers la prévention secondaire.

En cas d'accident de travail, le volet risques psychosociaux est également pris en compte via un entretien avec **la personne de confiance et/ou le conseiller en prévention local** pour tenter déceler si des problèmes liés aux risques psychosociaux sont à l'origine de l'accident et également pour venir en aide suite au traumatisme que cet accident aurait généré.

5. Moyens en support

Documents associés :

- Procédure SEC-090-P01 : Personne de confiance – Risques Psychosociaux
- Procédure SEC-AT-P04 : Service Social
- Procédure SEC-070-P01 : Gestion des Accidents de travail
- Formulaire SEC-070-F06 : check-list sur le lien entre les aspects psychosociaux et l'accident de travail
- Annexes aux règlements de travail
- Charte SEC-000-CH1 : Charte Prévention, Sécurité et Santé
- Charte SEC-4T-CH01 : Politique Prévention Assuétudes
- Directive SEC-4T-D02 : Prévention des Assuétudes
- Instruction SEC-4T-I01 : Consommation responsable d'alcool
- Instruction SEC-4T-I02 : Gestion de la consommation de produits addictifs
- Formulaire SEC-4T-F01 : Liste des membres du GPA
- Instruction SEC-4T-I03 : Gestion des inaptitudes liées à une présomption de consommation de substances addictives et/ou de leur introduction sur le lieu de travail ?
- Procédure SEC-4T-P05 : Soutien à la personne de longue durée
- Règlement du fonds social barémisés et cadres
- Formulaire : SEC-090-F01 : déclaration de Faits de Violence
- Formulaire : SEC-090-F07 déclaration d'un Fait de Discrimination

6. Suivi et évaluation

Voici une liste non -exhaustive de différents éléments permettant de mettre en lumière des situations liées aux risques psychosociaux dans l'entreprise afin d'établir un plan d'actions appropriés en vue de l'amélioration du bien-être des travailleurs :

- Le registre de faits de tiers ;
- L'enquête bien-être au travail ;
- Les analyses de risque spécifiques (à l'initiative de l'employeur ou à la demande du CPPT);
- L'auto-évaluation du travail sur écran ;
- Les visites médicales ;
- Les indicateurs d'alerte :
 - Accidents graves du travail
 - Absences de longue durée pour cause de maladie
 - Absence de courte durée et répétées pour cause de maladie
 - Taux de rotation (Turnover)
 - Mutations internes du personnel
 - Licenciements
 - Demandes d'intervention pour harcèlement, violence ou autres incidents importants
 - Tentatives de suicide liées au travail
 - Grèves et autres actions connexes
 - Evénements potentiellement traumatisants survenus au travail
 - Incidents liés à des problèmes d'assuétudes.

Ces différents éléments sont suivis par le département RH et par le SIPP à des périodicités établies en interne.

7. Références

Code du bien-être

Guide pour la prévention des risques psychosociaux au travail(2013)

www.emploi.belgique.be