

LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX DANS UNE SITUATION DE TRAVAIL SPÉCIFIQUE

COMMENT FAIRE UN RAPPORT ET METTRE EN OEUVRE L'ANALYSE DES RISQUES ?

ART. 6 – ARRÊTÉ ROYAL DU 10 AVRIL 2014



SERVICE PUBLIC FEDERAL EMPLOI, TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE

L'administration centrale du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale est installée
rue Ernest Blerot 1 à 1070 Bruxelles
Tél.: 02 233 41 11 - Fax: 02 233 44 88
E-mail: spf@emploi.belgique.be

CONTRÔLE DES LOIS SOCIALES ET CONTRÔLE DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Les services de contrôle du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale sont décentralisés dans les différentes régions de Belgique.

Leurs compétences, coordonnées, heures d'ouverture et ressort territorial peuvent être consultés sur le site du SPF:

- Contrôle des lois sociales: www.emploi.belgique.be/cls
- Contrôle du bien-être au travail: www.emploi.belgique.be/cbe

En consultant le site du SPF www.emploi.belgique.be, vous trouverez plus d'informations sur ses différents domaines de compétence: réglementation du travail, contrats de travail, rémunération, conventions collectives de travail, concertation sociale, bien-être au travail, congés, détachement, restructurations...



@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)

Cette publication est accessible et téléchargeable librement sur le site du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale: www.emploi.belgique.be > Module Publications

Deze publicatie is ook verkrijgbaar in het Nederlands

H/F

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 les deux genres, homme et femme.

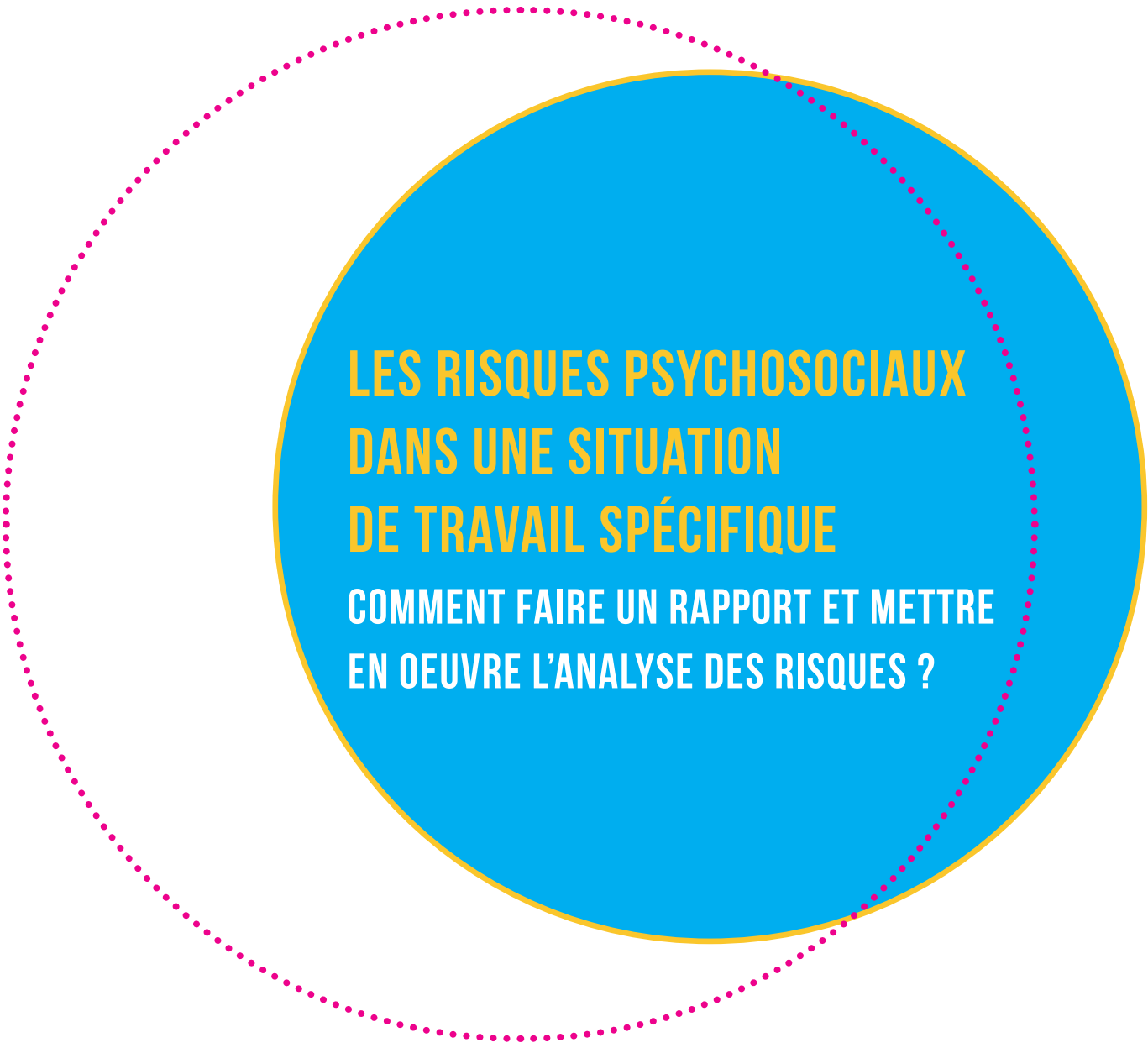
La rédaction de cette publication a été achevée en décembre 2016

Cet outil est le résultat d'une collaboration entre la DG Humanisation du travail, les inspecteurs du Contrôle du bien-être au travail du SPF Emploi et les conseillers en prévention aspects psychosociaux.

Dépôt légal: D/2016/1205/09

© SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Tous droits réservés pour tous pays. Il est interdit, sauf accord préalable et écrit de la Direction de la communication du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (dircom@emploi.belgique.be), de reproduire totalement ou partiellement la présente publication, de la stocker dans une banque de données ou de la communiquer au public, sous quelque forme que ce soit. Toutefois, si la reproduction de textes de cette brochure se fait à des fins informatives ou pédagogiques et strictement non commerciales, elle est autorisée moyennant la citation de la source et, s'il échet, des auteurs de la brochure.



**LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX
DANS UNE SITUATION
DE TRAVAIL SPÉCIFIQUE**

**COMMENT FAIRE UN RAPPORT ET METTRE
EN OEUVRE L'ANALYSE DES RISQUES ?**

OBJECTIFS DU DOCUMENT

Fournir des recommandations sur le rapportage à l'employeur relatif:

1. Au processus de l'analyse des risques d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté.
2. Aux résultats de cette analyse.
3. Aux propositions de mesures.

STRUCTURE

1. Cadre général
 2. Description de la situation de travail
 3. Méthodologie pour réaliser l'analyse des risques
 4. Résultats de l'analyse des risques
 5. Proposition de mesures de prévention
 6. Décision de l'employeur et suivi
- Annexe. Les 5 composantes des risques psychosociaux: 5T

DATE:

NOM - Prénom: de la personne qui réalise l'analyse
*(ligne hiérarchique, conseiller en prévention aspects psychosociaux (CPAP) ou autre
personne)*

Adresse/contact:

Avec le soutien de: Nom - Prénom *(de la personne de
confiance ou autre(s) personne(s))*

1. CADRE GÉNÉRAL

L'employeur peut décider lui-même de mettre en œuvre une analyse des risques d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est constaté.

La législation donne aussi la possibilité:

- À un membre de la ligne hiérarchique,
- Ou à un tiers de la délégation des travailleurs au comité pour la prévention et la protection au travail,

de demander à l'employeur qu'une analyse des risques d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté soit réalisée en respectant les modalités spécifiques de l'art.6 de l'AR du 10 avril 2014.

L'objectif est de prendre au plus vite des mesures collectives pour supprimer le danger et mettre fin aux éventuels dommages. On évite aussi que séparément les travailleurs n'engagent des procédures individuelles.

Est visé un danger auquel un ensemble de travailleurs sont confrontés dans une même situation de travail spécifique. Par exemple, les travailleurs d'un même service ou les travailleurs qui occupent une même fonction ou qui ont les mêmes types d'horaires.

Le danger est la propriété intrinsèque d'une situation d'avoir des conséquences néfastes ou de menacer la santé ou la sécurité des travailleurs.

Le danger doit déjà être présent dans la situation de travail spécifique.

RÉFÉRENCES LÉGALES:

- Chapitre Vbis de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.
- Arrêté Royal du 10 Avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail.

ARRÊTÉ ROYAL DU 10 AVRIL 2014 RELATIF À LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

Art. 6.- Outre l'analyse des risques générale visée à l'article 3, une **analyse des risques** portant sur les risques psychosociaux au travail peut être réalisée au niveau d'une **situation de travail spécifique** dans laquelle un **danger est détecté**.

Cette analyse des risques doit être réalisée lorsqu'elle est demandée par un membre de la ligne hiérarchique ou un tiers au moins de la délégation des travailleurs au comité.

Elle est réalisée par l'employeur avec la participation des travailleurs. L'employeur y associe le conseiller en prévention aspects psychosociaux lorsqu'il fait partie du service interne pour la prévention et la protection au travail. A défaut, il y associe le conseiller en prévention aspects psychosociaux du service externe pour la prévention et la protection au travail lorsque la complexité de la situation le requiert.

Elle tient compte des éléments visés à l'article 3, alinéa 3.

Dans l'hypothèse où le conseiller en prévention aspects psychosociaux n'est pas associé à l'analyse, les travailleurs doivent avoir la possibilité de communiquer les informations de manière anonyme. Dans l'hypothèse où le conseiller en prévention aspects psychosociaux est associé à l'analyse, il ne transmet à l'employeur que des données anonymes découlant des entretiens avec les travailleurs.

Art. 7.- Suite à l'analyse des risques visée à l'article 6, l'employeur prend dans la situation de travail spécifique, dans la mesure où il a un impact sur le danger, les mesures de prévention collectives et individuelles appropriées.

Ces mesures sont prises conformément à l'article 9 de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux a été associé à l'analyse, l'employeur demande son avis avant de prendre ces mesures.

Il communique au demandeur, aux conseillers en prévention concernés par les mesures et à toutes les autres personnes qu'il juge utile les résultats de l'analyse visée à l'article 6 et sa décision quant aux mesures. Les résultats de l'analyse des risques ne contiennent que des données anonymes.

2. DESCRIPTION DE LA SITUATION DE TRAVAIL

Cette analyse est réalisée à la demande de:

- L'employeur
- Un membre de la ligne hiérarchique
- Les représentants des travailleurs au CPPT

- Cette analyse est imposée par un inspecteur du Contrôle du bien-être au travail

La situation de travail spécifique (décrite par le(s) demandeur(s)) est:

.....
.....
.....

Le danger détecté par le demandeur est:

.....
.....
.....

Les conséquences éventuelles du danger déjà détectées par le demandeur sont: ..

.....
.....
.....

Les sources potentielles de danger peuvent se situer au niveau de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail ou des relations interpersonnelles au travail (les 5 composantes des risques psychosociaux, appelées 5T - voir annexe).

3. MÉTHODOLOGIE POUR RÉALISER L'ANALYSE DES RISQUES

OBJECTIF: l'objectif de l'analyse des risques est de faire une photo de la situation spécifique à un moment donné. Elle permet d'identifier les dangers et déterminer les risques pour que des mesures de prévention soient prises. Cette analyse doit être réalisée avec la participation des travailleurs.

L'analyse des risques tient compte des sources potentielles de danger au niveau 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.

Seules des données anonymes sont transmises dans le présent rapport.

La présente analyse prend en compte les opinions de:

- (X) travailleurs (anonymes) via entretien, questionnaire, focus groupe, ...
- (X) responsables (anonymes) via entretien, questionnaire, focus groupe, ...

Description de la méthodologie:

- Motivations quant au choix de la méthode (quantitative ou qualitative)
 - Quantitative: description du questionnaire, type de questions, taille de l'échantillon (arguments par rapport à la représentativité), taux de réponse, ...
 - Qualitative: description de la méthode, type de questions, description des focus groupe, nombre de travailleurs interviewés,...
- Manière dont l'anonymat des répondants est garanti
- Timing du processus:
 - Demande à l'employeur: (date)
 - Interviews, questionnaire: (date)
 - Transmission des résultats à l'employeur: (date)

L'analyse doit être réalisée dans un délai raisonnable afin d'éviter l'aggravation de la situation.

4. RÉSULTATS DE L'ANALYSE DES RISQUES

DESCRIPTION:

- Des dangers détectés dans la situation de travail spécifiques et leurs causes:
- Des éléments qui ont une influence positive (ressources) et négative sur la situation à risques:
- Des conséquences:
- Des démarches entreprises antérieurement pour éliminer le danger et limiter les dommages:
- ...

Les dangers peuvent se situer au niveau des 5T (voir annexe) : l'organisation du travail, le contenu du travail, les conditions de travail, les conditions de vie au travail, les relations interpersonnelles au travail.

Lorsque la situation met en cause le fonctionnement d'une personne en particulier, des éléments individuels peuvent être mis en évidence mais il est nécessaire de les recontextualiser au niveau des 5 T.

L'analyse des risques peut éventuellement être illustrée par des diagrammes, tableaux et graphiques mais ceux-ci ne sont pas suffisants en soi.

Conclusion de l'analyse:

.....

.....

.....

5. PROPOSITION DE MESURES DE PRÉVENTION

L'analyse des risques doit être suivie de propositions de mesures de prévention concrètes. Les mesures proposées doivent avoir un lien cohérent avec les risques identifiés.

Suggestions de présentations des mesures de prévention:

- En fonction du lien avec les dangers et les risques identifiés (5T):
- En fonction du type de prévention : primaire (éliminer le danger), secondaire (éviter le dommage), tertiaire (limiter le dommage):
- En fonction des niveaux : l'organisation dans son ensemble, les postes de travail/ les fonctions, l'individu:

Si le risque met en cause le fonctionnement d'une personne en particulier (par exemple, style de management d'un membre de la ligne hiérarchique), il faut éviter le règlement de compte individuel axé uniquement sur la personnalité. Les mesures de prévention doivent clairement être en lien avec les 5T.

Conclusion relative aux mesures de prévention:

6. DÉCISION DE L'EMPLOYEUR ET SUIVI

L'employeur parcourt l'analyse des risques et les propositions de mesures et prend des mesures à court, moyen et long terme. Avant de prendre les mesures de prévention collectives et individuelles, l'employeur demande un avis au CPAP lorsqu'il a été associé à l'analyse.

Les mesures urgentes doivent être prises dans les plus brefs délais. Les autres mesures doivent être intégrées dans le plan d'action annuel, le cas échéant dans le plan global de prévention.

L'employeur communique les résultats de l'analyse (uniquement des données anonymes) et sa décision quant aux mesures. Seules les données adéquates, pertinentes non excessives au regard de la finalité devront être transmises. Les données transmises doivent donc être adaptées en fonction du destinataire.

Les résultats de l'analyse et les décisions quant aux mesures sont transmis à:

- Au demandeur (membre de la ligne hiérarchique, au CPPT).
Lorsque le CPPT ou la délégation syndicale n'était pas le demandeur, les résultats lui sont communiqués uniquement à sa demande.
- Aux conseillers en prévention concernés par les mesures (par exemple, au conseiller en prévention du service interne).
- À toutes autres personnes que l'employeur juge utiles: par exemple les travailleurs et les membres de la ligne hiérarchique du service, qui ont participé à

Le CPAP peut accompagner la communication et la mise en œuvre des mesures de prévention.

Le rôle du CPAP est de conseiller. L'employeur reste le responsable de la mise en œuvre des mesures et de leur évaluation.

L'employeur met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qu'il a décidé de prendre.

Rapport fait à, le (date)

Adresse et liens utiles:

- Coordonnées du/des CPAP
- Coordonnées des éventuelles personnes de confiance
- Liens internet (documentation pour aller plus loin)

ANNEXE

LES 5 COMPOSANTES

DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX:

5T

ORGANISATION DU TRAVAIL

A savoir la structure d'organisation (horizontale-verticale), la manière dont sont réparties les tâches entre les collaborateurs et les relations d'autorité pour atteindre les buts de l'entreprise ou de l'institution. A ce niveau global de l'organisation, se trouvent également les politiques générales menées dans l'entreprise telles que la politique en matière de bien-être au travail, en matière d'absentéisme, la collaboration entre les services, les procédures de travail, les outils de gestion, le style de direction (style de management), la participation des travailleurs dans les prises de décisions, l'autonomie des travailleurs, le degré de justice de l'organisation (justice, reconnaissance)... L'organisation du travail a une influence sur les quatre autres composantes.

- Organisation du travail: procédures, missions, entretiens de fonctionnement, instructions contradictoires, clarté des tâches, répartition, gestion des projets, changements, gestion des erreurs, gestion des urgences, outils de gestion, collaborations entre services, procédures, planification du travail.
- Politiques: bien-être, alcool et autres drogues, RH.
- Autonomie: le degré d'initiative, la confiance, le contrôle, autonomie du groupe.
- Les responsabilités: collaboration (dans et entre les services), clarté des rôles, répartition des tâches, participation aux décisions, liberté d'action, initiatives, liberté de contacts.
- Equité, justice, transparence, reconnaissance.
- Style de management: fonctionnement du management, qualité du leadership, abus d'autorité.
- Communication.
- Organigramme, effectifs disponibles, absentéisme, turnover.

LE CONTENU DU TRAVAIL

Il a trait à la tâche du travailleur en tant que telle. On retrouve dans cette catégorie, tout ce qui touche à l'intensité (contraintes de rythme, de quantité, objectifs, polyvalence, nouvelles technologies, ...), aux exigences émotionnelles (relation au public, contact avec la souffrance, devoir cacher ses émotions, ...), à la charge mentale (liée entre autre à la difficulté de la tâche), à la charge physique, à la diversité dans le travail (variation de la tâche), au manque de précision dans le travail (ambiguïté du rôle), au changement dans les tâches (prévisibilité du travail, possibilité d'anticiper), à l'information sur la tâche, ...

- Rôles: ambiguïté, conflit de rôles, compétences, adéquation tâches/personnel.
- Tâche: variée, intérêt, back up, instructions claires, qualité, prévisibilité, compatible avec d'autres tâches, nature de la tâche.
- Retards et interruptions, pauses.
- Charge de travail: trop/diminue/augmente, quantité et rythme, répartition du travail.
- Charge émotionnelle.
- Charge physique.
- Charge mentale: niveau d'attention, complexité.

LES CONDITIONS DE TRAVAIL

Elles recouvrent tout ce qui touche aux modalités d'exécution du contrat de travail ou de la relation de travail: type de statut, type de contrat, type d'horaire (le travail de nuit, le travail posté, les horaires atypiques, ...). Elles concernent également tout ce qui lie le travailleur à son entreprise: possibilités de carrière, incertitude quant à l'avenir, le nombre d'heures de travail, les possibilités d'apprentissage (accroissement des compétences par formation), ...

- Horaires: fixes, gestion des horaires, congés, pauses, temps suffisant pour faire le travail, heures supplémentaires, équilibre vie privée/professionnelle, trajet vie privée/vie professionnelle.
- Évaluation: annuelle, de fonctionnement, description de fonction.
- Formations: possibilité d'apprentissage, plan de carrière, possibilité de développement, possibilité de mobilité, perspective d'avenir.
- Évolution: promotion, ...
- La sécurité d'emploi: perspective d'avenir, insécurité d'emploi.
- Salaire, conditions et avantages, statut, type de contrat, primes, frais liés aux déplacements.

LES CONDITIONS DE VIE AU TRAVAIL

Elles visent l'environnement physique dans lequel le travail est effectué, l'aménagement des lieux de travail, les équipements de travail, les facteurs d'environnement, les substances utilisées, les positions de travail ...

- Matériel, outils, informatique, programmes.
- Hygiène, ordre, propreté, poussière.
- Bruit.
- Climat: froid, courant d'air.
- Éclairage.
- Locaux et zones de travail, locaux exigus, environnement, infrastructure, aménagement, signalisation.
- Poste de travail: siège, casque, écran.
- Dispositif de sécurité, manipulation de produits chimiques dangereux, risques d'accidents.

LES RELATIONS INTERPERSONNELLES AU TRAVAIL

Cela regroupe les rapports sociaux entre travailleurs ainsi que les rapports sociaux entre le travailleur et l'organisation qui l'emploie (relations avec les collègues, relation avec le chef direct, possibilités de contact, isolement social sur le lieu de travail, communication). On y considère la qualité des relations (coopération, intégration ...), la violence éventuelle des relations, les paradoxes (injonctions contradictoires), ...

- Environnement psychosocial: entente générale, individualisme, entraide, prise en charge des conflits, respect, confiance, sentiment d'appartenance.
- Relation avec les tiers.
- Relations avec les collègues, la hiérarchie, entre services, au sein des services, style de management.
- Concertation sociale.
- Violence, harcèlement moral et sexuel.
- Agression orale et physique.
- Discrimination.
- Communication, gestion de l'information, interne et externe, possibilité de contact/isolement, liberté d'expression.

