

## Fiche 1 Bien-être au travail et non-marchand



**Travailler dans un environnement de « bien-être » est profitable aux travailleurs comme à l'employeur. Et aussi à la « production », en l'occurrence (dans le non-marchand), au service rendu aux bénéficiaires.**

Travailler dans une ambiance de conflits, dans des locaux bruyants, cela tape sur les nerfs. L'absentéisme lié aux maladies, à la fatigue ou aux accidents du travail, cela coûte ! Au travailleur, à la sécurité sociale, mais aussi à l'employeur et aux collègues. Il faut se répartir le travail, prendre plus de personnes dans son groupe, plus de dossiers, plus de consultations, plus d'aide à domicile, etc. Cela aura aussi des répercussions sur les bénéficiaires (handicapés, jeunes, malades, personnes démunies) avec qui on aura moins de temps, et dont certains n'apprécient pas le changement dans la relation avec tel intervenant. Les métiers du **travail sur et avec autrui** supposent un investissement personnel face aux difficultés et aux souffrances des bénéficiaires et à celles de leur entourage. Le travailleur y est moralement, psychologiquement et physiquement exposé.

Lorsqu'on est quotidiennement confronté à la détresse, à la répétition de situations dures et aux impasses, il faut, dit-on « **prendre sur soi** ». Mais pour trouver du **sens** à son travail et le poursuivre, il s'agit aussi de « **prendre pour soi** », en ayant à sa disposition le temps, l'espace, et les échanges qui soutiennent la manière de vivre ces situations.

### Une évolution générale

Au fil du temps, le législateur -y compris européen- est passé du Règlement Général pour la Protection au Travail (RGPT) contenant des prescriptions techniques (avec **obligation de moyens**) à la Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et son Code, contenant les arrêtés d'application avec des prescriptions moins détaillées (**obligation de résultats**) et faisant appel à la **responsabilisation et à la participation de chacun**. C'est à chaque association de mettre en œuvre son plan de prévention, selon ses particularités.

### Dans les ASBL à Bruxelles

Le **contexte bruxellois** actuel amplifie, voire aggrave, les difficultés des bénéficiaires (démographie et flux de demandes, logement, chômage, multiplicité des représentations culturelles et des modes de vie) rendant souvent complexe et lourde à porter la question du sens du travail et des efforts entrepris par les travailleurs. « *On est comme Sisyphe... On voit le film d'avance ... Je ne sais plus agir, il n'y a pas de solution... Il n'y a pas assez de place* ». Les employeurs du non-marchand représentent une émanation du **fait associatif**, qui vise à réaliser des missions bien souvent fixées et soutenues par les pouvoirs publics. La responsabilité du bien-être des travailleurs incombe à ces employeurs « **personnes morales** » que sont les centaines d'assemblées générales et conseils d'administration où siègent des milliers de volontaires. L'employeur juridique qu'est l'Asbl doit faire en sorte que la direction, la ligne hiérarchique, le conseiller en prévention et chacun des travailleurs aient les moyens de participer à la prévention, à l'analyse des risques et à leur limitation.

### Les partenaires sociaux ont un rôle important

Les partenaires sociaux, organisations syndicales et employeurs, y compris ceux du secteur non marchand, mettent de plus en plus l'accent sur les divers aspects de la loi : limiter les dangers, prévenir les risques et limiter les dommages, tant physiques (sécurité, santé, ergonomie, environnement) que psychosociaux (relations et contenu du travail, charge émotionnelle, conflits de rôles, autonomie et responsabilités, justice organisationnelle, etc.). Mettre en lumière le fait que la loi s'applique au non-marchand, tant individuellement que collectivement, est une composante essentielle du bien-être. « *Mon travail est reconnu, par la société, par l'employeur, par mes pairs... Si j'ai un coup dur, je sais que des choses sont mises en place* ».

## Le bien-être au travail, ce n'est pas :

- Du « confort mou, ouaté », peu valorisant, ennuyeux, et carrément déprimant. Les travailleurs sont formés, ils développent des compétences, veulent agir, quitte à se mettre en jeu. Le bien-être c'est aussi faire évoluer son travail, s'investir, être créatif.
- Eliminer tout risque en prévoyant, planifiant chaque détail (ceci est par ailleurs impossible). Trop de réglementations tatillonnes tuent la relation ou la vie quotidienne avec les bénéficiaires. Empêcher, par exemple, que les personnes handicapées participent à la confection des repas sous prétexte que tout doit être « hygiénisé » ou « traçabilisé » ne favorise pas leur participation. Le piège de la norme rigide est à éviter, à chacun de l'adapter.