

La prise de conscience croissante des risques psychosociaux a amené le législateur à en préciser les définitions, le rôle des acteurs impliqués, et à fortement encourager la prévention.

## Fiche 6 Les aspects psychosociaux

Un mouvement de prise de conscience de l'importance des facteurs psychosociaux au travail s'est développé ces 20 dernières années. Les conditions de vie et le bien-être au travail ne sont pas seulement influencés par la sécurité et la santé sur les lieux de travail, mais aussi par les facteurs psychosociaux, comme les relations de travail et l'organisation du travail. Il est également apparu indispensable de réagir face à des comportements abusifs (violence, harcèlement) dont les conséquences psychologiques, physiques, sociales et économiques sont innombrables.

Au fil des années, l'arsenal juridique s'est développé, et on dispose aujourd'hui d'une politique d'ensemble pour répondre aux problématiques psychosociales sur le lieu de travail.

L'employeur doit intégrer les mesures relatives aux comportements abusifs dans une politique de prévention de la charge psychosociale. Il doit porter attention non seulement aux comportements de violence et de harcèlement, mais aussi à d'autres situations qui peuvent engendrer une « charge psychosociale » au sens donné par la loi.

### De quoi s'agit-il selon les définitions officielles ?

#### Charge psycho-sociale occasionnée par le travail

« Toute charge de nature psycho-sociale qui trouve son origine dans l'exécution du travail ou qui survient à l'occasion de l'exécution du travail, qui a des conséquences dommageables sur la santé physique ou mentale de la personne<sup>1</sup> ».

#### Violence au travail

« Chaque situation de fait dans laquelle un travailleur ou une autre personne assimilée à un travailleur ou un tiers en contact avec les travailleurs pendant l'exécution de leur travail, est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail<sup>2</sup> ». La notion de « travailleur » est celle de la loi sur le Bien-être au travail, par exemple un stagiaire, les bénévoles. Les tiers étant les usagers, bénéficiaires, visiteurs, etc.

#### Harcèlement moral au travail

« Plusieurs conduites abusives similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou à l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur, d'une personne assimilée ou d'un tiers en contact avec les travailleurs pendant l'exécution de leur travail, lors de l'exécution de son travail ; qui ont aussi pour effet 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. Ces conduites peuvent être, entre autres, liées à la religion ou aux convictions, au handicap, à l'âge, à l'orientation sexuelle, au sexe, à la race ou à l'origine ethnique<sup>3</sup> ».

#### Harcèlement sexuel au travail

« Tout comportement non désiré, verbal, non verbal, ou corporel à connotation sexuelle, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant<sup>4</sup> ».

#### Stress

« Etat perçu comme négatif par un groupe de travailleurs, qui s'accompagne de plaintes ou de dysfonctionnements au niveau physique, psychique et/ou social, et qui est la conséquence du fait que les travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et aux attentes qui leurs sont posées dans leur situation de travail<sup>5</sup> ».

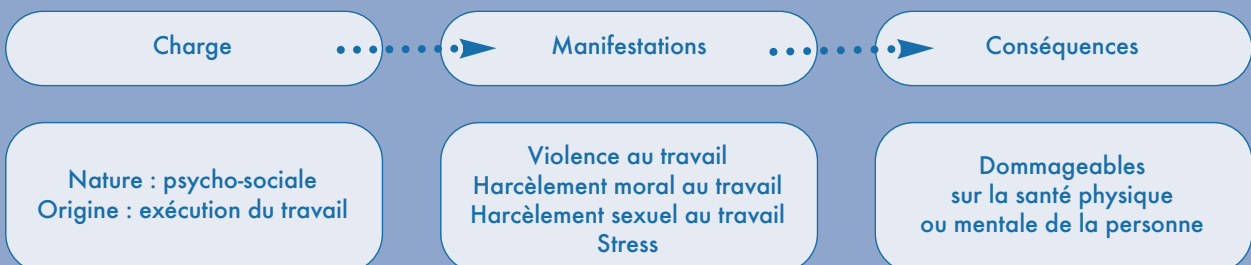
<sup>1</sup> AR du 17 mai 2007, art.2, 3°

<sup>2</sup> Loi du 4 août 1996, art.32ter, 1°

<sup>3</sup> Loi du 4 août 1996, art.32 ter, 2°

<sup>4</sup> Loi du 4 août 1996, art. 32 ter, 3°

<sup>5</sup> CCT n°72, art. 1<sup>er</sup>



**L'exemple de la notion de « charge psychosociale »**

Il ne s'agit donc pas, au sens de la loi, de la charge psychosociale afférente à tout travail, qui comporte un investissement de la personne, mais bien de celle qui entraîne effectivement des conséquences dommageables.

La notion de charge de travail vient de l'ergonomie « Le travail est une activité et la charge de travail représente ce que coûte cette activité à celui qui la pratique ». D'un point de vue ergonomique, la charge psychosociale du travail correspond à ce que coûte le travail à celui qui l'exerce du point de vue psychosocial, à la différence de la charge physique. Tout 'investissement' psychosocial (mental, affectif...) n'entraîne pas nécessairement des conséquences dommageables sur la santé mais seulement en cas de sous-charge (ex. monotonie des tâches) ou de surcharge (excès de sollicitation).

Le législateur se situe dans le cadre de la prévention des risques (sur la santé et en lien avec l'exécution du travail). Dans ce contexte, la notion de charge psychosociale est prise dans un sens restreint, celui où la santé des travailleurs est effectivement affectée.

**Les intervenants****L'employeur**

Comme pour les autres risques, l'employeur est tenu d'effectuer une analyse des risques et de prendre les dispositions nécessaires qui en découlent. Il peut se faire aider dans cette démarche par le service interne/externe de prévention et de protection au travail.

**Les membres de la ligne hiérarchique**

Ils peuvent jouer un rôle important dans la prévention de la charge psychosociale. Un style de management approprié, une attention pour les travailleurs et l'organisation du travail, peuvent prévenir pas mal de situations de stress et de conflits.

Ils exécutent la politique de l'employeur dans ce domaine et peuvent la soutenir en :

- demandant à temps l'avis du conseiller en prévention (psychosocial);
- contrôlant si les tâches sont réparties de sorte qu'elles soient effectuées par des travailleurs avec les compétences nécessaires et ayant reçu formation et instructions;
- veillant à ce que les informations et instructions soient bien comprises et mises en pratique;
- organisant l'accueil de chaque travailleur débutant, et en désignant un travailleur expérimenté chargé de l'accompagner.

**Le SIPP et le conseiller en prévention**

Comme pour les autres domaines du bien-être au travail, le service interne de prévention et de protection (SIPP, dirigé par, au moins, un conseiller en prévention) a un rôle clé dans le cadre de la prévention et de la protection au travail (missions décrites à la Fiche 3.2).

**Le SEPP et le « conseiller en prévention spécialisé en aspects psycho-sociaux »**

Dans la majorité des cas<sup>6</sup>, les employeurs font appel au SEPP pour les missions liées à la charge psycho-sociale. Le service externe désigne un conseiller en prévention spécialisé pour accompagner l'employeur dans cet aspect de la prévention, et pour l'assister dans l'analyse des incidents de nature psycho-sociale. Ce conseiller sera chargé d'écouter, de tenter de concilier les parties, de recevoir les plaintes.

**Le CPPT, le Conseil d'entreprise et la délégation syndicale**

La concertation avec les représentants des travailleurs porte tant sur l'analyse des risques et la prévention que sur la désignation d'une personne de confiance, mais aussi sur les procédures lorsque des faits sont signalés, etc. Ladite concertation passe en premier lieu par le CPPT (ou, à défaut, la délégation syndicale ou les travailleurs directement). Le Conseil d'entreprise, là où il existe, peut aussi être amené à se positionner, puisque certaines mesures préventives touchent à l'organisation du travail. Comme dans d'autres domaines des relations de travail, les travailleurs peuvent demander information et aide à la délégation syndicale.

**Mesures de prévention**

La prévention de la charge psycho-sociale occasionnée par le travail s'inscrit dans la dynamique générale de la loi de 1996, c'est-à-dire dans un processus qui débute avec l'analyse des risques. L'employeur prendra toute mesure nécessaire compte tenu de l'analyse des risques psychosociaux. Il pourra ainsi prendre des mesures matérielles et organisationnelles pour éviter la violence et le harcèlement et prévenir le stress (voir les fiches suivantes).

**Le risque psycho-social est toujours complexe à analyser.**

**Il repose à la fois sur les conditions de travail, sur des modalités d'exercice, mais aussi sur des perceptions de la personne.**

**Références :** FIMS Asbl ([www.fims-asbl.be/pdf/BE\\_5\\_Charge\\_psychosociale.pdf](http://www.fims-asbl.be/pdf/BE_5_Charge_psychosociale.pdf)),

Brochure du SPF Emploi : Clés pour la prévention de la charge psychosociale au travail: stress, violences, harcèlement moral et sexuel; AR du 17 mai 2007

<sup>6</sup> Sauf dans les – rares- cas où l'institution dispose en interne des compétences spécialisées dans ces aspects (conseiller en prévention de niveau I spécialisé en aspects psycho-sociaux)