

# Approches du bien-être au travail

**AU SEIN DES ASSOCIATIONS BRUXELLOISES FRANCOPHONES**

**D'AIDE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP**

**ET DES**

**MAISONS D'ACCUEIL POUR ADULTES EN DIFFICULTÉ**



Katsushika Hokusai, Trente-six vues du mont Fuji, DR

**Réalisation de l'étude : Bernard De Backer**

**AVRIL 2012**

# APPROCHES DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

AU SEIN DES ASSOCIATIONS BRUXELLOISES FRANCOPHONES

D'AIDE AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP  
ET DES  
MAISONS D'ACCUEIL POUR ADULTES EN DIFFICULTÉ

Etude commanditée par le Fonds ISAJH et réalisée par l'APEF et le CBCS,  
en partenariat avec les équipes du Fonds ISAJH et de l'ABBET



Avec l'aide de l'ABBET



Association bruxelloise pour le bien-être au travail

Et le soutien de la COCOF



# Table des matières

<b>Avant-propos</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Avertissement et rétroactes</b> .....	<b>5</b>
1.1. Champ concerné par l'étude .....	5
1.2. Représentativité des résultats .....	6
<b>2 La connaissance de la loi, son application et son applicabilité</b> .....	<b>7</b>
2.1. Le questionnaire .....	7
2.2. Les répondants .....	7
2.3. Les réponses .....	8
<b>3 Les risques professionnels sur le terrain</b> .....	<b>12</b>
3.1. Méthode d'enquête, personnes interviewées et concepts utilisés .....	12
3.2. Présentation des résultats .....	13
<b>4 Lieux et milieux de travail</b> .....	<b>14</b>
4.1. Localisation des institutions et infrastructure .....	14
4.2. Problèmes afférents .....	15
<b>5 Résultats quantitatifs transversaux agrégés par thème</b> .....	<b>17</b>
<b>6 Résultats détaillés par groupe de thèmes</b> .....	<b>21</b>
6.1. Groupe « infrastructure » .....	21
6.2. Groupe « matériel » .....	22
6.3. Groupe « sécurité au travail » .....	24
6.4. Groupe « organisation du travail » .....	25
6.5. Groupe « environnement psychosocial » .....	28
<b>7 Les items les plus problématiques</b> .....	<b>29</b>
<b>8 Synthèse générale des deux volets de l'étude</b> .....	<b>30</b>
<b>9 Pistes de travail</b> .....	<b>31</b>
9.1. Connaissance de loi et son application dans les secteurs .....	31
9.2. Risques physiques spécifiques .....	32
9.3. Risques psychosociaux spécifiques .....	33
<b>10 Annexes</b> .....	<b>35</b>
10.1. Questionnaire envoyé aux employeurs .....	35
10.2. Guide d'entretien .....	40
<b>11 Carnet de voyage Vu et entendu</b> .....	<b>46</b>

# Avant-propos

Les partenaires sociaux du Fonds Isajh ont le plaisir de vous présenter l'étude menée au sein des associations bruxelloises francophones d'aide aux personnes en situation de handicap et des maisons d'accueil pour adultes en difficulté.

Cette étude réalisée par l'APEF et le CBCS, en partenariat avec les équipes du Fonds Isajh et de l'ABBET a permis d'approcher d'un peu plus près la manière dont la loi de 1996 sur le bien-être au travail est connue et appliquée dans le secteur.

Les résultats présentés ci-après (connaissance et application approximative de la loi) renforcent notre conviction que la question du bien-être au travail concerne nos secteurs et que des moyens spécifiques doivent être mis en œuvre pour soutenir et renforcer son application.

Globalement, les travailleurs semblent « bien au travail ». La spécificité du « travail sur et avec autrui » sont des particularités de nos secteurs. Certaines questions en lien avec la charge psychosociale et l'organisation du travail nécessitent une attention approfondie : « *On mesure plus facilement la température ou la lumière dans un local que la qualité des relations nouées au sein d'une équipe et la satisfaction que l'on peut en retirer* ». Les partenaires sociaux seront donc attentifs à inclure dans leur approche du bien-être au travail cette spécificité.

Cette étude a également permis de belles rencontres au travers de la réalisation d'une enquête par questionnaire administré en face à face.

Nous vous remercions pour le temps que vous avez pris pour répondre aux questionnaires ou aux interviews.

A la demande des partenaires sociaux un certain nombre de propositions ont été formulées par les auteurs à l'issue de cette étude. C'est sur base de ces recommandations, que nous pouvons, dès à présent, vous présenter les différentes actions que nous mènerons en 2013 :

- 1. Sensibilisation à la problématique du bien-être** et aux prescrits légaux par le biais d'une campagne d'information adaptée aux secteurs ;
- 2. Mise à disposition de ressources et d'outils** permettant aux équipes de terrain de mener elles-mêmes leur analyse et prévention des risques, afin d'améliorer le bien-être au travail et, par ce biais, la qualité du service apporté aux bénéficiaires (via l'intervention de l'Abbet pour les services COCOF et l'obtention de bourses pour les services en Région Wallonne et en Communauté Française) ;
- 3. Diffusion de cette étude et de la BOBET (Boîtes à outils sur le bien-être au travail) ;**
- 4. Financement de bourses** à destination des services, fédérations patronales et organisations syndicales pour l'utilisation de la BOBET ;
- 5. Embauche compensatoire pour les travailleurs suivant une formation bien-être et dans certains cas** pour les conseillers en prévention.

Et parce que le bien-être au travail ne s'arrête pas à la Région bruxelloise ni à certains secteurs, ces différentes actions seront accessibles à l'ensemble des services de la SCP 319.02. (à l'exception de l'embauche compensatoire).

# 1. Avertissement et rétroactes

La méthode utilisée ici est identique à celle mise en œuvre pour l'étude sur les services ambulatoires (dite « étude ASSS ») réalisée par Jérémie RAFALOWICZ en 2010, et dont nous avons renouvelé la présentation et les pistes de travail. Ce choix a été dicté par des contraintes de temps<sup>1</sup> et le souci de comparabilité des résultats entre ces deux études. L'auteur du présent rapport ne considère pas, à priori, qu'il s'agisse nécessairement de la meilleure approche pour un sujet de cette nature. Certains défauts mis en lumière dans l'étude précédente (surtout le guide d'entretien utilisé dans le second volet) ne sont évidemment pas absents de la présente.

Cependant, comme déjà souligné par ailleurs (rapport ASSS), il s'agit d'un « coup de sonde » pour cibler des mesures et pas d'une étude exhaustive. Rappelons que ce sont les organisations qui doivent elles-mêmes prendre la mesure de leur problématique en terme de bien-être au travail<sup>2</sup>.

Cette approche du bien-être au travail, comme la précédente, comporte deux volets :

1. Le premier volet est une enquête par questionnaire envoyé par la poste aux directions des institutions, dont l'objectif est de sonder les employeurs sur « la connaissance, l'application et l'applicabilité de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail ». 39 employeurs sur 62 y ont répondu (ils représentent 61 agréments sur 89).
2. Le second volet consiste en une enquête par questionnaire, administrée par interview, auprès d'un certain nombre de travailleurs et de responsables dans les secteurs concernés. Les sondés ont eu la possibilité de fournir des commentaires relatifs à leur réponse. L'objectif est de prendre la mesure des « risques professionnels » au travail, tels que perçus par les sondés dans leur réalité professionnelle concrète. 42 personnes (mais 41 questionnaires encodés) ont été rencontrées pendant près de deux heures dans 40 institutions (qui ont été visitées, si le timing le permettait).

Si les deux volets sont relatifs à la même problématique, l'angle d'approche est différent à plusieurs titres : objectifs, questions, méthode et personnes sondées.

Dans le premier volet, le sujet est la loi de 1996, sa connaissance, son application et son applicabilité. Le questionnaire est envoyé par la poste aux responsables d'institution<sup>3</sup>. Dans le second volet, c'est un certain nombre de travailleurs et de responsables qui sont interrogés sur leurs réalités quotidiennes par le biais d'une rencontre face-à-face. Il nous semble utile de présenter les résultats des deux volets, en articulant ensuite les réponses des uns et des autres et en pointant les convergences et les divergences qui se manifestent, même si les questions ne sont pas les mêmes.

## 1.1. Champ concerné par l'étude

Les différents secteurs concernés représentent 62 employeurs et 89 agréments COCOF, d'Aide aux personnes en situation de handicap et des Maisons d'accueil pour adultes en difficulté, situés en région de Bruxelles-Capitale. 6 types d'agréments différents composent cet ensemble : 5 dans le secteur « handicap » et 1 dans le secteur « adultes en difficulté ». Le nombre total de travailleurs personnes physiques (PP) est de 2.885, dont 2.515 dans le secteur handicap (87 %) et 370 dans les maisons d'accueil (13 %).

<sup>1</sup> 4 mois à 75 % ETP pour la réécriture de l'étude ASSS, la collecte des données du volet 2 (avec l'aide de permanents du Fonds ISAJH et de l'ABBET), l'analyse des données et la réalisation du présent rapport, le tout entre janvier et avril 2012.

<sup>2</sup> Comme le souligne le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale sur son site web : « Chaque employeur doit élaborer dans son entreprise ou institution une politique en matière de bien-être des travailleurs lors de l'exercice de leur travail. Cette politique tend à prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles et à mieux préciser la relation entre l'homme et le travail, de sorte que l'on tient mieux compte de l'homme dans sa totalité. Dans ce but, chaque employeur devra déterminer les mesures de prévention qui doivent être présentes dans son entreprise ou institution, sur la base de la nature des activités qu'il exerce et sur la base du nombre de travailleurs qu'il occupe ainsi que leur profil à risque spécifique. » (Site consulté le 30 mars 2012).

<sup>3</sup> Mais il est difficile de savoir qui a répondu.

Si l'agrément du secteur des maisons d'accueil se subdivise en deux catégories différentes selon la présence ou non d'enfants ou familles, le secteur handicap est plus composite. Plusieurs variables entrent en ligne de compte et tracent autant de lignes de partage au sein de ce grand secteur : type de prise en charge (accueil de jour ou de nuit, accompagnement ambulatoire) ; âge des bénéficiaires (majeurs ou mineurs scolarisés ou non) ; type de handicap (sensoriel, moteur, mental, « 140 », polyhandicap). Les 5 agréments officiels sont : Centre de jour pour adultes, centre d'hébergement pour adultes, service d'accompagnement (majeurs et mineurs), centre de jour pour enfants, centre de jour pour enfants non scolarisés. Ces 5 types de service ne rendent évidemment pas compte de la totalité de cette diversité et du croisement de ces diverses variables.

Soulignons également des variations en termes de professionnels mobilisés (nature et niveau des formations initiales), de taille d'institution, de type d'infrastructure et de localisation dans la ville.

Remarquons que les « centres » et les « maisons » (69 agréments) - hors services d'accompagnement (20 agréments) - impliquent une « communauté de vie » plus ou moins longue (parfois très longue, surtout avec les personnes handicapées adultes) entre les bénéficiaires et les travailleurs. Ceci constitue une différence majeure avec le champ « social-santé ambulatoire » et n'est pas sans impact sur les risques professionnels psychosociaux mais également physiques. Le tableau ci-dessous donne la répartition des agréments du champ

Tableau 1 : Le champ, secteurs et emplois (ONSS, 2011)

Types d'agrément ou catégorie	Agréments	Travailleurs PP
Centre de jour adultes	16	
Centre de jour enfants non scolarisés	11	
Centre d'hébergement adultes	15	
Centre d'hébergement enfants	13	
Service d'accompagnement	20	
<b>Total secteur handicap</b>	<b>75</b>	<b>2.515</b>
Maison d'accueil adultes isolés	5	
Maison d'accueil adultes isolés avec enfants, familles	9	
<b>Total secteur maison d'accueil</b>	<b>14</b>	<b>370</b>
<b>Total général</b>	<b>89</b>	<b>2.885</b>

La connaissance d'une partie des secteurs concernés, que nous avons pu développer dans le cadre d'autres projets, nous indique qu'il s'agit d'un champ sans doute moins hétérogène que le secteur ASSS. Par ailleurs, les équipes sont composées de travailleurs de première ligne (éducateurs, AS, paramédicaux...) et de travailleurs en fonction d'appui (administratifs et personnel technique).

## 1.2. Représentativité des résultats

D'un point de vue quantitatif, il y a une différence entre la représentativité de l'échantillon des répondants du premier volet, le questionnaire ayant été envoyé à toutes les institutions (avec 41 répondants sur 62 employeurs, soit un taux de réponse de 66%)<sup>4</sup>, et celle du second volet qui a comporté 41 interviewés sur plusieurs milliers de travailleurs, mais dans 39 institutions sur 62.

Cependant, ces personnes ont été interviewées sur leur lieu de travail et pendant un laps de temps assez long, ce qui donne une certaine consistance, notamment qualitative, aux données recueillies. Pour réaliser un véritable sondage, il aurait fallu construire un échantillon de plusieurs centaines de travailleurs, ceux-ci devant être rencontrés individuellement pour l'administration du questionnaire.

L'objectif n'était cependant pas d'être exhaustif, comme précisé plus haut. Nous donnons plus de détails sur l'identité des répondants dans les chapitres relatifs à chacun des deux volets de l'étude.

<sup>4</sup> Rappelons cependant qu'un taux de retour, même élevé, de questionnaires envoyés par la poste ne constitue pas nécessairement un indicateur de la représentativité de l'échantillon ainsi constitué.

## 2. La connaissance de la loi, son application et son applicabilité

### 2.1. Le questionnaire

Le premier volet de l'étude consistait en un questionnaire (voir exemplaire en annexe) composé de 10 questions principales et de plusieurs sous-questions associées. Il a été réalisé puis envoyé aux 62 employeurs fin 2011 par les permanents du Fonds ISAJH. Les 10 questions principales concernaient :

1. La connaissance de la loi de 1996 sur le bien-être au travail (BET)
2. La présence d'un Conseiller en prévention
3. La présence de problèmes liés au BET dans l'institution
4. L'affiliation à un SEPPT externe
5. L'application des obligations en termes de BET
6. L'existence de moments d'expression et de réflexion où le BET peut-être abordé
7. La présence d'une « personne de confiance » au sein de l'institution
8. La présence d'un organigramme et d'une description de fonction
9. Suggestions concernant l'adaptation des prescrits de la loi sur le BET
10. Disponibilité pour un entretien relatif au volet 2

### 2.2. Les répondants

Si les questionnaires furent envoyés aux employeurs, nous ne savons bien entendu pas qui a répondu ni dans quelles conditions cela s'est fait. Cela peut-être la direction elle-même, mais aussi (selon certains échos), plusieurs personnes du « staff » lors d'une réunion plus ou moins formelle. La correspondance des réponses aux réalités vécues dans les institutions est évidemment variable, mais nous ne mettons pas en doute la sincérité des réponses données.

A défaut d'informations plus précises sur l'identité des répondants, le tableau de la page suivante fournit la ventilation des questionnaires reçus en fonction des agréments. Ceci donne une information sur la représentativité en fonction de cette variable. On peut poser l'hypothèse que, pour ce volet, les différences entre agréments d'un même secteur (*il n'y a pas d'employeur ayant simultanément un agrément handicap et un agrément maison d'accueil* - l'asbl « Les trois pommiers » étant agréée MR, maison d'accueil et IHP) ne comptent pas trop si l'employeur est le même.

Pour rappel, le nombre de réponses reçues fut de 41, représentant 61 agréments au total.

Tableau 2 : Les répondants au premier volet de l'étude (en termes d'agréments)

Types d'agrément ou catégorie	Agréments	N Réponses	Taux de répons.
Centre de jour adultes	16	11	69%
Centre de jour enfants non scolarisés	11	9	82%
Centre d'hébergement adultes	15	12	80%
Centre d'hébergement enfants	13	9	69%
Service d'accompagnement	20	9	45%
<b>Total secteur handicap</b>	<b>75</b>	<b>50</b>	<b>67%</b>
Maison d'accueil adultes isolés	5	4	80%
Maison d'accueil adultes avec enfants, familles	9	7	78%
<b>Total secteur maison d'accueil</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>79%</b>
<b>Total général</b>	<b>89</b>	<b>61</b>	<b>69%</b>

C'est dans le secteur des maisons d'accueil que les réponses furent proportionnellement les plus nombreuses, de 12% supérieures à celle du secteur handicap. Remarquons le faible « retour » du secteur des services d'accompagnement (45%), dont nous avons vu plus haut qu'il se distinguait par le fait qu'ils n'accueillaient pas de bénéficiaires en leur sein. Sans établir d'inférences non documentées, cela mérite d'être noté. Le fait d'accueillir des bénéficiaires pendant de longues durée dans une « communauté de vie » avec les travailleurs rendrait-il plus sensible à la problématique ? A moins que les dispositions légales, en cas d'hébergement ou d'accueil de jour, soient plus contraignantes et sensibilisent dès lors davantage à ces questions.

Il apparaît aussi que la taille des institutions a joué un rôle dans le « taux de retour », ce qui peut aussi expliquer le faible taux des services d'accompagnement, dont certains sont de petite taille. Ce facteur a surtout joué dans le secteur handicap, comme le montre le tableau ci-dessous. Notons que le total est de 39 employeurs et non de 41, certaines employeurs ayant renvoyé deux questionnaires, alors que, dans un cas, un même questionnaire fut renvoyé par deux employeurs.

Tableau 3: Taux de réponse en fonction de la taille (travailleurs PP par employeur)

Secteur	< 20		20-49		50-99		> 100	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Handicap	8	42%	12	67%	7	100%	4	57%
Maison d'accueil	2	67%	4	67%	2	100%	0	-
Total	10	45%	16	67%	9	100%	4	57%

Curieusement, le taux de retour augmente jusqu'à la taille 50-99, puis décroît subitement pour les très grosses institutions du secteur handicap (4 sur 7 ont répondu). On remarquera que les taux sont systématiquement égaux ou supérieurs pour les maisons d'accueil comparés à ceux du secteur handicap. Par ailleurs, 56% des répondants déclarent avoir une délégation syndicale interne, 37% un Comité de prévention et de protection au travail et 12% un Conseil d'entreprise.

### 2.3. Les réponses

Nous présentons ici de manière synthétique les réponses apportées, sans faire d'analyse sectorielle, le nombre de répondants étant trop restreint. Plusieurs réponses sont possibles pour certaines questions, ce qui explique des totaux supérieurs à 100%. Nous avons pris l'option, dans la mesure du possible, de regrouper les réponses aux questions et leurs sous-questions en un seul tableau. Nous mettons à chaque fois les réponses majoritaires en évidence (caractère gras en bas de tableau).

Tableau 4: Connaissance et application de la loi, obstacles à sa mise en œuvre

Connaissance		Par quel canal ?		Application		Obstacles
Pas du tout	2%	SEPPT	56%	Non	2%	
Vaguement	49%	Secr. social	24%	Partiellement	41%	
Assez bien	44%	SPF emploi	34%	Oui	44%	
Très bien	2%	Formations	15%	Souhaiterais	7%	
Sans réponse	2%	Fédération	22%	Sans réponse	5%	
		Syndicat	7%			
		Autres	15%			
<b>Pas + vaguement</b>	<b>51%</b>	<b>SEPPT</b>	<b>56%</b>	<b>Non + partiel + souhaite mais n'arrive pas</b>	<b>50%</b>	

Un noyau important déclare bien connaître la loi et un autre « vaguement » ou « pas du tout ». Bien logiquement, on retrouve cette bipartition 50/50 dans le domaine de l'application de la loi. La moitié du total des répondants, faisant état d'une mauvaise connaissance et d'une application incomplète de la loi, mentionne les obstacles, parmi lesquels le quatuor « manque de temps - manque de moyens - complexité - taille trop petite » regroupe l'essentiel des réponses. Remarquons que ces motifs peuvent être liés (ils sont d'ailleurs associés dans certaines réponses).

Tableau 5: Conseiller en prévention

Existence conseiller		Statut conseiller		Temps travail défini ?		Formation ?	
Oui	66 %	Dir. resp. coord.	27 %	Oui	24 %	Oui	51 %
Non	32 %	Personnel inst.	37 %	Non	42 %	Non	12 %
Sans réponse	2 %	Autre	2 %	Sans réponse	34 %	Sans réponse	37 %
		Sans réponse	35 %				
<b>Oui</b>	<b>66 %</b>	<b>Travailleur</b>	<b>37 %</b>	<b>Non</b>	<b>42 %</b>	<b>Oui</b>	<b>51 %</b>
						Type de formation suivie ?	
						Analyse et prév. risques	32 %
						Législation	37 %
						Autre	17 %
						<b>Législation</b>	<b>37 %</b>

Deux tiers des répondants déclarent qu'un conseiller existe au sein de l'institution, celui-ci est un travailleur pour une courte majorité et il n'y a pas de temps de travail défini. La moitié a suivi une formation, avec une légère dominance de celles relatives à la législation. Rappelons que le conseiller est une obligation légale.

Tableau 6 : Problèmes de bien-être au travail

Occurrence problème		Type de problème		Résolu ?		Si oui ou partiel. qui ?
Oui	71 %	Sécurité	25 %	Oui	37 %	<b>66 % répondent</b> à cette question ouverte: supervision et/ou réunion (souvent cité), service de prévention interne ou externe, direction, médiation...
Non	22 %	Hygiène	17 %	Non	0	
Ne sais pas	2 %	Locaux	24 %	Partiel.	37 %	
Sans réponse	5 %	Lombalgie	29 %	Sans réponse	27 %	
		Stress	49 %			
		Harcèlement	29 %			
		Violence tiers	34 %			
		Conflits internes	37 %			
<b>Oui</b>	<b>71 %</b>	<b>Stress</b>	<b>49 %</b>	<b>Oui + partiel.</b>	<b>74 %</b>	

La période d'occurrence du problème de bien-être au travail n'ayant pas été précisée, il est malaisé d'interpréter le pourcentage de 71 %. Attardons nous plutôt sur les «types de problèmes». Outre la prédominance du «stress», il est frappant de voir que tous les problèmes pointés majoritairement, dans cette question à choix multiple, sont de nature relationnelle (violence tiers, conflits internes, harcèlement). Les problèmes de nature physique viennent en second lieu. Sans surprise, ce sont les réunions et supervisions qui sont le plus souvent cités comme outils de remédiation. Oserions-nous dire que la «résolution» seulement «partielle» des problèmes n'est pas une surprise non plus ?

Tableau 7: Moment d'expression et de réflexion relatifs aux problèmes de BET

Moments ?		Individuels ou collectifs ?		Problèmes BET abordés ?	
Oui	98 %	Individuels	61 %	A chaque fois	5 %
Non	2 %	Collectifs	88 %	Régulièrement	54 %
Sans réponse	0 %			Rarement	42 %
<b>Oui</b>	<b>98 %</b>	<b>Collectifs</b>	<b>88 %</b>	<b>Régulièrement</b>	<b>54 %</b>

Les réponses du tableau 7 corroborent les précédentes. Dans des secteurs d'activité où l'essentiel du travail est de nature relationnelle (avec les bénéficiaires mais également au sein de l'équipe d'intervenants), l'expression des difficultés qui sont majoritairement de cette nature est indispensable, individuellement ou collectivement. D'autant qu'elles sont souvent intriquées à la professionnalité elle-même. Mais, bien entendu, les réunions et supervisions ne concernent pas que les problèmes de bien-être des travailleurs, loin s'en faut. D'autres lieux existent ou devraient exister, comme le montrent les réponses aux questions suivantes.

Tableau 8: Personne de confiance

Personne de confiance pour question violence et/ou harcèlement ?		Statut ?	
Oui	59 %	Dir.-coord. resp.	17 %
Non	37 %	Personnel	32 %
Sans réponse	5 %	Autre	12 %
		Sans réponse	39 %
<b>Oui</b>	<b>59 %</b>	<b>Sans réponse</b>	<b>39 %</b>

La proportion d'institutions mentionnant la présence d'une « personne de confiance » n'est pas négligeable. Nous présumons que les 39% de « sans réponse » concernant le statut de cette personne sont celles de répondants qui n'ont pas de personne de confiance au sein de leur organisation.

Tableau 9 : Affiliation à un SEPPT et appel à celui-ci, médecine du travail

Affiliation SEPPT		Pour quels services ?	Appel pctuel. au SEPPT		Raison ?
Oui	93 %	<b>80% répondent</b> à cette question ouverte: médecine du travail (surtout), charge psychosociale, harcèlement, surveillance santé et gestion des risques. <b>90% répondent</b> à question sur dernière visite médecine du travail (majorité en 2011)	Oui	68 %	<b>68% répondent</b> à cette question ouverte: accident, conseils, information et avis, aide plan global, problèmes de personnel...
Non	7 %		Non	24 %	
Sans réponse	0 %		Sans réponse	7 %	
<b>Oui</b>	<b>93 %</b>	<b>Réponse: 80%</b>	<b>Oui</b>	<b>68 %</b>	<b>Réponse 68 %</b>

En ce qui concerne l'affiliation à une Service Externe de Prévention et Protection au Travail (SEPPT), qui est une obligation légale, seule une petite minorité ne la remplit pas. La médecine du travail semble être le service principal auquel les institutions font recours, même si d'autres services peuvent être rendus par les SEPPT.

Tableau 10: Obligations appliquées ou pas, raisons de non application

Obligations	Non	Raisons (question ouverte)
Création SIPPT	41 %	Structure trop petite, SEPPT s'en occupe
Désignation Conseiller	17 %	Manque de temps
Fonds de documentation mis à jour	27 %	Manque de temps, manque d'information
Analyse des risques par poste	20 %	Manque de temps, manque d'information
Plan global de prévention	42 %	Manque de temps, manque d'information
Plan d'action annuel	42 %	Manque de temps, manque d'information
Information et form. trava. BET	10 %	Via formations ponctuelles
Accueil nouveaux travailleurs	15 %	Rencontre direction, supervisions
Plan d'urgence interne	37 %	Manque de temps, manque d'information
Conseiller spécialisé charge psychosoc.	37 %	Structure trop petite, pas applicable
Registre des faits de tiers	51 %	Manque d'information
Procédure interne en cas viol. harcèl.	22 %	Manque d'information
Rapport annuel SIPPT	32 %	Manque d'information
<b>Registre des faits de tiers</b>	<b>51 %</b>	<b>Manque de temps et d'information</b>

Ce tableau synthétise les réponses à une question plus globale sur la mise en œuvre des obligations de l'employeur en matière de BET, ainsi que - en regard de chacune des obligations - les motifs les plus souvent évoqués pour sa non application. On remarquera d'abord que le nombre d'obligations n'est pas mince et on peut imaginer les difficultés, notamment des petites structures, à les mettre en œuvre. Une forte minorité des sondés, approchant des 40%, ne réalise pas de « plans » (global de prévention, d'action annuelle ou d'urgence interne). Cette proportion dépasse les 50% des répondants pour le « registre des faits de tiers ». Du côté des motifs, c'est à nouveau le manque de temps, de moyens et d'information qui reviennent très majoritairement.

L'avant-dernière question concernait l'organisation du travail.

Tableau 11 : Organigramme et description de fonction dans l'institution

Organigramme ?		Description de fonction ?	
Oui	90 %	Oui	80 %
En cours d'élab.	2 %	En cours d'élab.	12 %
Non	5 %	Non	7 %
<b>Oui</b>	<b>90 %</b>	<b>Oui</b>	<b>80 %</b>

Les données sont claires: les répondants font part à une majorité assez écrasante de la présence d'un organigramme au sein de l'institution et, dans une proportion légèrement inférieure, d'une description de fonction qui va évidemment plus loin dans la définition des fonctions et des tâches que l'organigramme.

Tableau 12 : Suggestions sur prescrits lois BET 1996, disposition pour entretien approfondi

Suggestions pour rendre prescrits plus adaptés ?		Disposition pour entretien	
Réponse	54 %	Oui, bien sûr	46 %
Sans réponse	46 %	Peut-être	39 %
Types de réponses	<b>Les réponses sont congruentes avec obstacles</b> signalés auparavant: allègement tâches administratives et procédures, adaptation petites structures, moyens financiers, travailleur spécialisé BET, offrir soutien aux petites structures, service compétent pour aide...	Non	12 %
		Sans réponse	2 %
	<b>Réponse: 54 %</b>	<b>Peut-être + non + NR</b>	<b>53 %</b>

La dernière question concernait les suggestions pour rendre les prescrits de la loi de 1996 plus adaptés « au mode d'organisation de votre institution ». Les répondants, cohérents jusqu'au bout, énoncent bien entendu des suggestions en phase avec les obstacles déjà cités plus haut. L'ABBET (« Association Bruxelloise pour le Bien-être au Travail ») pourra sans doute s'en inspirer, dans la mesure où des demandes de soutien, notamment pour les petites structures, s'y font jour.

Notons par ailleurs - et ceci fera lien avec la suite de ce rapport - qu'une majorité, certes très courte, des répondants se déclare hésitante ou opposée à participer à un entretien plus approfondi sur les questions liées au bien-être et à faire part de suggestions. Il est vrai que la question était posée aux répondants eux-mêmes, c'est-à-dire aux employeurs, et que ceux-ci ont déjà largement fait part de leur surcharge de travail administratif...

## 3. Les risques professionnels sur le terrain

Nous présenterons les résultats du second volet en quatre parties, d'abord une vue d'ensemble des lieux et milieux de travail, ensuite les résultats concernant les 17 thèmes du questionnaire et leur analyse par « groupe », enfin l'examen des items les plus problématiques. Des pistes de travail seront développées en fin de rapport, en intégrant les informations du premier volet. Mais commençons par un rappel de la méthode mise en œuvre dans cette seconde partie. Le lecteur ayant pris connaissance du rapport ASSS y trouvera bien entendu certaines redites.

### 3.1. Méthode d'enquête, personnes interviewées et concepts utilisés

Nous résumons cette seconde approche en quelques points et un tableau.

- Questionnaire (cf. annexe) de 143 questions inspiré par le « guide de concertation Déparis » (dépistage participatif des risques), soins de santé soignants, pour l'élaboration d'un plan de prévention interne<sup>5</sup>. Ce n'est pas un questionnaire individuel, mais un guide de concertation collective. Nous l'avons adapté afin qu'il puisse être utilisé comme questionnaire.
- Ce questionnaire a été administré en face à face de manière individuelle et confidentielle.
- Un nombre proportionnel d'institutions par secteur a été sélectionné au départ, diverses fonctions ont été rencontrées. Les prises de contact se sont effectuées d'abord auprès des institutions qui avaient indiquées dans le questionnaire du volet 1 (cf. tableau 12) qu'elles étaient disposées (« bien-sûr » ou « peut-être ») pour un entretien anonyme et approfondi. Certaines organisations qui avaient répondu « non » ont également été contactées.
- Quatre personnes ont réalisé des interviews : outre l'auteur de ce rapport, Dominique Wautier (coordinatrice de l'ABBET), Marie-Pierre Lobet (responsable administrative du Fonds ISAJH) et Alice Valembois (ergonome travaillant à l'ABBET).

Tableau 13: Personnes interviewées (questionnaires traités)

Secteur	Fonction		Genre		Âge		Études		Contrat		Temps T.		
MA	11	Dir	19	F	30	<25	0	Sec	6	CDI	41	Tpl	38
CHA	7	Éduc	16	H	11	25-35	7	Sup	27	CDD	0	> 0.5	1
CJA	9	AS	2			36-45	11	Univ	8	Remp	0	0.5	2
CHE	8	Med	1			46-55	16					< 0.5	0
CJE	1	Secr	3			> 55	7						
SA	5												
<b>Tot</b>	<b>41</b>		<b>41</b>		<b>41</b>		<b>41</b>		<b>41</b>		<b>41</b>		<b>41</b>

Comme on peut le constater, 11 interviews (27%) ont été réalisées dans les maisons d'accueil et 30 dans le secteur handicap (73%). Le partage entre fonction de direction (19) et travailleurs (22) est proche de la parité. Ce qui n'est pas le cas pour le genre (73% de femmes), dans un secteur par ailleurs très féminin. Les autres caractéristiques indiquent que les personnes rencontrées étaient toutes en CDI, se situaient plutôt dans les tranches d'âge supérieures à 35 ans, étaient majoritairement à temps plein et avaient fait des études supérieures pour 80% d'entre elles.

On ne peut évidemment parler d'échantillon *statistiquement* représentatif, car sa taille est très insuffisante. Il s'agit donc d'un « coup de sonde » au moyen d'un questionnaire assez détaillé, administré en face à face à une palette de professionnels travaillant dans tous les secteurs. Rappelons que le questionnaire laissait la place à des éléments qualitatifs (sous forme de commentaires en regard de chaque question).

<sup>5</sup> Selon notre expérience acquise ici, ce guide n'est pas toujours très bien adapté pour ces secteurs. Il comporte beaucoup d'items sur les aspects matériels (locaux, outils, position de travail, informatique...), et peu sur la dimension psychosociale, notamment avec les usagers.

Notons par ailleurs que, si 41 personnes ont été interviewées dans 39 institutions (moins que prévu) par quatre enquêteurs, le nombre de personnes rencontrées est supérieur. En effet, dans quelques cas, la personne interviewée a choisi de s'adjoindre une autre personne pour répondre. Enfin, un 42<sup>e</sup> interview a été réalisé dans une 40<sup>e</sup> institution mais n'a pu être traité quantitativement pour des raisons de timing. Le nombre de personnes effectivement rencontrées est dès lors supérieur à 42. Une des raisons principales du nombre moins important de personnes rencontrées que prévu (50) est la brièveté du temps disponible (gestion des agendas) et des refus ou des reports de rdv.

Pour rappel, la durée allouée à cette étude était de 4 mois (dont Noël et Pâques), incluant la collecte des données, le temps nécessaire à leur traitement, à leur analyse et à l'écriture du rapport (sans oublier la réécriture du rapport ASSS).

Enfin, l'encodage des données (réponses aux 143 questions réparties en 17 thèmes + 7 questions d'identification) a été réalisé par l'Entreprise de Travail Adapté (ETA) MANUFACT. Le traitement de la matrice de données fournie (tableau Excel) a été faite par l'auteur de ce rapport.

## Concepts

La notion principale est celle de « risque professionnel », avec sa face physique et sa face psychosociale, distinguées dans la loi de 1996. Un risque professionnel est l'exposition à un danger éventuel, plus ou moins prévisible, lié à l'exercice d'une activité professionnelle. Ces risques dépendent évidemment de l'activité exercée, mais ces deux composantes ici rapidement esquissées sont toujours présentes, bien que dans des proportions variables. Nous listons rapidement quelques grandes sources de risques mentionnées dans le questionnaire qui a été utilisé dans ce second volet.

1. Sources de risques physiques : locaux et zones de travail, outils, entretien, sécurité des biens et des personnes, matériel informatique, position de travail, efforts et manutention, éclairage, bruit et ambiances thermiques, hygiène...
2. Sources de risques psychosociaux : organisation du travail, contenu du travail, relations de travail entre collègues ou avec la hiérarchie, contraintes de temps, environnement psychosocial...

A priori, les secteurs concernés œuvrant dans le champ du « travail sur autrui », une série de risques physiques propres au « travail sur les choses » devraient être peu présents. Mais l'environnement matériel de travail (infrastructure, espace disponible...) peut avoir un impact en termes de bien-être, y compris psychosocial, nous y reviendrons. Par ailleurs, certains aspects physiques sont importants, notamment dans le champ du handicap (manutention des personnes, contagions, ateliers divers...) Ce sont cependant davantage les risques psychosociaux qui devraient apparaître, comme la charge émotionnelle, le harcèlement et différentes formes de fatigue professionnelle, trouvant notamment leur source dans l'interaction quotidienne avec des personnes en difficulté, mais également les relations professionnelles et la dynamique d'équipe.

## 3.2. Présentation des résultats

Les résultats de l'enquête sont de nature **qualitative** et **quantitative**, la méthode de collecte des données ayant procédé sur ces deux versants, qui ne sont par ailleurs pas totalement disjoints. La situation d'interview et la visite d'institution, quand le timing le permettait, comportait le recueil d'éléments qualitatifs (non quantifiables). Le questionnaire et son administration par interview en face à face comportait une part qualitative - à savoir des éléments contextuels et les commentaires que les personnes rencontrées étaient invitées à faire - et une part quantitative, soit les trois possibilités de réaction à chacun des items dont la nature est décrite ci-dessous.

Le questionnaire repris en annexe de ce rapport contenait en effet une liste de 17 thèmes, chacun composé d'un certain nombre d'items, présentés sous forme de l'énoncé d'une « situation idéale ». Les personnes sondées étaient dès lors invitées à se positionner par rapport à cette situation. Elles avaient le choix entre trois réponses : « d'accord » (☺), « mitigé » (☹), « pas d'accord » (☹). Dans le premiers cas, elles considéraient que leur situation de travail correspondait à cette situation idéale, dans le second qu'elle en était très éloignée, et dans le troisième qu'elle était à mi-chemin. Une réponse « non concerné » était évidemment possible. Et il y eut également des « non réponses ».

C'est sur cette base que nous présentons les résultats obtenus auprès des 41 sondés. Nous le ferons de trois manières successives :

1. D'abord en présentant les « scores » globaux obtenus par les 17 thèmes auprès de l'ensemble des sondés ;
2. ensuite en analysant de manière détaillée 5 « groupes de thèmes » et les items associés (sous-ensemble de thème sous forme d'énoncé) ;
3. puis en présentant les 13 items ayant obtenu les plus mauvais résultats et indiquant, dès lors, les situations les moins satisfaisantes aux yeux des sondés.

Mais avant cela, il nous semble important de donner « un poids de réel » à ces chiffres en décrivant le paysage des secteurs visités par le truchement des interviews.

## 4. Lieux et milieux de travail

Le nombre de maisons, de services et de centres que l'équipe d'intervieweurs a parcouru a été relativement élevé par rapport à « l'univers de référence ». Pour rappel, ce dernier se composait de 62 employeurs regroupant 89 agréments. Or 40 institutions ont été visitées au cours des interviews. Il est clair que pour le thème qui nous concerne, cette observation directe effectuée par quatre personnes différentes, dont la plupart avaient déjà une bonne connaissance des secteurs concernés<sup>6</sup>, n'est pas à négliger. Cela concerne à la fois la localisation des institutions et le type d'infrastructure utilisée, parfois très contrastés entre secteurs. De plus, les quatre enquêteurs ont chacun réalisé des rapports qualitatifs de leur visite, qui viennent très heureusement compléter la partie quantitative de cette étude de terrain. Il serait donc dommage de se priver de ces données issues de l'observation. Nous nous basons sur elles pour composer cette synthèse. Sans entrer dans trop de détails qui pourraient nuire à l'anonymat, nous dressons ici un portrait rapide du « paysage » physique des organisations qui sont au cœur de cette étude. Quand cela peut s'avérer utile, nous y ajouterons quelques éléments résultant des commentaires notés par les enquêteurs.

### 4.1. Localisation et infrastructure des institutions visitées

La région de Bruxelles-Capitale a beau être petite, sa diversité interne est manifeste, autant par ses caractéristiques morphologiques que socioéconomiques et socioculturelles. Même si on n'entre pas dans des considérations de sociologie urbaine pointues, chacun sait qu'il y a « le haut » et « le bas » de la ville (traversée par la Senne et le Canal), le « pentagone » et les deux ou trois couronnes qui encerclent son cœur historique. Chacun sait aussi que, contrairement à d'autres villes, les quartiers défavorisés sont la plupart du temps au centre et dans les quartiers bas de la ville, notamment le « croissant pauvre », les quartiers plus favorisés dans les « banlieues » à la fois plus en hauteur et plus en périphérie (Ouest-Nord ou Sud-Est, des périphéries assez différentes). Tout ceci comporte évidemment des exceptions ; nous n'évoquons ici que des traits généraux.

Sauf situations spécifiques, les bâtiments et leur localisation varient considérablement entre maisons d'accueil et centres d'hébergement ou centres de jour pour personnes handicapées. La quasi-totalité des maisons d'accueil visitées sont de grandes et vieilles maisons, situées dans des quartiers populaires à l'intérieur du pentagone ou de la première couronne, parfois très limitées au niveau de la sécurité,

<sup>6</sup> Voir les diverses études en ligne sur le site de l'APEF, sur le métier d'éducateur, les besoins en compétences, formation et en supervision, les monographies sectorielles, etc. Les textes sont accessibles en ligne ici : <http://www.apefasbl.org/actions-et-projets-specifiques-de-l-apef>.

voire «pourris»<sup>7</sup> (dans les environs, pas dans la maison). Ce sont des «îlots», des «refuges» dans la ville. Ces maisons n'ont évidemment pas été construites pour leur usage actuel, mais ont été le plus souvent correctement aménagées, avec les aléas du genre (chauffage, bruits internes et externes, taille des locaux, hauts plafonds). Les aménagements semblent cependant satisfaire les personnes rencontrées et répondent évidemment aux normes légales.

Les services d'accompagnement sont plus proches des structures ambulatoires et davantage situés vers le centre de la ville, pour des raisons de proximité. Comme il n'y a pas d'hébergement ni séjour pendant la journée, les bâtiments sont plus petits, ce sont les «bases» à partir desquelles les intervenants accompagnent les bénéficiaires (même s'il y a des locaux d'accueil pour entretien avec les usagers, etc.). Il s'agit souvent de maisons d'habitation ou commerciaux (comme des entrepôts).

Les services de jour ou d'hébergement pour personnes handicapées rencontrés sont plutôt situés dans les quartiers plus verdoyants de la première ou seconde couronne, la plupart du temps dans des bâtiments plus récents et assez souvent construits pour l'usage actuel (il y a des exceptions, dans lesquelles le vieux bâtiment est proche de nouveaux bâtiments ; certaines vieilles maisons sont parfois des sortes de «relais de chasse» aménagés). Les structures sont plutôt grandes, voire très grandes ou en «archipel» dans un quartier ou un parc, avec en règle générale un équipement moderne, mais pas toujours aux normes actuelles (taille des chambres, sols antidérapant...). Ce sont aussi des «îlots», mais d'un autre genre, peut-être plus coupés de la vie urbaine, pour des raisons qui tiennent notamment à leur public (avec variations selon l'âge et la nature du handicap).

## 4.2. Problèmes afférents

Dans les maisons d'accueil visitées, les conséquences de l'infrastructure des vieilles maisons se font sentir de manière variée : encombrement, bruit (mais «il vaut mieux qu'on entende ce qui se passe»), ambiance thermique et parfois moisissures dans certains locaux, éclairage pas toujours le meilleur, installation électrique quelquefois désuète («avec 15 tableaux de plombs»), locaux de travail avec hauts plafonds, manque de pièces où s'isoler pour les travailleurs, manque de «locaux sociaux» destinés aux travailleurs, problème de la structure en hauteur et de l'ascenseur (onéreux et difficile à installer dans des maisons où l'on réside, car il faut un escalier de secours), risques de chute, zones sensibles autour de la maison. Ceci étant, les personnes interrogées ne semblaient pas trop inquiètes de la situation et pas mal de maisons ont été récemment rénovées ou vont l'être. Mais dans certains cas, l'association n'est que locataire et ne peut pas effectuer de travaux.

Ce sont par ailleurs des lieux où l'on vit et où l'on cuisine, lave le linge, souvent avec la participation des résidents qui ne respectent pas toujours les consignes de sécurité ou le tri des déchets. Si les signalisations sont correctes (issues de secours, extincteurs), les consignes de sécurité ne sont pas toujours connues. Les choses se font plutôt dans le partage informel des connaissances, les interactions de proximité. On n'est pas dans des organisations bureaucratiques. D'où des points plus négligés comme «centrale de secours», «consignes de sécurité», «équipe d'intervention interne», «analyse systématique» des accidents de travail», SIPPT, etc. Le matériel informatique n'est pas toujours au top, mais ce n'est pas un outil de travail de première nécessité, en dehors du secrétariat. L'assistance technique est parfois bricolée en interne. Dans certaines maisons, il y a pas mal de manutention (déménagements des résidents, transports des colis et des dons, etc.).

Dans le secteur handicap, nous ne faisons pas la différence ici entre centre de jour et hébergement, adultes et mineurs en matière de localisation et d'infrastructure. L'âge des résidents joue évidemment un rôle important, notamment sur le caractère plus ou moins «routinier» du travail, les liens avec le monde extérieur, la proximité des parents, la scolarisation, l'évolution des personnes et de leur handicap, etc.

Comme dit plus haut, ce sont en général des structures plus grandes en termes de travailleurs, mais aussi de fonctions (éducateurs, AS, médecins, paramédicaux, psy, secrétariat, cuisinier, personnel d'entretien...), avec des normes de sécurité importantes étant, donné l'accueil de jour ou de nuit de personnes ayant des problèmes plus ou moins graves de santé (ce sont donc parfois de «petits hôpitaux» ou des sortes de MRS). Les bâtiments sont relativement modernes et souvent situés dans un

<sup>7</sup> Expression utilisée par une personne interviewée.

parc (ou du moins avec un jardin respectable) de la première ou seconde couronne (donc hors du pentagone). Il y a en général peu de problèmes du côté de la sécurité matérielle et des équipements divers (informatique, «handymove»), du nettoyage, de l'éclairage, de l'entretien technique, etc. Le contraste avec les maisons d'accueil est assez net sur ce point. Soulignons que, avec des variations, les résidents participent également à différentes activités de la maison (comme les ateliers, mais aussi des activités de la vie quotidienne, telles la cuisine, la vaisselle, etc.).

Autant dans le cas des maisons d'accueil que dans celui des centres pour personnes handicapées, les bâtiments (vieilles maisons ou infrastructures plus récentes) sont des «lieux de vie» partagés par les résidents et par les travailleurs. Bien que les résidents n'y soient pas présents 24 h/ 24 h (alternance entre centre de jour et centre d'hébergement dans le secteur handicap adultes, école le jour pour les enfants scolarisés, sorties des personnes la journée dans les maisons d'accueil)<sup>8</sup>, la cohabitation de nombreuses personnes pendant de longues périodes nécessite bien évidemment une infrastructure spécifique (toilettes, douches, buanderie, cuisine, stocks divers, salle à manger, chambres...).

Se pose aussi, dans ce contexte, la question de l'espace suffisant pour les résidents et pour les travailleurs, de manière collective mais aussi séparée. Dans certains cas, «on est les uns sur les autres» pendant de longues périodes, ce qui est évidemment plus problématique dans des espaces petits. Nombre de travailleurs se promènent avec des «trousseaux de clés impressionnants», car il faut sans cesse ouvrir et fermer des portes sécurisées. Enfin, ne pas négliger les risques de santé liés à ce «vivre ensemble», notamment les contagions: grippe, gastro, galle, hépatite, tuberculose... (exemples cités par des répondants).

Le cas des services d'accompagnement (20 agréments sur les 89) est bien entendu très différent sur ce point. Il n'y a non seulement pas d'accueil de jour ou d'hébergement des usagers, mais les accompagnateurs travaillent souvent à l'extérieur de la «base» constitué par le service. Les problèmes de bien-être afférents à l'infrastructure sont dès lors très proches d'autres services ambulatoires bruxellois, souvent hébergés dans des maisons ou des parties de maison. Il y a d'un côté les conséquences de locaux parfois mal adaptés, et, de l'autre, celles du travail au domicile des personnes ou dans d'autres lieux, ainsi que les transports.

---

<sup>8</sup> Il y a sans doute une exception pour les centres pour enfants handicapés non scolarisés. Comme il n'y a pas de centre d'hébergement spécifique pour ces enfants, nous présumons qu'ils (ou une partie d'entre eux) sont également hébergés dans la même institution.

## 5. Résultats quantitatifs transversaux agrégés par thème

Le premier tableau que nous présentons fournit les résultats pour les 17 thèmes, sans attribution d'un «score» global pour chacun de ceux-ci (ce sera l'objet d'un autre tableau à la fin de ce chapitre). Ceci nous permet de visualiser la totalité des réponses fournies, y compris les «non concernés» (NC) et les «non réponses» (NR), mais également le poids relatif des thèmes en nombre d'items. Rappelons que chacun de ceux-ci comporte un certain nombre de questions («items») que nous avons indiqué entre parenthèses. Le nombre total de 5.863 réponses correspond dès lors à 41 questionnaires \* 143 items (une seule réponse possible). La numérotation des thèmes est celle du questionnaire.

Tableau 14: Thèmes et réponses par thème (N = nombre de réponses par modalité)

Thèmes (N items par thème)	N ☹	N 😐	N 😊	NC	NR	Total
1. Locaux et zones de travail (17)	82	155	442	6	12	697
2. Organisation du travail (12)	30	101	336	17	8	492
3. Risques d'accident (15)	44	73	398	90	10	615
4. Sécurité biens et pers (5)	27	31	130	14	3	205
5. Matériel, outils (4)	4	18	95	47	0	164
6. Informatique (12)	37	75	315	64	1	492
7. Position travail (5)	5	31	103	65	1	205
8. Efforts et manutention (5)	16	41	71	73	4	205
9. Eclairage (6)	14	42	179	11	0	246
10. Bruit et ambiance thermique (5)	31	61	106	7	0	205
11. Hygiène atmosphérique (17)	16	53	349	272	7	697
12. Autonomie et responsabilité (8)	22	85	205	10	6	328
13. Contenu travail (4)	21	45	94	1	3	164
14. Contrainte temps (5)	18	54	124	9	0	205
15. Relation au sein du personnel (6)	6	50	185	1	4	246
16. Relation avec la hiérarchie (4)	18	47	94	2	3	164
17. Environnement psychosocial (13)	70	138	306	6	13	533
<b>Tot (143)</b>	<b>461</b>	<b>1.100</b>	<b>3.532</b>	<b>695</b>	<b>75</b>	<b>5.863</b>
<b>%</b>	<b>7,9%</b>	<b>18,8%</b>	<b>60,2%</b>	<b>11,9%</b>	<b>1,3%</b>	<b>100%</b>

Quelques constats globaux simples à première lecture : le poids très variable des thèmes en nombre d'items (de 4 à 17), la prépondérance des items «matériels» (à peu près 91 sur 143, soit 64%)<sup>9</sup>, le nombre très majoritaire de réponses «d'accord» (😊), puis «neutre» (😐) puis «pas d'accord» (☹). Enfin, on notera le nombre élevé de «non concernés» (NC) + «non réponse» (NR) pour le thème 11 («hygiène atmosphérique») ainsi que d'autres thèmes «matériels» («risques d'accidents», «efforts et manutention», «position de travail», «informatique», «matériels outils») et le nombre très faible de NC et de NR pour les thèmes plus relationnels et psychosociaux. On remarquera d'ailleurs que le total des réponses NC est supérieur à celui des «pas d'accord».

Pour le reste, il est difficile d'évaluer les réponses par thème sur base des seuls effectifs de réponses. Pour cela, il convient de fournir un tableau par pourcentage pour chacune des lignes thématiques, ce que nous faisons dans le tableau suivant.

<sup>9</sup> Il n'est pas toujours facile de faire le partage entre le risque physique et le risque psychosocial par thème, certains comportant les deux aspects.

Tableau 15: Thèmes et réponses par thème (pourcentages en ligne)

Thèmes (N items)	% 😞	% 😐	% 😊	%NC	%NR	Total
1. Locaux et zones de travail (17)	11,8%	22,2%	63,4%	0,9%	1,7%	100%
2. Organisation du travail (12)	6,1%	20,5%	68,3%	3,5%	1,6%	100%
3. Risques d'accident (15)	7,2%	11,9%	64,7%	14,6%	1,6%	100%
4. Sécurité biens et pers (5)	13,2%	15,1%	63,4%	6,8%	1,5%	100%
5. Matériel, outils (4)	2,4%	11,0%	57,9%	28,7%	0,0%	100%
6. Informatique (12)	7,5%	15,2%	64,0%	13,0%	0,2%	100%
7. Position travail (5)	2,4%	15,1%	50,2%	31,7%	0,5%	100%
8. Efforts et manutention (5)	7,8%	20,0%	34,6%	35,6%	2,0%	100%
9. Eclairage (6)	5,7%	17,1%	72,8%	4,5%	0,0%	100%
10. Bruit et ambiance thermique (5)	15,1%	29,8%	51,7%	3,4%	0,0%	100%
11. Hygiène atmosphérique (17)	2,3%	7,6%	50,1%	39,0%	1,0%	100%
12. Autonomie et responsabilité (8)	6,7%	25,9%	62,5%	3,0%	1,8%	100%
13. Contenu travail (4)	12,8%	27,4%	57,3%	0,6%	1,8%	100%
14. Contrainte temps (5)	8,8%	26,3%	60,5%	4,4%	0,0%	100%
15. Relation au sein du personnel (6)	2,4%	20,3%	75,2%	0,4%	1,6%	100%
16. Relation avec la hiérarchie (4)	11,0%	28,7%	57,3%	1,2%	1,8%	100%
17. Environnement psychosocial (13)	13,1%	25,9%	57,4%	1,1%	2,4%	100%
Tot (143)	7,9%	18,8%	60,2%	11,9%	1,3%	100%

Ce tableau permet déjà une meilleure lisibilité des réponses. Nous avons indiqué en rouge les thèmes dont le niveau de « pas d'accord » est supérieur à 10%. Mais n'oublions pas que ces niveaux sont quand même relativement faibles, ne tiennent pas compte des réponses « neutres » ni surtout des NC et des NR. Cette première présentation est cependant nécessaire pour visualiser le poids de chacune des réponses par thème, y compris les NC et les NR. On remarquera le niveau faible de satisfaction pour « bruit et ambiance thermique » et le pourcentage élevé de NC (thèmes 11, 8, 7 et 5).

Tableau 16: Thèmes et réponses par thème, hors NC et NR (pourcentages en ligne)

Thèmes (N items)	% 😞	% 😐	% 😊	Total
1. Locaux et zones de travail (17)	12,1%	22,8%	65,1%	100%
2. Organisation du travail (12)	6,4%	21,6%	71,9%	100%
3. Risques d'accident (15)	8,5%	14,2%	77,3%	100%
4. Sécurité biens et pers (5)	14,4%	16,5%	69,1%	100%
5. Matériel, outils (4)	3,4%	15,4%	81,2%	100%
6. Informatique (12)	8,7%	17,6%	73,8%	100%
7. Position travail (5)	3,6%	22,3%	74,1%	100%
8. Efforts et manutention (5)	12,5%	32,0%	55,5%	100%
9. Eclairage (6)	6,0%	17,9%	76,2%	100%
10. Bruit et ambiance thermique (5)	15,7%	30,8%	53,5%	100%
11. Hygiène atmosphérique (17)	3,8%	12,7%	83,5%	100%
12. Autonomie et responsabilité (8)	7,1%	27,2%	65,7%	100%
13. Contenu travail (4)	13,1%	28,1%	58,8%	100%
14. Contrainte temps (5)	9,2%	27,6%	63,3%	100%
15. Relation au sein du personnel (6)	2,5%	20,7%	76,8%	100%
16. Relation avec la hiérarchie (4)	11,3%	29,6%	59,1%	100%
17. Environnement psychosocial (13)	13,6%	26,8%	59,5%	100%
Tot (143)	9,1%	21,6%	69,4%	100%

Les pourcentages totaux pour chacune des trois modalités sont évidemment plus élevés, avec 69,4% de « d'accord » avec les situations idéales décrites par chacun des 143 items, 21,6% de « neutres »

et 9.1% de « pas d'accord » pour les réponses obtenues, hors « non concerné » et « non réponse ». Le parasitage des NC et des NR est aussi effacé pour certains thèmes, notamment : le 11 (83.5% de satisfaits au lieu 50.1%), le 8 (55.5% de satisfaits au lieu de 34.6%), le 7 (74.1% de satisfaits au lieu de 50.2%) et le 5 (81.2% de satisfaits au lieu de 57.9%).

Pour (encore) plus de lisibilité, nous avons rangé les thèmes par ordre décroissant de satisfaction, en prenant les « d'accord » pour base de classement. Ce classement permet de visualiser facilement la hiérarchie pour les autres modalités de réponse, qui suivent plus ou moins le même ordre, mais avec quelques différences qui tiennent au poids des réponses « neutres ». Remarquons que, dans la réalité des interviews, ces réponses ne sont pas « neutres » mais indiquent un niveau de satisfaction moyen (ou « mitigé », si l'on préfère). Elles ont donc tout leur poids. Nous avons coloré de rouge les thèmes avec taux dans les 50%, ensuite en orange (rang des 60%), bleu (70%) et vert (80%).

Tableau 17 : Thèmes et réponses hiérarchisé par thème, hors NC et NR (pourcentages en ligne)

Thèmes (N items)	% 😊	% 😐	% ☹️	Total
10. Bruit et ambiance thermique (5)	53,5%	30,8%	15,7%	100%
8. Efforts et manutention (5)	55,5%	32,0%	12,5%	100%
13. Contenu travail (4)	58,8%	28,1%	13,1%	100%
16. Relation avec la hiérarchie (4)	59,1%	29,6%	11,3%	100%
17. Environnement psychosocial (13)	59,5%	26,8%	13,6%	100%
14. Contrainte temps (5)	63,3%	27,6%	9,2%	100%
1. Locaux et zones de travail (17)	65,1%	22,8%	12,1%	100%
12. Autonomie et responsabilité (8)	65,7%	27,2%	7,1%	100%
4. Sécurité biens et pers (5)	69,1%	16,5%	14,4%	100%
2. Organisation du travail (12)	71,9%	21,6%	6,4%	100%
6. Informatique (12)	73,8%	17,6%	8,7%	100%
7. Position travail (5)	74,1%	22,3%	3,6%	100%
9. Eclairage (6)	76,2%	17,9%	6,0%	100%
15. Relation au sein du personnel (6)	76,8%	20,7%	2,5%	100%
3. Risques d'accident (15)	77,3%	14,2%	8,5%	100%
5. Matériel, outils (4)	81,2%	15,4%	3,4%	100%
11. Hygiène atmosphérique (17)	83,5%	12,7%	3,8%	100%
Tot (143)	69,4%	21,6%	9,1%	100%

Arrêtons-nous aux cinq moins bons pourcentages. Les deux premiers concernent des thèmes relatifs à des risques « physiques » : 1) bruit et température des lieux de travail ; 2) efforts et manutentions. Dans un champ professionnel dominé par le « vivre ensemble » avec les bénéficiaires, souvent en situation de handicap<sup>10</sup>, ce constat n'est pas trop surprenant et les données qualitatives le confirment. Les trois suivants sont de nature plus « psychosociale » : 3) contenu du travail (dont charge émotionnelle - nous y reviendrons) ; 4) relation avec la hiérarchie (climat social, évaluations...) ; 5) environnement psychosocial (relations avec bénéficiaires, agressivité, carrière et promotion, salaires, remplacements...). Rien de surprenant non plus et que nous aurons l'occasion de commenter plus précisément. N'oublions cependant pas que les taux de réponses négatives sont faibles.

Enfin, afin de pouvoir effectuer des comparaisons avec le rapport ASSS, nous avons opté pour un dernier calcul sur base d'un « score » pour chacun des thèmes, formule qui, comme tout calcul d'indice, a le désavantage d'écraser quelque peu les nuances des trois modalités de réponse, mais offre bien sûr l'avantage de tout « résumer » en un seul chiffre.

Une comptabilisation mathématique simple avait été adoptée dans le rapport ASSS pour quantifier les réponses : la note « 1 » était attribuée à « d'accord », la note « -1 » à la réponse « pas d'accord » et la note « 0 » à la position neutre. Toutes les réponses additionnées des items d'un thème avaient ensuite été multipliées par leur « valeurs » respectives, puis la somme avait été divisée par le nombre total de

<sup>10</sup> Mais pensons aussi aux « vieilles maisons d'accueil » mal chauffées et parfois bruyantes.

réponses. Les moyennes globales (ou d'un sous-ensemble quelconque des sondés) peuvent donc varier entre +1 et -1. *Au plus la note attribuée est élevée et proche de 1, au plus la « situation idéale » est, en moyenne, vécue comme telle par les sondés, et inversement.*

Le tableau ci-dessus présente les résultats globalisés pour chacun des 17 thèmes ; l'on a donc additionné les réponses aux questions regroupées dans chaque thème et l'on a calculé le score moyen pour chacun d'entre eux. Les thèmes ont ensuite été classés par ordre décroissant des scores, ce qui signifie que le premier thème en haut de la liste est celui qui contient des items de « situations idéales » correspondant *le moins* aux situations vécues, et le dernier de la liste correspondant *le plus* au vécu. En d'autres mots, plus la cote est faible, plus les risques regroupés dans le thème sont perçus comme étant éloignés de la situation idéale aux yeux des sondés.

Tableau 18: Scores par thème, hors NC et NR (maximum +1, minimum -1)

Thèmes	Scores par thème $\frac{\sum N_i \cdot val_i}{N}$
Bruit et ambiance thermique	0.38
Efforts et manutention	0.43
Environnement psychosocial	0.46
Contenu travail	0.46
Relation avec la hiérarchie	0.48
Locaux et zones de travail	0.53
Contrainte temps	0.54
Sécurité biens et pers	0.55
Autonomie et responsabilité	0.59
Informatique	0.65
Organisation du travail	0.66
Risques d'accident	0.69
Eclairage	0.70
Position travail	0.71
Relation au sein du personnel	0.74
Matériel, outils	0.78
Hygiène atmosphérique	0.80

Comme on peut le constater, le classement du tableau 18 est à peu près le même que celui du tableau 17, avec quelques glissements. Les différences s'expliquent par la « fusion » des trois modalités de réponse dans le score du tableau 18, alors que tableau 17 est basé sur la hiérarchie des réponses « d'accord ». Mais attention, la référence est l'intervalle (-1 ; +1), et non pas 1 (ou 100% comme dans les tableaux précédents) ! Ce qui signifie que sur une ligne qui va de -1 à +1, les scores des 17 thèmes se situent dans l'intervalle (+ 0,38 ; + 0,80).

## 6. Résultats détaillés par groupe de thèmes

### 6.1. Groupe « infrastructure »

Nous reprenons ici les cinq groupes utilisés pour l'étude ASSS au sein desquels avaient été distribués les 17 thèmes passés en revue dans le chapitre précédent. Pour chacun de ces groupes - qui vont du plus « physique » au plus « humain » - nous donnons d'abord ses composantes thématiques et, ensuite, une analyse plus détaillée par thème.

Ce premier groupe comprend les trois thèmes suivants :

- locaux et zones de travail (thème 1)
- éclairage (thème 9)
- bruit et ambiance thermique (thème 10)

Il s'agit en quelque sorte du « contenant » à l'intérieur duquel les travailleurs et les usagers évoluent et se rencontrent, quand leurs interactions ne se déroulent pas à l'extérieur. Nous avons vu dans le chapitre précédent que les réponses pour ces trois thèmes se répartissaient de la manière suivante (nous incluons les NC et les NR).

Tableau 19: Thèmes et réponses « groupe infrastructure », avec NC et NR

Thèmes (N items)	% 😞	% 😐	% 😊	%NC	%NR	Total
1. Locaux et zones de travail (17)	11,8%	22,2%	63,4%	0,9%	1,7%	100%
9. Eclairage (6)	5,7%	17,1%	72,8%	4,5%	0,0%	100%
10. Bruit et ambiance thermique (5)	15,1%	29,8%	51,7%	3,4%	0,0%	100%
Tot (143)	7,9%	18,8%	60,2%	11,9%	1,3%	100%

Comme on peut le constater, si l'éclairage ne semble poser guère de problèmes importants en général, on constate plus d'insatisfaction du côté des « locaux et zones de travail », ainsi que - surtout - dans le domaine « bruit et ambiance thermique » (le thème qui recueille le pourcentage le plus faible de réponses « d'accord »). Un examen plus détaillé des questions relatives à ces trois thèmes permet d'examiner les composantes internes au thème et les réponses données. Nous le ferons par le biais d'un tableau extrait de la base de données de l'enquête quantitative. Le numéro des questions (voir questionnaire en annexe) est en abscisse, les réponses en ordonnée. Nous ne fournissons que les effectifs (N) pour chacune des modalités de réponse (y compris NC et NR). Les éléments plus problématiques sont soulignés en rouge (majorité de négatif + neutre) ou orange (forte minorité).

Tableau 20: Détail « locaux et zones de travail »

	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17
😞	8	7	16	10	7	3	3	11	2	1	1	2	0	3	2	3	3
😐	15	16	12	12	8	8	13	8	5	10	7	0	10	15	8	1	7
😊	18	18	13	11	25	30	25	22	34	30	32	38	30	23	27	36	30
NC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	1	1
NR	0	0	0	8	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0
Σ	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

Comme on peut le voir, un certain nombre d'items « rouges » récoltent *plus de réponses négatives ou neutres que positives*. Ce sont les questions Q1 à Q4 relatives à l'espace de travail : taille, isolement, confort, équipement. Les Q5, Q7 et Q8 qui concernent le même sujet sont, quant à elles, « dans l'orange ». Il y a donc clairement un problème d'espace dans nombre d'institutions visitées. La Q14 concerne, elle, les « locaux sociaux » pour travailleurs (douches, vestiaire, toilettes, réfectoire...) pas toujours satisfaisants.

Tableau 21 : Détail «éclairage»

	Q76	Q77	Q78	Q79	Q80	Q81
☹	1	3	2	4	2	2
☺	12	5	6	7	6	6
☺	27	32	32	29	32	27
NC	1	1	1	1	1	6
NR	0	0	0	0	0	0
Σ	41	41	41	41	41	41

Il n'y a pas véritablement de gros problèmes en matière d'éclairage, aucun item n'étant en rouge ou orange. Pointons le nombre de «non concernés» pour la Q81 relative au travail sur écran.

Tableau 22 : Détail «Bruit et ambiance thermique»

	Q82	Q83	Q84	Q85	Q86
☹	8	7	8	2	6
☺	17	15	11	8	10
☺	15	16	21	30	24
NC	1	3	1	1	1
NR	0	0	0	0	0
Σ	41	41	41	41	41

Sur ce point, deux items sont dans le rouge: celui concernant «l'inconfort ou les distractions dus au bruit» (Q82) et celui, apparenté, relatif au «poste de travail à l'écart des sources de bruit» (Q83). Ceci est bien entendu à mettre en rapport avec le manque d'espace évoqué plus haut, mais également avec le «vivre ensemble» dans les institutions résidentielles ou d'accueil de jour, en particulier celles qui accueillent des personnes qui peuvent être particulièrement bruyantes. La Q84 concerne la température ambiante, «ni trop chaude, ni trop froide». On ne peut bien entendu pas exclure que l'un ou l'autre service d'accompagnement soit également concerné par ces trois questions, mais pour d'autres raisons (vétusté des bâtiments, vieilles chaudières, pas de double vitrage, etc.).

## 6.2. Groupe «matériel»

Ce groupe concerne les outils de travail physique, comme les machines, le matériel informatique, les plans de travail et bureaux. Il comprend dès lors les thèmes:

matériel de travail, les outils, les machines (thème 5)

matériel informatique (thème 6)

position de travail (thème 7)

Tableau 23 : Thèmes et réponses «groupe matériel», avec NC et NR

Thèmes (N items)	% ☹	% ☺	% ☺	% NC	% NR	Total
5. Matériel, outils (4)	2,4%	11,0%	57,9%	28,7%	0,0%	100%
6. Informatique (12)	7,5%	15,2%	64,0%	13,0%	0,2%	100%
7. Position travail (5)	2,4%	15,1%	50,2%	31,7%	0,5%	100%
Tot (143)	7,9%	18,8%	60,2%	11,9%	1,3%	100%

Ce qui frappe dans ce groupe, c'est le nombre très élevé de «non concernés» pour le thème position de travail (thème très centré sur la problématique de travailleurs «immobiles») et celui concernant le matériel et les outils. L'outillage informatique apparaît globalement satisfaisant pour ceux qui se disent concernés.

Tableau 24 : Détail «Matériel, outils»

	Q50	Q51	Q52	Q53
☹	1	1	1	1
☺	7	2	4	5
😊	25	30	22	18
NC	8	8	14	17
NR	0	0	0	0
Σ	41	41	41	41

Les «non concerné» sont principalement relatifs aux Q52 et Q53 concernant des types de «matériel» difficilement identifiables («facile à saisir en sécurité», «pas trop lourd et pas de vibrations»). On peut d'ailleurs poser l'hypothèse qu'une partie des réponses positives ont été données sans trop identifier les objets en question.

Tableau 25 : Détail «Informatique»

	Q54	Q55	Q56	Q57	Q58	Q59	Q60	Q61	Q62	Q63	Q64	Q65
☹	1	3	1	2	4	2	2	4	4	5	4	5
☺	8	8	6	6	4	1	9	9	4	6	7	7
😊	28	28	32	31	14	20	28	26	29	26	28	25
NC	4	2	2	2	19	18	2	2	4	4	2	4
NR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Σ	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

Globalement, le matériel informatique paraît satisfaisant, avec une exception pour les Q58 et Q59 pour lesquelles le nombre de «non concerné» est très élevé. Il s'agit du «porte document»<sup>11</sup> et de «l'ordinateur portable», objets qui ne font visiblement pas partie des objets souvent utilisés.

Tableau 26 : Détail «Position de travail»

	Q66	Q67	Q68	Q69	Q70
☹	1	1	0	3	0
☺	4	5	6	11	5
😊	21	25	24	18	15
NC	15	10	11	8	21
NR	0	0	0	1	0
Σ	41	41	41	41	41

Ici également, un nombre non négligeable de «non concernés» apparaît dans quatre questions sur cinq. Pour les trois premiers items (Q66 à Q68), il s'agit de questions relatives aux travailleurs «assis», alors que la cinquième (Q70) concerne des travailleurs «debout». Mais dans les deux cas, les items renvoient à des travailleurs «immobiles» (assis ou debout), alors que la majorité de personnes interviewées sont souvent en mouvement. Quant au score faible de la Q69 («surface de travail suffisante»), elle fait évidemment écho au manque de place déjà évoqué plus haut.

<sup>11</sup> L'identification de cet objet fut difficile. S'agit-il d'un outil permettant de disposer un texte devant un ordinateur (comme pour les secrétaires), d'un classeur horizontal et ouvert? La réponse est restée en suspens.

### 6.3. Groupe « sécurité au travail »

Nous abordons ici les différents « risques », surtout de nature physique :

- risques d'accident -incendie, électricité, risques mécaniques, vêtements de travail (thème 3)
- sécurité des biens et des personnes (thème 4)
- efforts et manutention (thème 8)
- hygiène atmosphérique (thème 11)

Tableau 27 : Thèmes et réponses « sécurité au travail », avec NC et NR

Thèmes (N items)	% ☹	% 😐	% 😊	% NC	% NR	Total
4. Sécurité biens et pers (5)	13,2%	15,1%	63,4%	6,8%	1,5%	100%
8. Efforts et manutention (5)	7,8%	20,0%	34,6%	35,6%	2,0%	100%
11. Hygiène atmosphérique (17)	2,3%	7,6%	50,1%	39,0%	1,0%	100%
Tot (143)	7,9%	18,8%	60,2%	11,9%	1,3%	100%

Notons à nouveau le pourcentage élevé de NC pour les thèmes « hygiène atmosphérique » et « efforts et manutention », plus centrés sur les personnes qui travaillent « sur des choses » plutôt « qu'avec des personnes ». Néanmoins, c'est dans le secteur handicap, que la manutention de personnes est un aspect important, du moins dans certains sous-secteurs. Ce qui explique probablement un certain nombre de réponses négatives ou « mitigées » pour ce thème. Nous allons le voir en détails.

Tableau 28 : Détail « Sécurité biens et personnes »

	Q45	Q46	Q47	Q48	Q49
☹	5	7	4	8	3
😐	4	9	3	6	9
😊	30	24	27	22	27
NC	2	1	7	3	1
NR	0	0	0	2	1
Σ	41	41	41	41	41

La Q46 est relative aux « consignes de sécurité (bien définies, connus, claires et respectées) ». Il y a visiblement des lacunes ou méconnaissances à ce sujet, du moins dans certaines institutions. Cette problématique est sans doute apparentée à la Q48 concernant l'existence d'une « centrale de secours » comme « procédure en cas de vol ou d'agression ». Ce dispositif est inconnu dans un certain nombre de cas, probablement dans les plus petites institutions.

Tableau 29 : Détail « Efforts et manutention »

	Q71	Q72	Q73	Q74	Q75
☹	1	2	5	4	4
😐	9	10	5	6	11
😊	17	12	8	16	18
NC	13	16	22	15	7
NR	1	1	1	0	1
Σ	41	41	41	41	41

Nous retrouvons nos « non concernés » pour quatre questions sur cinq. Les Q72 et Q73 sont relatives aux charges « confortables à saisir » et à une éventuelle mécanique. La Q75, qui concerne plus de répondants, interroge la « fatigue en fin de journée acceptable » (cette question, dans son contexte thématique, évoque plus la fatigue physique que la fatigue nerveuse).

Tableau 30: Détail «Hygiène atmosphérique»

	Q87	Q88	Q89	Q90	Q91	Q92	Q93	Q94	Q95	Q96	Q97	Q98	Q99	100	101	102	103
☹	3	3	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2	0	2
☺	3	6	3	1	2	2	0	4	4	1	0	3	5	9	4	6	0
☺	11	8	9	13	28	30	5	7	16	21	34	32	28	17	27	28	35
NC	23	23	25	25	10	9	36	30	21	18	7	6	6	14	8	7	4
NR	1	1	2	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0
Σ	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

C'est ici que nous avons le plus de «non concerné», le thème étant pour l'essentiel relatif aux «risques chimiques et biologiques». Les autres questions ne semblent pas susciter d'insatisfaction. Elle est ont été prises dans un sens général, alors qu'elles concernaient les mêmes «risques».

#### 6.4. Groupe «organisation du travail»

Les thèmes regroupés sont :

- Organisation du travail (thème 2)
- Autonomie et responsabilité individuelles (thème 12)
- Contenu du travail (thème 13)
- Contraintes de temps (thème 14)
- Relations au sein du personnel (thème 15)
- Relations de travail avec la hiérarchie (thème 16)

Ce groupe réunit un nombre élevé de thèmes qu'il n'est pas aisé de synthétiser. Il concerne toute la dynamique interne du travail avec sa part «matérielle» (gestion du temps et de l'espace, proximité-distance entre travailleurs, moyens de communication, gestion des stocks et approvisionnement des postes...) et sa part «relationnelle» ou «organisationnelle» (gestion des conflits, charge émotionnelle, contenu du travail, hiérarchie-autonomie, communication et concertation, évaluation...).

Tableau 31: Thèmes et réponses «organisation du travail», avec NC et NR

Thèmes (N items)	% ☹	% ☺	% ☺	% NC	% NR	Total
2. Organisation du travail (12)	6,1%	20,5%	68,3%	3,5%	1,6%	100%
12. Autonomie et responsabilité (8)	6,7%	25,9%	62,5%	3,0%	1,8%	100%
13. Contenu travail (4)	12,8%	27,4%	57,3%	0,6%	1,8%	100%
14. Contrainte temps (5)	8,8%	26,3%	60,5%	4,4%	0,0%	100%
15. Relation au sein du personnel (6)	2,4%	20,3%	75,2%	0,4%	1,6%	100%
16. Relation hiérarchie (4)	11,0%	28,7%	57,3%	1,2%	1,8%	100%
Tot (143)	7,9%	18,8%	60,2%	11,9%	1,3%	100%

Ce groupe réunit pas moins de 39 items répartis dans 6 thèmes. Il y a très peu de NC et de NR. Le pourcentage le plus faible de réponses satisfaites concerne le contenu du travail et les relations avec la hiérarchie. A l'inverse, les «relations de travail au sein du personnel» semblent poser peu de problèmes (on retrouve la même dichotomie dans l'étude ASSS).

Tableau 32: Détail « Organisation du travail »

	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29
☹	0	1	0	0	9	0	0	4	0	0	6	10
☺	9	9	6	5	15	3	2	16	7	7	11	11
☺	31	30	32	32	17	38	37	18	34	33	21	13
NC	1	1	2	2	0	0	0	3	0	1	0	7
NR	0	0	1	2	0	0	2	0	0	0	3	0
Σ	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

Trois items donnent une minorité d'avis satisfaits : Q29, Q22 et Q25. Il s'agit respectivement de l'existence d'une « service d'accueil séparé d'activités requérant concentration », de « la possibilité de s'isoler pour des tâches requérant concentration », et de « l'indépendance avec poste voisin ». Le manque d'espace est à nouveau en cause, ainsi que pour la Q28, « confidentialité des conversations ». Il s'agit visiblement d'une problématique récurrente et produisant des effets à différents niveaux.

Tableau 33: Détail « Autonomie et responsabilité »

	Q104	Q105	Q106	Q107	Q108	Q109	Q110	Q111
☹	1	2	2	3	8	2	2	2
☺	17	9	4	9	16	11	9	10
☺	22	29	29	28	16	27	29	25
NC	1	0	5	0	0	0	1	3
NR	0	1	1	1	1	1	0	1
Σ	41	41	41	41	41	41	41	41

La Q108 concerne « le niveau d'attention moyen en fonction de la gravité des actions à prendre, du caractère imprévisible des événements ». Il s'agit la plupart du temps, pour les travailleurs de première ligne en tous cas, d'un travail dans lequel il faut faire face à de l'imprévu qu'il convient de savoir « gérer » de manière relativement autonome, même si des consignes de conduite existent, bien entendu. On en retrouve un écho dans la Q109 qui concerne les « décisions pas trop difficiles à prendre ». Enfin, la Q104 énonce « pas de contradictions entre les ordres et les attentes ». On y retrouve en filigrane, peut-être, la différence entre le « travail prescrit » et le « travail réel » mis en lumière par le psychologue du travail Christophe Dejours.

Tableau 34: Détail « Contenu du travail »

	Q112	Q113	Q114	Q115
☹	2	1	2	16
☺	13	8	8	16
☺	26	32	28	8
NC	0	0	0	1
NR	0	0	3	0
Σ	41	41	41	41

Un point très négatif, du moins au sens où l'item Q115 (« charge émotionnelle pas trop lourde ») ne correspond pas à la situation vécue. Ce n'est pas une surprise dans ces secteurs et métiers où l'on côtoie journallement, et souvent dans le « vivre avec », la souffrance physique, sociale et mentale.

Tableau 35: Détail « Contraintes de temps »

	Q116	Q117	Q118	Q119	Q120
☹	1	2	3	1	11
☺	7	15	10	5	17
☺	33	23	28	28	12
NC	0	1	0	7	1
NR	0	0	0	0	0
Σ	41	41	41	41	41

Un autre « point rouge », clairement lié aux deux précédents (Q115 et Q108) est le faible assentiment avec « peu d'interruptions du travail (imprévus) » (Q120). A mettre en lien avec la Q117 « rythme de travail pas excessif, retard peut être résorbé rapidement, pas constamment dans urgence ».

Tableau 36: Détail « Relations au sein du personnel »

	Q121	Q122	Q123	Q124	Q125	Q126
☹	0	0	0	0	6	0
☺	8	9	2	8	17	6
☺	33	31	39	32	17	33
NC	0	1	0	0	0	0
NR	0	0	0	1	1	2
Σ	41	41	41	41	41	41

Comme nous l'avons entraperçu plus haut, les relations au sein du personnel semblent bonnes selon les sondés sauf pour l'item Q125: « conflit interpersonnel, gestions des conflits, conflits vite abordés et vite réglés ». A vrai dire, lorsque l'on lit les autres questions de ce thème, on constate qu'elles ne concernent pas tant l'aspect « relationnel » que l'aspect « organisationnel » (répartition du travail, communication pendant le travail...). La Q125 est la seule qui évoque clairement les conflits et leur résolution, et ceux-ci ne sont visiblement pas absents (des témoignages qualitatifs dans ce sens ont été recueillis au cours des interviews).

Tableau 37: Détail « Hiérarchie »

	Q127	Q128	Q129	Q130
☹	2	3	0	13
☺	11	12	11	13
☺	25	26	30	13
NC	2	0	0	0
NR	1	0	0	2
Σ	41	41	41	41

Enfin, dans le domaine des relations avec la hiérarchie, un item se détache assez nettement: celui des évaluations et de l'appréciation du travail de chacun (Q130). L'énoncé était précisément: « Les évaluations: chacun sait quand et comment son travail est évalué quand et comment il est contrôlé. Il en connaît les critères et les conséquences. Chacun est informé des résultats de ses évaluations. Le travail de chacun est suffisamment apprécié. » Les réponses négatives ou mitigées peuvent donc s'interpréter diversement, mais il s'agit clairement d'une question sensible.

## 6.5. Groupe « environnement psychosocial »

Ce dernier groupe est composé des items du seul thème « environnement psychosocial » (ce n'est donc pas un « groupe de thèmes » comme les autres, mais il comporte cependant une assez grande diversité interne). Les items concernent, d'un côté, les conditions de vie matérielle dans l'institution comme les salaires, la stabilité de l'emploi, la confiance dans l'intégrité de l'entreprise, la gestion des remplacements, et, de l'autre, des aspects plus « relationnels », comme la gestion de l'agressivité, les relations avec les personnes extérieures, les procédures face aux violences.

Tableau 38: Thèmes et réponses par thème (pourcentages en ligne)

Thèmes (N items)	% 😞	% 😐	% 😊	% NC	% NR	Total
17. Environnement psychosocial (13)	13,1%	25,9%	57,4%	1,1%	2,4%	100%
Tot (143)	7,9%	18,8%	60,2%	11,9%	1,3%	100%

Ce groupe ne comportant qu'un seul thème, avec visiblement des points de tension, nous passons tout de suite à l'analyse détaillée des items. Comme dit plus haut, ce thème est assez hétérogène.

Tableau 39: Détail « environnement psychosocial »

	Q131	Q132	Q133	Q134	Q135	Q136	Q137	Q138	Q139	Q140	Q141	Q142	Q143
😞	3	7	6	3	15	1	1	7	9	9	6	3	0
😐	5	15	17	9	15	7	4	9	9	13	13	10	12
😊	31	19	17	22	8	33	36	25	22	16	21	28	28
NC	0	0	0	3	2	0	0	0	0	1	0	0	0
NR	2	0	1	4	1	0	0	0	1	2	1	0	1
Σ	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

Comme on peut le constater au premier coup d'œil, il y a trois « points rouges » et sept « points oranges ». Le point le plus négatif (Q135) concerne les « promotions possibles », ce qui n'est pas une surprise dans un champ professionnel non marchand où les carrières sont la plupart du temps « planes ». Vient ensuite la Q133 sur « l'agressivité physique ou verbale, les comportements incorrects » de la part de bénéficiaires ou de visiteurs, ainsi que les problèmes de « communication (langue, culture...) ».

Les autres points recouvrent toute une palette de questions: les problèmes d'absence et de remplacement (Q138), les salaires par rapport aux compétences (Q139), le SIPPT « satisfaisant » (Q140), les « structures et procédures pour problèmes psychosociaux » (Q141), la compatibilité du travail avec la vie privée (Q142). Enfin, à la question finale qui a fait sourire certaines personnes (notamment parce qu'elles se sentaient mal placées pour y répondre individuellement)<sup>12</sup>: « tout le personnel est globalement satisfait » (Q143), il n'y a quand même aucune réponse « pas d'accord » et 28 réponses « d'accord » (ce qui fait 68%).

<sup>12</sup> Comme souligné au début de ce rapport, c'est un guide de concertation transformé en questionnaire.

## 7. Les items les plus problématiques

Cette présentation est sans doute un peu redondante avec ce qui précède, mais offre l'avantage de porter l'attention de manière concentrée sur ce qui pose problème dans l'ensemble des thèmes.

Tableau 40: Items les plus problématiques par ordre décroissant (maximum +1, minimum -1)

Enoncés récoltant les scores les plus faibles	Total répond.	😊 +1		😐 0		☹️ -1		Score $\frac{\sum N_i \cdot val_i}{N}$
		N <sub>1</sub>	%	N <sub>2</sub>	%	N <sub>3</sub>	%	
« Situations idéales »	N	N <sub>1</sub>	%	N <sub>2</sub>	%	N <sub>3</sub>	%	
Il y a une équipe d'intervention interne pour incendie, explosion (Q42)	38	10	26,3%	9	23,7%	19	50,0%	-0,24
Les promotions sont possibles, critères objectifs et clairs connus et approuvés (Q135)	38	8	21,1%	15	39,5%	15	39,5%	-0,18
Il y a des zones réservées aux personnes extérieures (bénéficiaires, visiteurs) (Q3)	41	13	31,7%	12	29,3%	16	39,0%	-0,07
Les évaluations: chacun sait quand et comment son travail est évalué (Q130)	39	13	33,3%	13	33,3%	13	33,3%	0,00
Zones pour personnes extérieures, suffisamment spacieuses, discrètes, agréables (Q4)	33	11	33,3%	12	36,4%	10	30,3%	0,03
Aides mécaniques éventuelles (Q73)	18	8	44,4%	5	27,8%	5	27,8%	0,17
SIPPT satisfaisant (Q140)	38	16	42,1%	13	34,2%	9	23,7%	0,18
Possibilité de s'isoler pour des tâches demandant plus de concentration (Q22)	41	17	41,5%	15	36,6%	9	22,0%	0,20
Le niveau d'attention moyen en fonction de la gravité des actions à prendre, du caractère imprévisible des événements (Q108)	40	16	40,0%	16	40,0%	8	20,0%	0,20
Espace de travail (taille adéquate) (Q1)	41	18	43,9%	15	36,6%	8	19,5%	0,24
Locaux de réunion assez grands, confortables, bien équipés (Q2)	41	18	43,9%	16	39,0%	7	17,1%	0,27
Espaces de rangement suffisants (armoires, étagères,...) (Q8)	41	22	53,7%	8	19,5%	11	26,8%	0,27
Formation sur les procédures et les risques (Q88)	17	8	47,1%	6	35,3%	3	17,6%	0,29

Nous avons repris ci-dessus tous les items dont le score est inférieur à 0.30. Le numéro de la question est écrit entre parenthèses. Rappelons que ces scores doivent être lus sur une échelle qui va de -1 à +1. Son calcul est la résultante de la somme des produits obtenus par la multiplication du nombre N<sub>123</sub> des trois modalités de réponses par la valeur attribuée (-1, 0 et +1). Le chiffre obtenu est divisé par le nombre de réponses N. Les « non concerné » et les « non réponse » ne sont pas pris en compte. Ce dernier point explique le nombre parfois faible du total des réponses, en particulier pour la Q 73 (« aides mécaniques éventuelles ») et Q 88 (« formations sur les procédures et risques »).

Ce qui frappe est le nombre d'items relatifs à l'espace au sein des institutions : « zones réservées aux visiteurs, possibilité de s'isoler, espace de travail, locaux de réunion, espaces de rangement. » Pas moins de 6 items sur 13 concernent ce point. Ce thème ressortait également des commentaires qualitatifs. On remarquera ensuite les 3 items concernant la sécurité (« équipe d'intervention interne, SIPPT, formation sur procédures et risques » - peu de répondants dans ce dernier cas, ce qui peut s'interpréter diversement). Ensuite les 2 items concernant « l'évaluation et les promotions ». Ensuite les « aides mécaniques » (18 réponses sur 41) et le « niveau d'attention moyen » en lien avec le caractère imprévisible des événements.

## 8. Synthèse générale des deux volets de l'étude

Les chapitres qui précèdent ont mis clairement certains points en évidence, qui ressortent de l'analyse quantitative des deux questionnaires (celui du volet 1 et celui du volet 2), mais également des éléments qualitatifs résultant de l'observation et du recueil des commentaires.

Bien entendu - et il est important de le rappeler encore - c'est un « coup de sonde » et pas un sondage minutieux auprès d'un échantillon représentatif de 500 ou 600 personnes. Il est cependant assez instructif pour guider les responsables du Fonds ISAJH et les acteurs de l'ABBET. Nous synthétisons brièvement ces informations en partant du plus général pour aboutir au plus particulier.

1. Le champ concerné est traversé par plusieurs lignes de partage. Il nous semble pertinent, au regard du sujet de cette étude et des éléments collectés, d'en isoler deux principales : le type de bénéficiaire accueillis et/ou accompagnés, le type de travail mis en œuvre avec lui.
  - a. Le premier axe distingue principalement, d'un côté, les personnes handicapées<sup>13</sup>, et, de l'autre, les adultes en difficulté (ou « isolés » selon l'appellation) avec ou sans enfants ;
  - b. le second distingue, d'un côté, les centres et maisons, constituant un milieu de vie où s'effectue l'essentiel du travail, et, de l'autre, les services ambulatoires.
  - c. Le temps imparti à cette étude ne nous a malheureusement pas permis d'effectuer des analyses quantitatives sectorielles, qui se seraient de toute manière appuyées sur de très petits effectifs.
2. Bien entendu, la taille des institutions constitue une variable importante et croise la première distinction. Nous avons vu que le taux de réponse au premier questionnaire augmente avec celle-ci (sauf pour la dernière catégorie) et qu'un motif souvent évoqué pour la non-application de la loi, ou son application seulement partielle, est la taille (avec le manque de temps et de moyens).
3. En termes de connaissance de la loi et de son application, on peut retenir les éléments suivants :
  - a. La moitié des employeurs répondent ne connaître la loi que vaguement (49%) ou pas du tout (2%) et la même proportion ne l'applique pas, même s'ils le souhaitent (9%), ou ne l'applique que partiellement (41%).
  - b. Les principaux obstacles à la connaissance-mise en œuvre de la loi sont au nombre de quatre : manque de temps, manque de moyens, complexité de la loi, petite taille.
  - c. Les problèmes de bien-être au travail, qui sont largement attestés par les employeurs (surtout dans leur composante relationnelle), sont souvent abordés dans des moments « de réflexion et d'expression » (réunions, supervisions).
4. Les données du volet 2 font ressortir les éléments suivants concernant les risques physiques.
  - a. Le problème de l'espace disponible, surtout dans les structures où les travailleurs partagent un milieu de vie avec les bénéficiaires. Cet élément apparaît dans plusieurs thèmes associés : manque de place, manque d'espace de rangement, bruit, difficulté de s'isoler, locaux sociaux ou de réunion...
  - b. Le confort matériel, notamment la température ambiante, pose problème dans les vieilles maisons et les bâtiments vieillissants et mal isolés (double vitrage).
  - c. En termes de prévention des risques (formation et équipe d'intervention interne, centrale de secours), il semble y avoir des manques, du moins dans le traitement formalisé des choses (équipe, procédures écrites, etc.).
5. Au niveau des risques psychosociaux, nous retrouvons à peu des choses près les mêmes éléments que ceux mis en évidence dans l'étude ASSS : carrière horizontale, problèmes des évaluations, gestion de comportement imprévisibles, agressivité, charge émotionnelle
6. Enfin, n'oublions pas que, globalement et sur base du petit échantillon rencontré, la situation en terme de bien-être au travail est loin d'être catastrophique selon les personnes rencontrées : 69.4% de réponses « d'accord » des sondés concernés avec l'ensemble des 143 items présentant des « situations idéales ».

<sup>13</sup> Au sein desquels il faudrait distinguer les enfants et les adultes, les types de handicap, etc.

## 9. Pistes de travail

Nous préférons parler de pistes de travail plutôt que de recommandations, le chercheur n'ayant bien entendu pas à se substituer aux acteurs sectoriels concernés. Ces acteurs (institutions, fédérations, syndicats, ABBET...) sont par ailleurs les mieux placés pour opérer des choix au sein (ou en dehors) des pistes proposées et de déterminer leurs incarnations opérationnelles.

Rappelons d'autre part que, aux termes de la loi, ce sont les employeurs qui sont requis pour analyser et réduire les risques spécifiques à leur organisation, dont chacune est singulière (autant sur les aspects physiques que psychosociaux des risques). Comme le souligne le *SPF Emploi, Travail et Concertation sociale* sur son site web : « Chaque employeur doit élaborer dans son entreprise ou institution une politique en matière de bien-être des travailleurs lors de l'exercice de leur travail. Cette politique tend à prévenir les accidents du travail et les maladies professionnelles et à mieux préciser la relation entre l'homme et le travail, de sorte que l'on tient mieux compte de l'homme dans sa totalité. Dans ce but, chaque employeur devra déterminer les mesures de prévention qui doivent être présentes dans son entreprise ou institution, sur la base de la nature des activités qu'il exerce et sur la base du nombre de travailleurs qu'il occupe ainsi que leur profil à risque spécifique. »

Nous avons dès lors opté pour une présentation structurée de quelques pistes de travail, en développant trois axes successifs, qui s'articulent aux résultats de l'étude. Il s'agit d'un ordre de présentation semblable à celui du rapport ASSS, mais bien entendu pas du même contenu, même s'il y a quelques recoupements. Par ailleurs, l'objectif est surtout de présenter des pistes de travail qui peuvent entrer en synergie avec les missions de l'ABBET<sup>14</sup>.

Il s'agira dans un premier temps de répondre au constat d'une connaissance relativement faible de la loi (51 % ne la connaissent que « vaguement ou « pas du tout»). Ceci en nous interrogeant d'abord sur les obstacles à une meilleure connaissance, qui se rejoignent assez fort, et aux moyens d'y remédier. Nous aborderons ensuite la face matérielle du bien-être et les aspects spécifiques qui sont apparus au cours de cette étude, avec des variations sectorielles relativement importantes. Enfin, nous traiterons de différents aspects des « risques psychosociaux » propres aux secteurs.

### 9.1. Connaissance de la loi et son application dans les secteurs

Nous avons relevé que les répondants des secteurs ont des connaissances variables de la loi et de ses implications. Ceci, sans doute, en fonction du secteur, de la taille des institutions, de la présence ou non d'un Comité d'Entreprise et d'une délégation syndicale, du SEPPT, etc. Mais comme nous l'avons mentionné par ailleurs, la méconnaissance de la loi de 1996 n'implique pas évidemment que le mal-être au travail règne. Les données issues de cette étude (dont la représentativité est relative) ne donnent en tous cas pas une image de mal-être massif. Les données issues du second volet de l'enquête en témoignent, et, un peu moins, celles du premier volet. Mais comme nous l'avons vu, il est difficile d'interpréter le chiffre de 71 % des employeurs qui mentionnent « l'occurrence d'un problème de bien-être », dans la mesure où la période prise en compte n'est pas précisée.

Il y aurait dès lors de toute manière et en tout premier lieu un travail d'information à effectuer à l'intention des secteurs, ainsi que de mise à disposition d'une aide et d'outils pratiques, adaptés aux réalités professionnelles. Plutôt que de diffuser des documents officiels et transsectoriels, « parachutés d'en haut », il nous paraît plus pertinent de concevoir des textes et des outils adaptés à ces pratiques en environnement de travail spécifiques, en synergie avec d'autres.

Le premier effort à faire consisterait à présenter et à « traduire » les textes légaux dans un langage et avec une intelligence des situations adaptés aux secteurs et à leurs professionnels. Pour parler vulgairement, on n'attrape pas les mouches avec du vinaigre, et il convient dès lors de développer

<sup>14</sup> L'association bruxelloise pour le bien-être au travail, créée par les partenaires sociaux bruxellois pour la mise en œuvre des projets d'amélioration du bien-être au travail dans les secteurs du non-marchand bruxellois.

une approche de « conscientisation à la problématique bien-être », dans ses aspects théoriques et pratiques, qui soient en phase avec les réalités vécues par les principaux intéressés. Ce travail pourrait d'ailleurs s'effectuer en concertation avec des représentants des secteurs.

Sans entrer dans les détails qui relèvent plutôt du travail à mettre en œuvre par l'ABBET, nous distinguerions deux phases ou deux niveaux dans ce travail :

- En synergie avec d'autres secteurs du Non-Marchand bruxellois concernés par l'ABBET (notamment le champ social-santé ambulatoire abordé dans l'étude ASSS), un document bref et vivant, du genre (titre purement indicatif) « *Bien-être au travail: le dessous des cartes* », dans lequel les antécédents, les évolutions et le contenu de la loi de 1996 seraient explicités dans des termes adaptées aux secteurs. Mais également les obligations concrètes et les conséquences pratiques qui y sont associées (SIPPT, SEPPT, « personne de confiance », etc.). Ce document pourrait d'ailleurs dépasser le cadre d'une transposition par trop « scolaire » de la loi stricto-sensu, pour aborder des thématiques plus vaste : le sens du travail, la pénibilité et ses dimensions, etc. Il pourrait comporter une brève synthèse des résultats de la présente étude et de quelques autres (étude ASSS, étude UNIFAF...). Rappelons que le « manque d'information » revient très souvent comme motif de non application de la loi.
- Des outils concrets et pratiques conçus dans la foulée et fournissant une aide pour la mise en œuvre des obligations légales, que cette aide soit technique, juridique ou matérielle. Il faudrait veiller à ce que ces outils soient en phase avec les réalités de terrain, dans leurs dimensions matérielles et psychosociales. Un vade-mecum d'adresses et de contacts utiles serait joint.

Ce sont principalement les petites organisations qui devraient être visées, notamment dans la conception des outils, dans la mesure où leur taux de réponse a été le plus faible et où la taille de l'institution est souvent mentionnée comme un obstacle à la mise en œuvre de la loi (avec sa complexité, le manque de moyens humains et de temps).

Cette première piste de travail consiste dès lors à développer une campagne d'information adaptée pour mettre le thème du bien-être au travail à l'ordre du jour dans les secteurs, ainsi qu'une offre d'aide concrète soutenant les institutions dans leurs efforts en matière de bien-être au travail.

## 9.2. Risques physiques spécifiques

Nous l'avons vu, le travail ne s'effectue pas dans un environnement désincarné. Le rapport, dans sa partie qualitative (observations lors des visites, commentaires des personnes interviewées) et dans ses résultats quantitatifs, fait état de divers problèmes spécifiques aux secteurs. Nous n'allons pas les énumérer à nouveau ici, mais force est de constater qu'ils constituent souvent un ensemble de problématiques liées qui tiennent à l'environnement physique (localisation, infrastructure, matériel utilisé...), au type de travail mis en œuvre (liés aux caractéristiques des bénéficiaires) et aux conditions dans lesquelles il est effectué (résidentiel, accueil de jour, ambulatoire).

Il y a, sur ce dernier point, une différence non négligeable est apparue entre ceux qui travaillent dans le contexte d'un « vivre ensemble » avec les bénéficiaires (maisons d'accueil, centres de jour ou d'hébergement pour personnes handicapées) et ceux qui sont actifs dans les services ambulatoires. Rappelons que les premiers représentent 78% des agréments et les seconds 22%. D'autre part, nombre de maisons d'accueil (14 agréments) et de services d'accompagnement (20 agréments) partagent peu ou prou une caractéristique en termes d'infrastructure et de localisation : utilisation de maisons d'habitation ou, parfois, de bâtiment industriel (entrepôt) comme lieu de travail.

Il y a dès lors d'abord les risques physiques spécifiques encourus par les travailleurs qui partagent ce « vivre ensemble » avec des personnes handicapées, donc en centre de jour ou d'hébergement. La palette des risques est assez étendue et varie évidemment en fonction du type de bénéficiaires (âge, type de handicap) : manutention des personnes, soins médicaux (seringues, médicaments spécifiques...), contagions possibles.

Les travailleurs des maisons d'accueil œuvrent aussi dans ce contexte de « vivre ensemble », mais avec un public différent et toujours en hébergement, souvent avec des enfants (9 agréments sur 14). Le public, ses problématiques, ainsi que l'infrastructure et la localisation sont différents

Comme nous l'avons vu, la question de l'espace (et de «l'ambiance thermique») est apparue comme posant souvent problème. Dans la mesure où chaque organisation dispose de son infrastructure propre et selon des modalités différentes (propriétaire ou locataire), il est difficile d'aller plus loin qu'une sensibilisation sur ce thème. Au-delà de cela, c'est aux partenaires sociaux qu'il revient d'interpeller les pouvoirs subsidiaires sur les infrastructures nécessaires.

Pour les organisations situées dans des maisons d'habitation, un piste de travail pourrait être de cibler des actions spécifiques par rapport à ce type de problèmes, d'abord par une brochure du type (titre indicatif) «*Travailler dans une maison d'habitation, c'est sympa, mais...*», énumérant les problèmes associés et les remédiations possibles. Le document, faisant référence à celui concernant la loi de 1996, présenterait d'abord les risques sous la forme d'une «situation-type» un peu caricaturale et illustrée, tous les problèmes y étant cumulés. Il mentionnerait ensuite des pistes concrètes de remédiation, en n'oubliant pas de rappeler les obligations (droits et devoirs) en la matière, ainsi que les coordonnées de soutiens possibles et d'aides diverses.

Il ne faut pas oublier les risques physiques encourus par les travailleurs qui interviennent en ambulatoire. Ceci concerne essentiellement les services d'accompagnement (et certains autres travailleurs de centres ou maisons). Pour ces professionnels, deux «zones de risques physiques» spécifiques principales existent : les déplacements dans Bruxelles et le travail en extérieur. Ici également, un travail d'information, de prévention et de remédiation devrait être fait.

### 9.3. Risques psychosociaux spécifiques

Cet aspect est évidemment important et concerne plusieurs axes : les interactions avec les bénéficiaires (ainsi que leur entourage), celles avec les professionnels externes, celles avec les collègues de l'équipe de travail et la hiérarchie. Rappelons par ailleurs que le thème «environnement psychosocial» du questionnaire comporte également des items relatifs au salaire, à la carrière.

En ce qui concerne les risques de nature relationnelle<sup>15</sup>, il nous semble important de développer ce point, d'autant qu'il paraît un peu le parent pauvre du bien-être au travail, encore fort centré sur les métiers du «travail sur les choses». Mais on doit à la vérité de dire que la question n'est pas simple, et que l'on ne peut pas traiter ce type de problématique comme les questions d'isolation thermique, de position devant l'ordinateur ou de tuyauterie défectueuse.

Les données récoltées en montrent le poids relatif.

Dans le premier volet (cf. tableau 6), les employeurs citent d'abord des problèmes de nature relationnelle parmi les types de problèmes rencontrés dans le bien-être au travail : le stress (49%), les conflits internes (37%), les faits de violence en provenance de tiers (34%), le harcèlement (29%). Les problèmes de nature physique viennent ensuite.

Comme nous l'avons vu, les données issues des interviews donnent cependant beaucoup d'items problématiques relatifs au manque d'espace, qui peuvent produire des effets psychosociaux ou entrer en résonance et accentuer ceux-ci. Il s'agit de la charge émotionnelle, du caractère imprévisible des événements et de la difficulté de certaines décisions à prendre, des interruptions fréquentes dans le travail et de l'urgence, mais aussi des conflits interpersonnels (ce qui vient recouper le point de vue des employeurs). S'y ajoutent, dans certains cas, l'agressivité de la part des bénéficiaires et des problèmes de communication pour des motifs de langue ou de culture.

Nous pensons, suite à cette modeste étude mais également à d'autres travaux plus approfondis<sup>16</sup>, que les difficultés se déclinent sans doute très différemment d'un sous-secteur à l'autre. Dans le secteur

<sup>15</sup> Comme nous l'avons vu, les risques psychosociaux de nature relationnelle sont mentionnés de façon assez dispersée dans le guide d'entretien du volet 2. Ils sont cités en premier lieu par les employeurs.

<sup>16</sup> Notamment sur la fatigue professionnelle des éducateurs. Le lecteur trouvera une synthèse quantitative et qualitative de cette question dans un article publié dans la revue Non-Marchand et mise en ligne ici : <http://www.apefasbl.org/actions-et-projets-specifiques-de-l-apef/etudes/b-de-backer-la-fatigue-professionnelle-des-educateurs>. Cet article montre notamment les variations importantes de la fatigue des éducateurs en fonction des secteurs (aide à la jeunesse, secteur handicap mineurs et majeurs, etc.) où ils représentent la majorité des professionnels. Voir aussi «La fatigue professionnelle dans tous ses états», dans B. De Backer, *Du mur à l'ouvert* (pp. 93-120), Luc Pire, 2001.

handicap, travailler avec des mineurs d'âge n'est pas la même chose que de travailler avec des personnes adultes, souvent vieillissantes. Et dans le secteur des maisons d'accueil, le « vivre avec » des familles n'est pas la même chose qu'avec des hommes seuls.

Si cette dimension fait incontestablement partie des « risques de métier », les diverses évolutions qui touchent la population bruxelloise semblent accroître la pression sur nombre d'intervenants et intensifier cette charge. Il est difficile de ne pas se « laisser atteindre » par des problématiques « lourdes et complexes » qui apparaissent souvent sans issue. L'épuisement menace, ainsi que la perte de sens de l'activité professionnelle que certains comparent à un « travail de Sisyphe », voire à du « travail social palliatif ». Des risques parfois nettement plus préoccupants, notamment pour les femmes, se profilent parfois, bien que pas trop fréquemment : menaces, agressions. L'augmentation du niveau d'exigence des usagers (le « tout, tout de suite ») est également un constat récurrent.

- Pour faire face à ces risques, les échanges entre professionnels par le biais des réunions d'équipe, des interventions entre équipes et surtout des supervisions avec un superviseur externe sont très souvent évoquées. Leurs vertus sont bien connues dans ces métiers, à la fois en terme de soutien à la professionnalité (partage et analyse de situations) et de lutte contre les risques psychosociaux.
- Un autre aspect, non négligeable, sont les conflits internes aux équipes, auxquels il a été fait allusion dans cette étude. Le sujet est pour le moins délicat et dépend de multiples variables (secteurs, types de métiers, taille des équipes, traditions et cultures organisationnelles, formes de division du travail et de gestion du pouvoir)...
- Dans ce registre de risques psychosociaux, nous proposons de globaliser les questions et de faire une campagne d'information ciblée et groupée à l'intention de secteurs concernés, avec une brochure du type (titre indicatif) : « *Des équipes en difficulté aux prises avec la souffrance humaine* ». De même que les précédentes, elle présenterait d'abord la notion de « risque psychosocial » et les différentes modalités qu'il peut revêtir, notamment aux yeux de la loi. Il est très important d'associer les éléments qui ressortent du terrain avec le contexte légal et ses prescrits. Mais il est également nécessaire que le document offre des outils concrets et pratiques, comme des ressources externes mobilisables dans différents cas de figure.
- Il serait également judicieux de construire un outil d'identification participatif des risques, type « *Deparis* », mais plus adapté aux secteurs et aux métiers. Ceci pourrait constituer un soutien non négligeable afin que les équipes fassent elles-mêmes l'analyse des risques dans le contexte particulier qui est le leur.

En résumé, les pistes de travail proposées concernent trois axes principaux : 1) sensibilisation à la problématique du bien-être et aux prescrits légaux ; 2) mise à disposition de ressources et d'outils permettant aux équipes de terrain de mener elles-mêmes leur analyse et prévention des risques, afin d'améliorer le bien-être au travail et, par ce biais, la qualité du service apporté aux bénéficiaires<sup>17</sup> ; 3) interpellation des pouvoirs subordonnés au sujet des infrastructures.

<sup>17</sup> La démarche est, *mutatis mutandis*, assez similaire à celle du plan de formation. Plutôt que de faire vastes études de « besoins en compétences et en formation » dans les secteurs, il s'agit de sensibiliser les services aux nécessités de la formation continue large sensu (supervisions comprises) et de leur fournir des moyens pour faire eux-mêmes leur analyse des besoins.

## 10. Annexes

### 10.1. Questionnaire envoyé aux employeurs (volet 1)

Fonds social ISAJH

Questionnaire sur l'application de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail

Ce questionnaire doit être rempli par l'employeur de l'institution (ou son représentant) et renvoyé pour le 15 novembre 2011 au plus tard par courrier (enveloppe adressée et pré-timbrée jointe), par mail ([info@isajh.org](mailto:info@isajh.org)) ou par fax (02.227 59 79).

Nous vous rappelons que ce questionnaire sera traité de manière **strictement confidentielle**. Il n'y a pas de question piège. L'objectif est simplement percevoir le degré de connaissance et d'application de la loi au sein de vos institutions.

#### Identification de l'organisation :

Nom et adresse du siège social :

Nom et titre du Directeur/Coordinateur/Responsable de l'organisation :

Délégation syndicale interne :  oui /  non

Comité de prévention et de protection au travail :  oui /  non

Conseil d'Entreprise :  oui /  non

Nombre de travailleurs salariés (personnes physiques) :

Nom et fonction du répondant au questionnaire :

Tél de contact du répondant :

Adresse Mail du répondant :

1. Connaissez-vous la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail ?

- |               |  |
|---------------|--|
| ▪ Pas du tout | <input type="checkbox"/> (passez à la question n° 2) |
| ▪ Vaguement   | <input type="checkbox"/>                             |
| ▪ Assez bien  | <input type="checkbox"/>                             |
| ▪ Très bien   | <input type="checkbox"/>                             |

Si vous connaissez la loi et l'ensemble de la législation qui en découle, par quel-s canal-aux vous avez pris connaissance de l'existence et du contenu de cette loi ?

- Informations du Service Externe de Prévention et Protection au Travail
- Informations du Secrétariat Social
- Brochures du SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale
- Formations spécifiques
- Fédération patronale
- Organisation syndicale
- Autres:

.....

Appliquez-vous cette législation au sein de votre institution ?

- Non
- Partiellement
- Oui
- Je souhaiterais l'appliquer mais je n'y arrive pas

Pourriez-vous nous indiquer quels sont, selon vous, les principaux obstacles à son application ?

.....

2. Avez-vous un conseiller en prévention au sein de votre institution ? (Le conseiller en prévention assiste l'employeur dans l'application des mesures visées par la loi sur le bien-être. Il a également une *fonction de conseil* à l'égard de l'employeur et des travailleurs.)

- Non  (passez à la question n° 4)
- Oui

Si oui, quel est le statut de cette personne au sein de votre institution ?

- Directeur/Coordinateur/Responsable de l'institution
- Membre du personnel de l'institution
- Autre:

.....

Le temps de travail est-il défini pour cette activité

- Non
- Oui

Si oui, quel pourcentage de son temps de travail : .....

Cette personne a-t-elle suivi une formation relative à la problématique du bien-être au travail ?

- Non
- Oui

Si oui, cette formation était relative à :

- L'analyse et la prévention des risques
- La connaissance de la législation relative au bien-être
- Autres:

.....

3. Des problèmes liés au bien-être des travailleurs se sont-ils déjà posés au sein de votre institution ?

- Oui
- Non  (passez à la question n° 5)
- Je ne sais pas  (passez à la question n° 5)

Si oui, de quel(s) type(s) de problèmes était-il question ?

- Sécurité (incendie, accidents...)
- Hygiène
- Locaux (taille, bruit, température...)
- Lombalgies
- Stress
- Harcèlement
- Violence de la part d'un tiers (bénéficiaire, famille...)
- Conflits internes entre collègues
- Autre(s) :

.....

Si oui, ces problèmes ont-ils été résolus ?

- Non  (passez à la question n° 5)
- Oui
- Partiellement

Si oui ou partiellement, par qui ont-ils été abordés et comment ont-ils été résolus ?

.....

4. Etes-vous affiliés à un Service Externe de Prévention et de Protection au Travail ?

- Non  (passez à la question n° 6)
- Oui

Si oui,

quel est le nom de ce Service Externe de Prévention et de Protection au Travail ?

.....

Pour quels types de services êtes-vous affiliés à un Service Externe de Prévention et de Protection au Travail ?

.....

A quand remonte la dernière visite du service externe de médecine du travail ?

(date : mm/aaaa) .....

Vous arrive-t-il de faire appel de manière ponctuelle au Service Externe de Prévention et de Protection au travail ?

- Non  (passez à la question n° 6)
- Oui

Si oui, pour quelle(s) raison(s) ?

.....

5. Parmi les différentes obligations auxquelles sont soumis les employeurs, veuillez indiquer celles que vous appliquez ou n'appliquez pas et, le cas échéant, les raisons pour lesquelles vous ne les appliquez pas. Nous vous rappelons que le contenu de ce questionnaire sera traité de manière strictement confidentielle et que le but de cette question est avant tout de relever les difficultés que représente l'application de chacune de ces obligations.

<b>Obligations</b>	<b>Appli- quée</b>	<b>Non appli- quée</b>	<b>Raisons de non application</b>
Création d'un Service Interne de Prévention et de Protection au Travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Désignation d'un Conseiller en Prévention (si < 20 travailleurs, l'employeur peut remplir lui-même ce rôle)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Maintenir à jour un fonds de documentation (loi, arrêtés, conventions relatives au bien-être + plans de prévention, rapports...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Analyse des risques par poste de travail, par service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Elaboration d'un plan global de prévention (5 ans) (sécurité, santé et charge psychosociale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Elaboration d'un plan d'action annuel (sécurité, santé et charge psychosociale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Information et formation des travailleurs (mesures de prévention et de bien-être propres à l'entreprise)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Accueil des nouveaux travailleurs : information et accompagnement (mesures de prévention et de bien-être propres à l'entreprise)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Elaboration et communication d'un plan d'urgence interne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Désignation d'un conseiller en Prévention spécialisé en matière de charge psychosociale (externe si < 50 travailleurs)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Tenue d'un registre de faits de tiers (registre dans lequel un travailleur peut inscrire une déclaration s'il estime être victime de violence ou harcèlement de la part d'un tiers)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Elaboration d'une procédure interne d'application lorsqu'une personne estime être l'objet de violence ou de harcèlement (inscrite au Règlement de Travail)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Etablissement d'un rapport annuel du Service Interne de Prévention et Protection au Travail à envoyer à la Direction Régionale du Contrôle du Bien-être au Travail	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

6. Au sein de votre institution, existe-t-il des moments (réunion d'équipe, supervision, entretien individuel...) pendant lesquels les travailleurs ont la possibilité d'exprimer et de réfléchir aux éventuels problèmes liés au bien-être ?

- Non  (passez à la question n° 8)
- Oui

Si oui, ces moments sont-ils (deux réponses possibles) : individuel  collectif

Des problèmes liés au bien-être y sont-ils abordés :

A chaque fois  régulièrement  rarement

7. Y-a-t-il au sein de votre institution une personne qui remplit le rôle de personne de confiance pour les problèmes de violence et / ou harcèlement au travail ?

- Non  (passez à la question n° 9)
- Oui

Si oui, quel est le statut de cette personne au sein de votre institution ?

- Directeur/Coordinateur/Responsable de l'institution
- Membre du personnel de l'institution
- Autre :

8. L'organisation a-t-elle établi

- |                              |                              |   |                              |
|------------------------------|------------------------------|---|------------------------------|
| Un organigramme              | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> En cours d'élaboration | <input type="checkbox"/> Non |
| Des descriptions de fonction | <input type="checkbox"/> Oui | <input type="checkbox"/> En cours d'élaboration | <input type="checkbox"/> Non |

9. Au regard de la force de travail disponible, des moyens financiers, du public visé propres à votre institution, avez-vous des suggestions à formuler afin de rendre les prescriptions de la loi du 4 août 1996 plus adaptée au mode d'organisation de votre institution ?

.....

.....

.....

10. Seriez-vous disposé, selon les besoins de l'étude, à prendre part à un entretien ? Nous y aborderions, de manière approfondie et confidentielle, la problématique du bien-être et, plus particulièrement, la question de la perception des risques au sein de votre organisation ainsi que les suggestions que vous souhaiteriez partager en termes de remédiation (2<sup>ème</sup> volet de l'étude, début 2012) ?

- Oui, bien sûr
- Peut-être
- Non

**Nous vous remercions du temps que vous avez consacré à répondre à ce questionnaire.  
N'oubliez pas de le renvoyer directement soit à l'aide de l'enveloppe pré-timbrée  
(Fonds Isajh – Etude Bien-être, c/o APEFasbl Quai du Commerce, 48 1000 Bruxelles)  
ou par mail ([info@isajh.org](mailto:info@isajh.org)) ou par fax (02.227 59 79)**

## 10.2. Guide d'entretien (volet 2)

i1. Organisation:			
i2. Fonction:			
i3. Sexe:			
i4. Tranche d'âge:			
i5. Temps de travail:			
i6. Niveau d'étude:			
i7. Contrat de travail:			
<b>1) Locaux et aux zones de travail</b>			
1. Espace de travail (taille adéquate)			
2. Locaux de réunion assez grands, confortables, bien équipés			
3. Il y a des zones réservées aux personnes extérieures (bénéficiaires, visiteurs)			
4. Suffisamment spacieuses, discrètes, agréables			
5. Voies de circulation suffisamment larges, bien délimitées, non encombrées			
6. Accès aux zones de travail faciles, directs			
<u>Encombrement</u>			
7. Bien rangé, pas d'encombrement inutile (porte, couloirs,...)			
8. Espaces de rangement suffisants (armoires, étagères,...)			
9. Entretien technique et ménager fait			
10. Locaux correctement et régulièrement entretenus, agréables			
<u>Déchets</u>			
11. Triés et évacués correctement			
12. Conteneurs adéquats			
13. Les sols en bon état, revêtements adéquats (non glissants, solides, réguliers)			
<u>Les locaux sociaux</u>			
14. Il y a, exemple: Douche, vestiaires, toilettes, réfectoire,...			
15. De taille suffisante, propres, faciles d'accès,...			
16. Les issues de secours existent			
17. Libres, bien visibles, bien signalées (pictogrammes)			
<b>2) Organisation du travail</b>			
18. Organisation du travail claire et satisfaisante, permet de travailler en sécurité			
19. Planification satisfaisante dans le temps et dans l'espace			
<u>Circonstances de travail</u>			
20. Lieux, outils, matériels, stock, imprévus, temps, demandes, ... OK			
21. Permettent d'appliquer les procédures normales de travail et de faire un travail de qualité			
22. Possibilité de s'isoler pour des tâches demandant plus de concentration			
<u>Approvisionnement des postes</u>			
23. Matériels, médicaments, linge, formulaires, dossiers, papier, cartouches d'encre.. OK			
24. Gestion des stocks OK			
25. Indépendance avec poste voisin (ni trop, ni trop peu)			
26. Interactions et communication (entre travailleurs de différents postes) faciles et libres			
27. Moyens de communication (voix, téléphone, ordinateurs,...) adéquats et agréables			

27. Confidentialité des conversations			
29. Service d'accueil séparé d'activités requérant concentration			
<b>3) Risques d'accident</b>	☹	☺	☺
30. Vêtements de travail et équipements de protection individuelle adaptés, disponibles, utilisés, entretenus...			
31. Produits dangereux: masques, lunettes, gants,...			
32. Chutes de plein pied (état du sol, ordre, propreté)			
33. Risques mécaniques: heurts, coupures, piqûres, brûlures... (dus à l'utilisation de seringues...)			
34. Procédures en cas d'accident sont claires, compréhensibles, connues et appliquées			
35. Analyse des accidents du travail systématique			
36. Premiers soins (locaux, trousse, secouristes, ...)			
<u>Risques électriques</u>			
37. Installation électrique générale en bon état			
38. Le matériel (fils, câbles, rallonges, prises, équipement, ...) est suffisant			
<u>Incendie explosion</u>			
39. Les sources (flamme nue, sources de chaleur, ...)			
40. Moyens de lutte (détecteurs, extincteurs, bornes, ...)			
41. Compartimentage des locaux (portes coupe-feu, plans par étage, ...)			
42. Il y a une équipe d'intervention interne			
43. Consigne en cas d'incendie (alarme, issues de secours, mesures d'urgence)			
44. Signalisation OK			
<b>4) Sécurité des biens et des personnes</b>	☹	☺	☺
45. Accès aux bureaux et locaux réglementé et contrôlé (clés, cartes, badges, ...)			
46. Consignes de sécurité (bien définies, connues, claires et respectées)			
47. Zones sensibles (accès au bâtiment, parking, contrôle, éclairage, ...) contrôlées			
48. Centrale de secours (procédure en cas de vol ou d'agression)			
49. Evènements traumatisants (aide psychologique, ...), gestion OK			
<b>5) Matériel de travail, les outils, les machines</b>	☹	☺	☺
50. Matériel adéquat pour chaque opération			
51. Matériel entretenu régulièrement, en bon état, mis à l'écart en cas de problème, nettoyé et rangé dans des endroits facilement accessibles autour des postes de travail			
52. Matériel facile à saisir en sécurité, à utiliser sans fatigue des mains, bras, ...			
53. Adapté au personnel, sécurisé (pas trop lourd, pas de vibration, adapté aux gauchers, ...)			
<b>6) Matériel informatique</b>	☹	☺	☺
54. Les plans de travail (hauteur, suffisamment grands, dégagés, ...)			
55. Matériel informatique en bon état, performant, adapté au travail			
56. Ecrans faciles à lire, position confortable, support stable et réglable, distance (60cm)			
57. Accessoires (souris, clavier) bon état, bien localisés (plan de travail) bonne distance			

58. Porte document disponible et bien positionné			
59. Ordinateurs portables (souris et clavier indépendants, support pour hauteur d'écran			
60. Câbles en ordre et en dehors du passage			
61. Assistance technique rapide et efficace			
62. Programmes conviviaux, rapides et adaptés			
63. Système de sauvegarde prévu et facile à utiliser			
64. Accès aux ressources internes et/ou externes (réseau internet, intranet) rapide et sécurisé			
65. Formation adéquate (pour tous les logiciels)			
<b>7) Position de travail</b>	☹	☺	☺
66. Confortable: dos droit, tête droite, épaules relâchées, bras prêts du corps, pieds au sol			
67. Hauteurs de travail (tables, bureaux, étagères,...) permettent cette position idéale			
68. Travail assis (siège de qualité, stable, confortable, appuis des avant-bras, pas de gêne pour les jambes)			
69. Surfaces de travail suffisante (matériel informatique, matériel, documents, dossiers,...)			
70. Travail debout (pas de gêne dans les mouvements, appui confortable possible des cuisses et/ou des bras sur des surfaces à bonne hauteur)			
<b>8) Efforts et manutention</b>	☹	☺	☺
71. Pas de geste et d'effort brusque et important, de déplacement rapide et répété			
72. Charges légères et équilibrées, confortables à saisir, à bonne hauteur (pas d'inclinaison du tronc), sur de courtes distances			
73. Aides mécaniques éventuelles			
74. Formation à la manutention (des patients), possibilité de demander de l'aide (collègue)			
75. Fatigue en fin de journée acceptable			
<b>9) Eclairage</b>	☹	☺	☺
76. Dans les locaux et du travail lui-même: ni trop, ni trop peu			
77. Lumière du jour et vue à l'extérieur: satisfaisant			
78. Pas de reflet ni éblouissement (rideaux, stores,...)			
79. Uniformité de l'éclairage des zones de travail et de passage (escalier, couloir,...)			
80. Luminaires propres et nettoyés, défectueux remplacés rapidement			
81. Travail sur écran ni face ni dos à une fenêtre, source importante de lumière			
<b>10) Bruit et ambiances thermiques</b>	☹	☺	☺
82. Inconfort ou distractions dues au bruit (téléphone, imprimantes, conversations,...)			
83. Poste de travail le plus à l'écart des sources de bruit			
84. Température ni trop chaude ni trop froide, pas de variation importante, uniforme			

85. Humidité: ni trop humide, ni trop sec			
86. Pas de courant d'air			
<b>11) Hygiène atmosphérique</b>			
87. Les risques chimiques et biologiques: inventaire disponible et à jour, documentation sur les risques disponibles			
88. Formation sur les procédures et les risques			
89. Procédures sont respectées: utilisation et en cas d'incident			
90. Les stocks: produits toxiques, corrosifs, inflammables, biologiques,...) sont stockés dans des espaces appropriés, isolés, signalés			
91. Systèmes de chauffage, ventilation,... entretenu régulièrement			
92. Evacuation régulière des déchets, poussière			
93. Déchets chimiques et biologiques: décontamination, évacuation de manière contrôlées suivant une procédure connue dans des récipients adéquats (seringues, ...)			
94. Protections collectives: douches, lavabos, rince-œil,... sont bien situés, en bon état			
95. Conditions d'hygiène: entretien des sols, matériel Décontamination, lavage des mains,...			
96. EPI: gants, lunettes, vêtements,... adéquats, disponibles, utilisés, entretenus			
97. Personnel à risque aggravé: femmes, enceintes, allaitantes, jeunes, surveillance santé			
98. Vaccinations: en ordre, rappels,...			
99. Produits de nettoyage non nocifs, rangés à l'écart, utilisés en dehors des heures de travail			
100. Sources possibles de pollution connues et entretenues (moquette, archives, photocopieuses, déchets, plantes, vermines,...			
101. Pas de champignon et moisissure			
102. Renouvellement de l'air suffisant, pas d'odeur			
103. Fumeurs: zone bien localisée et ventilée, respectée,			
<b>12) Autonomie et responsabilités individuelles</b>			
104. Pas de contradictions dans les ordres et attentes			
105. Degré d'initiative: chacun peut adapter son mode de travail sans perturber le travail d'équipe			
106. Autonomie: chacun peut quitter son poste pour prendre une courte pause (toilette, boisson) sans perturber le travail			
107. Liberté de contact: chacun prend lui-même les contacts qu'il juge nécessaires avec les services périphériques ou extérieurs			
108. Le niveau d'attention moyen en fonction de la gravité des actions à prendre, du caractère imprévisible des événements			
109. Les décisions: nombre de choix possibles limité, informations disponibles, pas trop difficile à prendre, vitesse de réaction nécessaire normale			

110. Chacun connaît ses responsabilités et les apprécie, ni trop lourdes ni trop légères			
111. Chacun corrige lui-même ses erreurs éventuelles			
<b>13) Contenu du travail</b>	☹	☺	☺
112. Intérêt au travail: intéressant et diversifié (tâches préparatoires, tâches d'exécution, tâches d'appui, créativité,...)			
113. Le travail de chacun correspond à sa fonction et à ses compétences ; utilisation et développement des compétences			
114. Informations et formation de tous, spécifiques au travail de chacun (procédures, prévention,...) à l'embauche et de manière périodique			
115. La charge émotionnelle: pas trop lourde (douleurs, décès, démence,...) Erreurs dramatiques			
<b>14) Les contraintes de temps</b>	☹	☺	☺
116. Les horaires et programmes de travail connus suffisamment à l'avance ; permettent d'organiser sa journée de travail au mieux, dans l'intérêt de tous (infirmières, médecins, patients,...) flexibles dans des marges déterminées			
117. Rythme de travail pas excessif, le retard peut être résorbé rapidement, pas constamment dans l'urgence			
118. Autonomie du groupe: organisation des horaires et congés, répartition du travail, des pauses, récupération des retards, heures supp., creux et pics de travail			
119. Pauses fréquentes et courtes			
120. Peu d'interruptions du travail (imprévus)			
<b>15) Relations du travail au sein du personnel</b>	☹	☺	☺
121. Communication pendant le travail toujours possible (tant sur le travail que d'autres sujets), organisation du travail et des espaces permet de se voir			
122. Répartition du travail équitable			
123. Chacun connaît son rôle et son travail			
124. Entraide entre personne pour des problèmes de travail			
125. Conflit interpersonnel, gestion des conflits, conflits vite abordés et vite réglés			
126. Concertation régulière entre le personnel, les services, la hiérarchie pour définir, planifier et organiser le travail, pour solutionner les problèmes			
<b>16) Relations de travail avec la hiérarchie</b>	☹	☺	☺
127. La hiérarchie est connue, appréciée et respectée			
128. Bonne entente avec la hiérarchie, bonne collaboration, bon climat social Pas de relation tendue et/ou de conflit d'intérêt Support en cas de difficultés de travail ou personnelles			
129. Les suggestions et les critiques du personnel sont entendues, prises en compte, les problèmes sont signalés			
130. Les évaluations: chacun sait quand et comment son travail est évalué quand et comment il est contrôlé. Il en connaît les critères et les conséquences. Chacun est informé des résultats de ses évaluations Le travail de chacun est suffisamment apprécié			

17) Environnement psychosocial			
131. Relations avec les personnes extérieures (visiteurs, bénéficiaires) OK			
132. Communication (langue, culture, ...)			
133. Agressivité: comportements incorrects (manque de respect) agressivité physique ou verbale (intention de blesser)			
134. Procédures: avant l'acte de violence (formations, aménagement,...) après l'acte (aide psy, entourer la victime,...)			
135. Les promotions sont possibles, critères objectifs et clairs connus et approuvés par tous (sur base des évaluations et des performances)			
136. Aucune discrimination (âge, sexe, origine,...) ni à l'engagement, ni pour les promotions			
137. L'emploi est stable. Confiance en l'intégrité et l'avenir de l'entreprise			
138. Les problèmes d'absence, de remplacement,... sont bien traités			
139. Les salaires correspondent aux compétences et au travail réalisé			
140. SIPPT satisfaisant			
141. Structures et procédures pour problèmes psychosociaux existent et sont utilisées, Informations données, actions préventives menées			
142. Conditions de vie en entreprise permettent un développement personnel et professionnel, compatibles avec vie privée satisfaisante			
143. Tout le personnel est globalement satisfait			

# Carnet de voyage. Vu et entendu

## Contenu

Introduction .....	53
Trois pièces en enfilade .....	54
Je t'aime moi non plus .....	55
Au cœur du travail .....	57
Nous vieillirons ensemble .....	59
Temps et contretemps .....	60
Vous avez dit sécurité au travail? .....	61
Cinq sens dessus dessous .....	62

## Introduction

Au cœur du travail il y a bien sûr la personne, plus ou moins fragile, souvent très dépendante. On pense bien-sûr aux personnes en situation de handicap sévère. Mais les adultes en difficulté qui viennent et reviennent en maison d'accueil sont aussi, d'une autre manière, dépendantes.

Au détour des réponses, des commentaires, des silences ou des questions « sans objet » nous avons perçu une réalité qui complète, nuance, et donne chair aux résultats chiffrés et analysés.

Nous avons tenu à vous faire partager nos impressions, des paroles prononcées de-ci de-là, nos réflexions aussi. Il s'agit de notre perception et notre interprétation ;

*Dans une approche quantitative les chiffres eux-mêmes ne sont-ils pas aussi interprétés ?*

Quelques remarques encore avant d'embarquer.

Nous avons rencontré plus de 40 personnes dans 35 lieux. Ce que l'on en retient sort parfois de l'ordinaire... Nous ne vous dirons donc presque rien sur tout ce qui va bien, qui ne pose pas question, qui n'a pas fait l'objet de commentaire lors de nos rencontres... c'est la limite de notre exercice.

L'autre limite tient au sujet même de notre exploration : le bien-être au travail. Nous ne vous dirons rien de plus sur la connaissance de la loi, sur son application : c'était l'objet de la première partie. Nous nous sommes attachés à percevoir le bien-être au travail dans le quotidien... Est-on bien lorsque l'on travaille ?

Notre voyage comprend sept thèmes autour desquels nous avons rassemblé quelques témoignages ou nos interprétations, étonnement, émotions...

Peut-être ceux-ci vous donneront-ils envie de réagir. Nous serons à votre écoute.  
Nous vous souhaitons de belles rencontres

Marie-Pierre, Alice, Bernard, Dominique, vos accompagnateurs.

## Trois pièces en enfilade

L'espace bruxellois est restreint: logements, mobilité, bureaux, loisirs, vie publique, etc.

Les institutions visitées sont généralement des maisons qui n'ont pas été construites pour le type d'activités proposées. Composées de plusieurs étages, avec des escaliers étroits (typique des maisons verticales bruxelloises) l'espace des pièces est souvent insuffisant et l'accès aux différentes zones de travail parfois difficile (difficultés de déplacement et d'accès pour certains bénéficiaires...). Ces problèmes sont liés au bâtiment en lui-même, à sa taille et à son âge. Le cas de beaucoup d'anciennes belles maison (de maître, de campagne), difficiles à chauffer, hautes pièces, une coupole, des anciens châssis, toit en plateforme... Parfois des appartements sur 3 ou 4 étages ou un rez-de-chaussée et les traditionnelles maisons 3 pièces en enfilade, parfois un entrepôt aménagé. Les constructions ad hoc sont rares ou anciennes

En général, tous les cm<sup>2</sup> sont occupés, y compris en hauteur par des armoires ou étagères. Il n'y a pas toujours de locaux sociaux réservés aux travailleurs, la promiscuité et le manque d'insonorisation limitent les possibilités de prendre du recul et/ou d'avoir une conversation confidentielle.

Pour retrouver de l'espace, et quand c'est possible, on aménage les caves, les garages, les greniers, les sous-toits, on rehausse d'un étage... Ou on construit des annexes avec plus ou moins (souvent moins) de bonheur architectural... ce qui empiète sur le jardin.

C'est dans les Centres de jour pour adultes handicapés que le manque d'espace se fait particulièrement sentir, augmenté par l'âge des résidents et le matériel spécifique (voiturette, besoin d'ascenseur qui rogne des surfaces) alors que la demande de places est criante.

*«Après avoir construit des locaux d'atelier le long du jardin, on a dû plus tard ajouter un couloir couvert, alors les fenêtres des ateliers donnent sur ce couloir, il faut allumer toute la journée»  
«Pour l'ergonomie des salles de bain, on a dû trouver des espaces (au détriment d'autres...), placer des baignoires plus grandes avec des lève-personnes, des douches de plain-pied, des barres fixes... C'est plus sécurisant aussi pour les résidents»*

*«On est fort serrés, jour et nuit, entre le personnel et les résidentes, leurs enfants, les landaus, les visiteurs, sur 3 étages, toutes les pièces sont disposées le long d'un couloir, un ascenseur, pas de jardin ni de cour, des dizaines de fois par jour, on ouvre et ferme à clé portes, armoires, casiers...  
«On n'a pas de local pour nous, mais il en manque aussi pour les résidents – on est en travaux pour un ascenseur qui rognera encore la place»*

*«On a les administratifs dans un autre bâtiment car ici pas assez de place... Un projet de déménagement? Oh, depuis des lunes»*

*«Les voisins ne sont pas toujours accommodants: vue, accès difficile, pas de place pour le minibus...*

*«Une partie de mon bien-être, c'est avoir ici une place pour la voiture» C'est rare*

*«Il faut monter et descendre l'aspirateur par cet escalier étroit»*

*«Maintenant, comme de plus en plus de voiturettes électriques, cela prend de la place dans les couloirs, elles sont branchées et la nettoyeuse ne sait même pas les bouger le soir (les personnes ne retournent pas chez eux avec car pas praticables)*

*«On n'a pas de jardin, juste une cour intérieure mais on fait des activités à l'extérieur notamment des locaux autour d'une ferme à une dizaine de km*

*«Pas assez de place de stockage, les locaux sont souvent polyvalents: rangement, salle de réunion, salle à manger du personnel,*

*«Dans ce CJA, on a 30 portes: 13 extérieures, 17 à l'intérieur + les armoires, nos casiers... on trimalle chacun un gros trousseau»*

*«Pas de place pour recevoir: le local est sans cesse interrompu ; un éducateur vient chercher le livre de recettes, un résident cherche quelqu'un, Dans tous ces petits espaces contigus, le bruit est très présent ; ils crient aussi, rient, et il faut de la musique»*

«La psychologue, l'assistante sociale et la secrétaire, toutes à temps partiel, partagent le même bureau»

«On aménage une sorte de pergola sur le reste du jardin, car les voisins se plaignent du bruit: 20 adultes qui parlent, rient, font de la balançoire (ils aiment beaucoup)»

«Notre pédagogie, c'est de vivre ensemble: faire la cuisine, la vaisselle, manger, nettoyer, les courses, les loisirs... on n'est seul qu'à la toilette»

## Je t'aime moi non plus

Faire équipe, c'est indispensable pour assumer tous les enjeux liés au travail: faire grandir, aider, supporter, encourager, recommencer, perdre et ne pas perdre courage, s'adapter, évoluer, recommencer, se poser des questions, évaluer, tenir, poser des limites, prendre du recul...

Faire équipe, c'est parfois aussi être tout seul... les tâches sont si diversifiées et les collègues si peu nombreux

Faire équipe c'est aussi avec la direction, la coordination, le conseil d'administration... La gestion d'équipe est donc une tâche délicate, parfois lourde pour une seule personne

Le travail en équipe permet de se positionner comme professionnel avec plus de légitimité vis à vis d'intervenants extérieurs: médecins, juristes, qui ne perçoivent pas toujours, à sa juste valeur, la complexité du travail socio-éducatif.

## La hiérarchie

«La directrice actuelle est une psy qui a été promue: je continue à la tutoyer car j'ai débuté comme éducatrice en même temps qu'elle, parfois ça me gêne» (Au-delà du tutoiement, se pose la question de la promotion interne et de la reconstruction d'autres relations)

«La direction a donné la possibilité (avec l'aide du Fonds Isajh) de financer des séances de «massage assis» pour l'ensemble des travailleurs. Ça a été un gros succès: tout le monde était preneur, même si cela n'a pas eu beaucoup d'impact sur la prévention des lombalgies, cela a eu un impact sur le bien-être: «l'institution s'occupe de moi»

«Nous sommes restés longtemps sans chef éducatrice, on avait pris l'habitude de prendre des initiatives. Depuis l'arrivée de la nouvelle chef éducatrice on a appris à ne plus avoir d'initiatives. On se sent paralysé».

«L'autonomie? D'accord, mais dans un cadre bien défini, en respectant la hiérarchie!»

«En principe un entretien d'évaluation annuel est prévu, mais la directrice le retravaille».

## I am a poor lonesome coordinateur

«Être coordinateur quand on n'a pas de ligne hiérarchique, c'est difficile. Il faut faire tous les métiers de GRH, y compris Conseiller en prévention (pas de candidat en interne), technicien, relations extérieures, avec le Conseil d'administration...»

«Comme coordonnatrice, je dois stimuler aussi l'équipe à trouver des choses, les encourager  
«Il y a de plus en plus de travail administratif. Parfois, on laisse tomber des avantages comme l'embauche compensatoire, le CEP ou encore les Eco-chèques... vu tous les papiers à faire»

«Je suis coordinateur à mi-temps et intervenant l'autre mi-temps»

## Les pairs

«Comme on traite du négatif, de la violence, on doit rire en équipe, il nous faut de l'humour»  
 «Importance de l'expression, l'écoute, la réunion une fois par semaine pour «l'humeur», tant le personnel de cuisine que l'équipe sociale - Il ne faut pas rester avec un nœud dans l'estomac, même si les points de vue sont différents»

«On a eu des échanges houleux, des membres du personnel s'évitaient, mais on a travaillé cela»  
 «Si on ne s'entend pas bien impossible de jouer le jeu. Si on n'aime pas, on s'absente»

Parfois, il faut passer le relais avec certains bénéficiaires... On pense aussi à soi: c'est ma limite

«Dans le cadre du Plan de formation, on a fait des entretiens relatifs à l'épuisement professionnel, et fait le point sur les compétences et puis construit des descriptions de fonction. Cela a pu diminuer les tensions entre nous, et redonné du punch»

«2 éducateurs la nuit, ce ne serait pas du luxe avec 30 enfants et jeunes caractériels ; s'il y avait un incendie...»

«Les problèmes de remplacement sont résolus en multipliant les temps partiels et en plus ça permet de concilier vie privée et vie professionnelle»

«Certains tirent sur la ficelle (ex: les fausses heures supplémentaires) Absentéisme important ; certains travaillent plus que d'autres. Certains ont le sentiment d'en faire plus que d'autres et parfois c'est vrai»

Les chefs éducateurs de CJA on a créé un petit réseau, aussi avec ceux de la Cocom: on se voit 5 fois par an pour parler entre pairs (on est tous isolés chez soi) Les C.J.A. ne bougent pas beaucoup depuis 20 ans»

«Des moyens ont été mis en œuvre pour apprendre à mieux se comprendre, à communiquer. Beaucoup de choses sont réglées en réunion d'équipe»

«On ne voit pas souvent le résultat du travail mais quand une ancienne revient et nous rappelle nos propos qui ont fait de l'effet c'est gratifiant»

Les éducateurs font moins d'actes de nursing ; du personnel paramédical le fait mais les éducateurs le regrettent ... et les enfants aussi, «c'était l'occasion d'un contact privilégié».

«On n'est pas formé pour ça et aucun des éducateurs n'aime changer les pensionnaires. Mais si on engage du personnel «nursing» c'est au détriment des postes d'éducateurs, alors...»

«Ma secrétaire aime la diversité, n'est-ce pas» et au moment-même, la secrétaire entre dans le bureau: «oui mais quand je suis dans mes comptes, il y a un risque d'erreur»

«Travail diversifié, oui, mais pour la femme de ménage, nettoyer un escalier, ça reste nettoyer un escalier»

Difficultés entre les jeunes éducateurs et les plus expérimentés: difficultés pour les jeunes de comprendre qu'il ne s'agit pas développer de nouvelles compétences mais de ne pas perdre les acquis. (Vieillesse de la personne handicapée. Mais les nouveaux redynamisent aussi les anciens...

«L'éducateur est chargé de faire un peu de tout, mais sa fonction est mieux comprise actuellement. Avant les activités étaient souvent interrompues par les para médicaux (primauté du médical, enfants lourdement handicapés)

«L'équipe c'est important, les collègues, les responsables... mais quand cela foire..., c'est l'enfer»

## Et les partenaires

Parfois difficile aussi avec des intervenants extérieurs: Cpas, avocats, justice, hôpitaux, crèches... qui ne comprennent pas, ou sont sur une autre planète, et surtout n'ont pas de place...

«et «les médecins qui savent» mais ne vivent pas avec et ne savent pas...

«ou bien qui ne veulent pas nous dire les maladies graves sous prétexte que l'on n'est pas des professionnels de la médecine! C'est malin... les personnes viennent de partout et disent ou pas tuberculose, sida...

Bien aussi les formations sur des thèmes précis (violence intrafamiliale, aspects juridiques, santé mentale et cultures

## Et les conflits alors

On peut dire les choses, parfois on est entendu... L'institution a mis les moyens, sans résultat, pour solutionner les problèmes de conflits... Les travailleurs ressentent les tensions entre les 4 responsables.

«l'importance des supervisions d'équipe où on réfléchit ensemble, où il n'y a pas d'enjeu direct immédiat, mais cela augmente le confort de travail et rassure sur les interventions, favorise une meilleure communication, notamment le vocabulaire «il y a tellement de mots pièges»

## Au cœur du travail

Au cœur du métier c'est la personne fragile qui requiert notre savoir-faire.

Travailler dans ce secteur met le cœur à l'épreuve et pousse à interroger nos valeurs, nos certitudes, nos limites aussi. Comment devenir le professionnel des émotions? Pouvoir s'en servir sans se laisser submerger mais sans non plus les nier...

Le pire c'est quand on a l'impression de ne servir à rien: l'éternelle récurrence en maison d'accueil, les enfants placés qui deviennent parents d'enfants à placer ou lorsque ce qui était acquis pour une personne handicapée devient de plus en plus difficile.

Et ces enfants malades, gravement dépendants qui meurent...

Et devoir dire à tellement de personnes, de parents, qu'il n'y a pas de place avant...

## Le professionnel des émotions

«Notre stress? C'est la santé des enfants».

«On ne peut pas ne pas se sentir proche, surtout des enfants»

«Difficile parfois de comprendre pourquoi une sortie est refusée pour des raisons budgétaires»

«J'ai eu un arrêt de travail suite à l'agressivité d'une jeune fille, en CHE. Mais ensuite j'ai dû lutter pour faire reconnaître cela comme accident de travail»

C'est un métier fatigant surtout psychologiquement, il y a les horaires, et quand on vient ici il faut être disponible ; et quand on part, ce n'est pas «boulot fini» cela vous reste en tête ;

il y a plus de médicalisation psychiatrique pour ces ados et enfants. Ils ont des passés lourds (maltraitance...) et il faut être solide. Et puis pour eux, même s'ils sont bien ici, ils le disent rarement, pour eux c'est nous qui les avons arraché à leur famille»

*Il y a des morts comme partout. On peut en parler en réunion d'équipe. Ne pas lutter contre ses émotions mais travailler avec. Les émotions sont le moteur, ce qui permet aussi de garder espoir, de continuer et de recommencer.*

*«Néanmoins, les décès des hébergés nous touchent beaucoup. Le choix de l'équipe a été de se former aux soins palliatifs et d'accompagner nous-mêmes la personne, et qu'elle n'aille pas mourir à l'hôpital. C'est mieux, on a su en parler entre nous et on a pu lui dire au-revoir.»*

## On ne voit pas les résultats

*«Il y a une forte récurrence parmi les personnes hébergées (maisons d'accueil) Cela demande beaucoup d'énergie. Certains travailleurs n'en n'ont pas suffisamment, le turn-over est important.»*

*«On nous demande de faire en 10 mois ce que leur famille n'a pas réussi en 18 ans» mais il faut du temps, certaines sont sur des sables mouvants et se construisent ici. Pour ces femmes, prendre sa vie en mains, c'est une révolution personnelle. Beaucoup ne sont pas nées ici, ou ont vécu confinées dans la famille et sa culture, et arrivent avec la conception que l'homme protège la femme et découvrent autre chose ici ou c'est la rupture et elles se retrouvent seules avec enfants, sans formation...*

*Ou l'apprentissage du temps: ici, c'est important une date, un horaire et vlan, tous nos efforts à l'eau, car elle n'est pas allée au rendez-vous»*

*Les pères étrangers ne viennent pas souvent aux entretiens mère-enfant ou alors si c'est un homme qui mène l'entretien: d'un côté, comprendre ces autres cultures, c'est motivant de chercher d'autres solutions Chaque fois c'est une autre situation familiale (S Acc) ...*

*Heureusement, il y a des activités à l'extérieur: natation, école du cirque, marche, équitation, faire des courses, faire un journal, laver des voitures et aller au restaurant avec les bénéficiaires ; on est en bons termes avec le centre culturel de la commune, on y fait des expositions, ou les vacances, en camp, à la côte, voire Nice, Euro Disney,*

## Etre r-assuré:

*«Les assurance couvrent les éducateurs qui pratiquent des actes médicaux. Mais qu'en est-il du poids moral en cas de problèmes, un soutien particulier n'est pas toujours prévu.»*

*«Et si l'eau du bain est trop chaude, si l'enfant est brûlé ?*

## Nous vieillirons ensemble

La problématique de la personne handicapée vieillissante, nous en avons déjà parlé. Mais n'oublions pas que les travailleurs vieillissent aussi, et que des bâtiments non entretenus subissent le même sort.

Le vieillissement de la personne handicapée a un impact sur la fonction éducative (on n'aime pas se charger des incontinents, mais on ne veut pas être remplacé par des aides-soignants)

sur l'organisation du travail: «à deux au moment des repas, c'est suffisant, mais si on doit s'occuper d'une personne très dépendante, quid du reste du groupe...»

sur l'aménagement des locaux: «il faut placer un ascenseur, aménager les baignoires, les douches, il faut de la place pour les voiturettes

sur le projet pédagogique: comment le dynamiser, le faire évoluer?

## Les personnes accueillies

*C'est de plus en plus dur de stimuler les PH âgées: elles ont des problèmes physiques, sont fatiguées, et puis, à la fin il reste un peu la cuisine mais pas trop longtemps, un peu de musique, entretenir le langage, l'intérêt...*

*Sortir, quand il fait beau, ou aller à un Lunch Garden, ou prendre un café au Carrefour, ou à Ikea, pour changer.*

*Certains résidents âgés n'ont plus ou presque de famille, donc les week-ends ou les vacances... Important de trouver sans cesse de nouvelles activités, sinon sclérose*

*«Il est important d'éviter la routine, de ne sacraliser les rites quotidiens, parce que sinon elles perdront de plus en plus vite leurs acquis»*

*Le nursing est de plus en plus important. On attend un agrément «vieillesse». Cela permettrait d'avoir 3 ou 4 h en plus.*

*Une éducatrice est passionnée de botanique, on a la chance d'avoir un jardin, et cela intéresse certains résidents.*

*Maison d'accueil: «L'institution fonctionne mieux avec les vieux, on n'accepte pas les jeunes de moins de 20 ans.»!*

## Les travailleurs

*Dans les services pour adultes handicapés, des travailleurs et bénéficiaires vivent ensemble depuis 10, 15 ans, voire plus! «C'est une vie semi-communautaire».*

*«Chez les travailleurs aussi, on arrive à des anciennetés de 25, 30 ans d'accompagnement de handicapés, c'est beaucoup*

*«On se connaît si bien depuis toutes ces années! Cela a du bon, mais il y a parfois aussi un essoufflement.»*

*En fin d'interview, l'éducateur rappelle le problème des prépensions: «A 50 ans ça va encore mais je ne sais pas si je vais pouvoir tenir jusqu'à 65 ans. Pouvez-vous en parler aux partenaires sociaux?»*

*Différence entre les fondatrices -militantes- qui ne comptent pas leurs heures et les professionnels «Pour nous les plus âgées, ce sont un peu nos filles, et on est choquées que des nouveaux ne les traitent pas comme nous».*

## Les équipements

*«Un gros problème ici concerne l'aménagement des douches. Elles ne sont plus adaptées à la population vieillissante, moins autonome, qui nécessite de l'aide. L'éducatrice doit se contorsionner pour accéder au robinet»*

*Par ailleurs gros problème d'eau chaude. «Les 2 premières douches sont chaudes et après on doit se débrouiller avec des bouilloires d'eau chaude».*

*«Problème de chaudière. On attend l'argent de la Cocof pour entreprendre les travaux.*

## Temps et contretemps

Le temps qui passe

Trop vite: la nécessité de travailler dans l'urgence. C'est une réalité partagée par un grand nombre d'intervenants, une mission dans certains projets pédagogiques: urgence de l'accueil (sinon la personne reste à la rue), urgence de la réponse à apporter.

Trop lentement dans le secteur des personnes handicapées vieillissantes.

Trouver du temps pour les collègues qui ont du mal, les rencontres informelles qui nourrissent le quotidien des bénéficiaires et des collègues.

Trouver du temps pour souffler aussi.

Des interruptions dans le travail sont fréquentes que ce soit par un bénéficiaire ou par un collègue qui souhaite de l'aide.

Les pauses fréquentes et courtes peuvent être prises, elles sont organisées selon la lourdeur du travail, la pénibilité des postures et la fatigue mentale. D'ailleurs, certaines directions n'hésitent pas à suggérer de prendre un peu de repos lorsqu'un travailleur semble être à bout. Nombreuses informations sont fournies lors de la pause-café, pause cigarette... *Le boulot, c'est aussi faire de l'informel. Cela permet de vider son sac, d'obtenir la dernière info, d'échanger et de partager l'humeur du moment.*

Le rythme de travail n'est pas excessif, ce qui engendre parfois de la lassitude et de l'ennui chez les travailleurs car ils ne savent plus quoi proposer à certains bénéficiaires qui préfèrent rester devant le poste de télévision.

(...)Cependant, la nouvelle législation limitant la durée d'une pause à 1 h de travail consécutif semble poser problèmes non seulement aux navetteurs qui récupéraient les jours prestés et réduisaient le nombre de trajet domicile-lieu de travail mais aussi aux associations qui organisaient des demi semaines à la mer ou à l'étranger.

Au sein de ce type d'associations, le travail se fait au jour le jour «on ne sait pas de quoi sera fait demain», heure par heure «il y a toujours des imprévus».

Le travail en double tâche et dans l'urgence est fréquent.

«Souvent, je me rends compte que j'interromps régulièrement mes collègues pour avoir des informations qui peuvent attendre ou que je peux trouver moi-même. Cependant, elle ne me fait jamais attendre».

«Durant l'entretien, mon interlocutrice a sollicité d'être dérangée en répondant à une interpellation qui pouvait attendre»

Un esprit d'équipe positif et de soutien facilite également la meilleure gestion du temps et des contretemps.

## Vous avez dit sécurité au travail?

Les risques électriques sont généralement faibles étant donné les contrôles par les SECT<sup>18</sup>, imposés pour recevoir l'accréditation de la COCOF. Dans certaines institutions néanmoins, des travaux d'entretien permettraient d'améliorer les conditions de travail et éviteraient les surcharges du réseau, mais les associations sont souvent locataires et dépendent donc des investissements réalisés par le propriétaire.

<sup>18</sup> Service externe de contrôle technique

Le risque chimique est en général banalisé, «c'est comme dans une maison, on n'a pas de produits chimiques...». En général il s'agit de produits domestiques de nettoyage. S'ils sont inoffensifs pour toute personne informée, ils peuvent représenter un danger pour les personnes handicapées. Nous avons toutefois rencontré l'un ou l'autre institution qui informe et présente la liste des produits chimiques et la procédure à suivre en cas de problème (procédures souvent réalisées à la demande du SEPPT).

Concernant les risques d'incendie et d'atmosphère explosive, ils sont fréquemment contrôlés par les pompiers, surtout dans les maisons où il y a de l'hébergement et où les normes sont très strictes.

Le risque d'être exposé à des agents biologiques (infections virales et bactériennes telles qu'hépatite, tuberculose, galle...) est très présent dans ce type d'associations. Partout, les travailleurs sont soumis à la surveillance de la santé.

Les risques liés au bruit sont faibles, néanmoins les interviewés font part d'un pic de bruit au moment des repas, lorsque tous les bénéficiaires sont rassemblés. Pour pallier à ce problème, une maison d'accueil a aménagé le local principal où se tiennent la majorité des activités par des plaques anti bruit au plafond.

Très peu d'associations font part d'accidents du travail. Les accidents les plus courants se passent sur le chemin du travail. Les autres sont principalement répertoriés dans les cuisines, les escaliers, et lors de certaines activités avec les bénéficiaires (cuisine, bricolage, sport...). Les dommages enregistrés sont des chutes (des escaliers, des échelles) et/ou des coupures. «*Il est arrivé que l'homme d'entretien tombe de l'échelle en voulant changer une ampoule mais ce n'était pas grave. Ce sont des accidents qu'il est difficile d'éviter.*». Les accidents sont rares, «*il n'y a pas d'analyse de l'accident systématique car on ne sait rien faire.*».

Cette observation n'est pas sans implication sur la connaissance des consignes à suivre en cas d'accident et d'incendie. En effet, si en général elles existent, bien rangées dans une armoire, elles ne sont pas connues ou oubliées. En outre, une directrice indique qu'il est nécessaire de rappeler régulièrement les consignes, car elles sont vite oubliées, vu le faible taux d'accidents. Cependant, tous ont une trousse de secours mise à l'écart et sous clef (certains bénéficiaires étant sous forte médication) et disposent d'un endroit où les premiers soins peuvent être donnés au calme (souvent le bureau des éducateurs). En général, un ou plusieurs membres du personnel est formé aux premiers soins.

Pour assurer la sécurité des biens et des personnes, tout est mis sous clef, à disposition des travailleurs. Ces derniers peuvent dans certaines associations ranger leurs affaires dans des casiers. Certaines maisons ferment l'accès de certains bureaux aux bénéficiaires, d'autres non. Des problèmes avec le voisinage peuvent également être rencontrés: «*les voisins se plaignent lorsque la camionnette de la maison est garée dans la rue.*». D'autres institutions parlent de la nécessité de filtrer les entrées au moyen d'une personne afin d'assurer la sécurité des bénéficiaires et des travailleurs (par exemple dans les maisons d'accueil pour femmes) et de veiller aux biens de tout le monde car les résidents se volent entre eux, ou emportent les provisions de la maison. Il arrive aussi que des travailleurs fassent de même (en quittant le soir, on n'a pas fait ses courses...)

La gestion des vols peut différer entre les membres de l'équipe: «Un jour il y a eu un vol, l'éducatrice veut appeler la police, elle le fait en désaccord avec le directeur». La mise en place de procédures claires et connues de tous permet d'appréhender les événements et de réagir au mieux grâce à une procédure réfléchie et acceptée en équipe.

En outre, la majorité des associations disposent d'un parlophone, qui permet également de filtrer les entrées. Néanmoins, des problèmes de sécurité peuvent se poser lorsque ce sont les bénéficiaires qui font l'accueil. «*Les filles ne comprennent pas qu'il ne faut pas ouvrir à tout le monde, même si on leur répète cela chaque semaine (anecdote de l'éducatrice qui est restée dehors car, pour une fois, une fille avait compris qu'elle ne devait pas ouvrir).*».

Le problème de la violence de la part des bénéficiaires est réel et complexe. Celui-ci peut avoir des impacts sur l'organisation du travail (ex porte blindée dans une maison d'accueil), voir sur l'adaptation du projet pédagogique. Ces modifications ne se font pas à la légère et sont généralement le fruit d'une réflexion en équipe. Ces changements sont souvent portés par une volonté de sécurisation des lieux d'hébergement afin que les maisons d'accueil puissent exercer leurs missions dans l'intérêt des personnes hébergées et des travailleurs.

## Cinq sens dessus dessous

La fréquence du port d'un vêtement spécifique est inversement proportionnelle à la position occupée par le travailleur dans la hiérarchie... le port d'un vêtement de travail indiquerait-il une frontière?

Le travailleur peu qualifié a-t-il besoin de cela pour ne pas être confondu. Mais le dress code de la direction (ou de certains travailleurs...) est finalement aussi un autre vêtement de travail. Mettre un tablier, l'enlever quand on part c'est aussi une manière de faire respecter la frontière vie privée, vie professionnelle. Mettre un tablier comme à l'hôpital?

- Les techniciennes de surface ont l'équipement nécessaire: vêtements, chaussures, matériel.
- Investissement important de l'ASBL dans le matériel pour les ouvriers chargés de l'entretien (échafaudage...).
- Les éducateurs portent un tablier (incontinence des usagers et projections diverses).
- Pour la cuisine on a un tablier et des gants à disposition pour tous, mais pas de vêtements spécifiques (pourtant après les douches, on est tout mouillé!)
- Le personnel d'entretien: vêtements et chaussures ; possibilité offerte au personnel éducatif (un jean et un t-shirt) mais ils ont refusé: «ça fait trop hôpital»

Lors de l'entrée dans ces maisons, tous nos sens sont en éveil face à l'inconnu.

Chacun nous apporte des éléments d'information quant à la situation et nous permet d'interagir avec nos interlocuteurs.

La perception de l'environnement par l'étranger que nous étions, révélait des sensations oubliées par les travailleurs puisque fondues dans leur quotidien. Par exemple, selon le type d'association, l'odeur des maisons diffère. Parfois gênante pour les non habitués, elle fait partie intégrante des travailleurs qui ne la sentent plus.

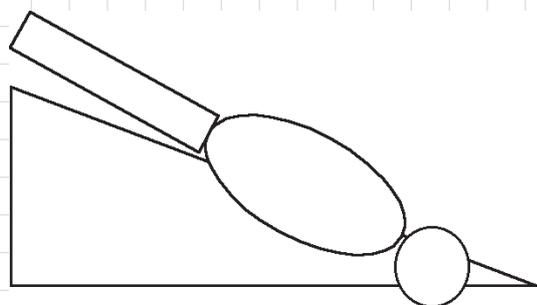
Alors que nous étions concentré sur l'interview, l'interviewé savait exactement ce qui se passe aux alentours. «Nous devons avoir des yeux partout» Ils ont leurs sens développés et aguerris de manière à être les plus réactifs possibles face aux situations qui peuvent très vite dérapier.

Le travail au sein des maisons est varié et n'impose donc pas de gestes répétitifs. Selon le poste de travail (éducateur, AS, homme/femme d'entretien) et le type de bénéficiaires (adultes -enfants/ handicap plus ou moins lourd), les efforts physiques à fournir sont différents. En outre, le travail d'équipe permet de demander de l'aide à un collègue en cas de besoin. *Le plus fatiguant physiquement est lié à la constitution des bâtiments et donc aux nombreuses marches d'escalier à monter et descendre pour aller d'une zone à une autre.*

Les conditions de température, l'agencement des bâtiments peuvent entraîner des problèmes tels que trop froid en hiver et trop chaud en été. Les moyens pour y remédier relèvent souvent de la créativité des travailleurs: ventilateur de fortune, papier occultant sur les fenêtres/velux... La régulation du chauffage est parfois problématique. En effet, dans les maisons où des enfants ne bougent pas beaucoup, une température adaptée pour eux crée une atmosphère chaude pour les travailleurs en mouvement continu.

*Une des maisons visitées a mis en place comme moyen de prévention des lombalgies, la formation de bonnes pratiques aux travailleurs entrants. En outre, du matériel ad hoc (et utilisé) et ergonomique pour soulever et porter les enfants est fourni. Tables électriques (réglables en hauteur) pour le change des enfants.*

*Des éducateurs se sont formés au massage assis, pour les enfants mais aussi pour qui veut. Le service va acquérir un appareil spécial pour «étirer la colonne» (une table où l'on est couché et attaché par les pieds en position au moins 45° la tête en bas).*



*Les éducateurs l'utiliseront à leur guise (sinon ce serait de la torture!)*

*Une grande attention est également apportée à la désinfection. Diffusion d'huiles essentielles de citron.*

*La fatigue des travailleurs est non seulement physique mais elle est aussi et surtout psychologique. Le contact avec les bénéficiaires n'est pas sans répercussion sur la vie de tous les jours. Il semble très difficile pour ces travailleurs de la relation de ne pas ramener du travail à la maison...*

*On lutte contre le cafard et contre la tristesse, mais aussi contre le stress.*

*«J'ai fait une formation relaxation à la fois pour moi, mon bien-être et puis j'en fais avec les enfants. J'ai apporté des petites lampes led car l'éclairage d'ici est tellement agressif, on met de la musique et un peu d'aromates»*

*Une éducatrice s'est formée en sophrologie et un local, l'espace de jeux, a été aménagé.*

*Ce sont mes enfants qui me disent que mes vêtements sentent lorsque je rentre*

*«Elles ne trouvent pas de logement donc les séjours allongent ici ; il peut y avoir une tension: la chambre des accueillies est un lieu privé (avec son état d'entretien, ses odeurs...) et un lieu de travail pour les éducatrices»*

*L'intervieweuse «J'ai été frigorifiée durant l'entretien: comment peuvent-ils résister?»*

Notes



Notes

Notes



