





La Boîte à outils pour le bien-être au travail (BOBET) dans le secteur non marchand a été créée lors de la création de l'asbl ABBET (Association bruxelloise pour le bien-être au travail).

Les études réalisées depuis 2010 dans les secteurs de l'aide sociale et de la santé ambulatoire d'une part, et d'autre part dans celui de l'aide aux personnes handicapées et des maisons d'accueil, ont montré la méconnaissance de la Loi du 4 août 1996 sur le bien-être au travail, et l'existence de problématiques concernant son application.

Il est apparu utile d'apporter aux employeurs et aux travailleurs concernés des outils adaptés pour mieux comprendre l'esprit de la loi et comment l'appliquer dans l'intérêt de tous : travailleurs, employeurs et... bénéficiaires.

L'objectif de la loi est bien de travailler à la prévention des risques dans les domaines de la santé, la sécurité, l'ergonomie, l'hygiène, l'embellissement des lieux de travail, l'environnement, ainsi que celui des aspects psycho-sociaux. La loi n'impose pas une obligation de moyens mais bien de résultats. Elle fait appel à la créativité et à un réalisme de bon aloi, en fournissant des balises qui permettent à tous, travailleurs et employeurs, de s'investir au mieux dans la prévention.

Parmi l'imposante documentation relative à la Loi sur le bien-être au travail, l'outil BOBET est inhabituel à plus d'un titre.

- Il se base sur une connaissance de longue date des organisations et des travailleurs du non-marchand.
- Il a mobilisé des personnes de terrain pour des interviews, des enquêtes, et le testing de l'outil - et plus particulièrement parmi les services employant moins de 50 travailleurs.
- Son contenu a été approuvé au fur et à mesure de l'élaboration par les fédérations patronales et les organisations syndicales.

La BOBET se présente sous forme de fiches, courtes et adaptées au non-marchand, permettant d'appréhender de manière simple et concise le contenu de la loi et les obligations qui en découlent. Ces fiches-outils ont pour but de soutenir les associations et leurs équipes dans les démarches d'adaptation ou de mise en place des différents volets de la prévention, en utilisant l'expérience de chaque travailleur.

La BOBET évolue. Après une première mise à jour en 2014, voici une nouvelle édition. Elle fut nécessaire pour plusieurs raisons :

- en premier lieu, mettre à jour certaines fiches, suite aux modifications législatives réalisées après 2014;
- ensuite, harmoniser la plupart des références réglementaires via le Code du bien-être au travail, publié au moniteur belge en 2017, qui rassemble toutes les prescriptions relatives à la loi sur le bien-être au travail;
- sept fiches supplémentaires ont été intégrées dans la BOBET : celles concernant le trajet de réintégration, les modes de direction, les bilans de compétence, le tutorat, les équipements de protection, les agents cancérogènes, mutagènes et reprotoxiques, ainsi qu'une fiche relative aux contraintes ergonomiques.

La traduction de la BOBET en néerlandais est aussi une nouveauté qui accompagne la nouvelle édition. Depuis 2019, l'ABBET travaille également avec des associations subsidiées par la Cocom et donc avec des publics qui parlent les deux langues; il était donc impératif que l'outil que représente la BOBET puisse être accessible à tous.

En espérant que la BOBET contribue à une meilleure prise en compte du bien-être au travail dans le secteur non marchand francophone et néerlandophone, nous vous en souhaitons une fructueuse utilisation.

Pour l'asbl ABBET  
Bruno Gérard, président  
Yves Dupuis, vice-président

## Présentation des missions de l'Association bruxelloise pour le bien-être au travail

**Sensibiliser** les associations via des formations, rencontres, supervisions et interventions.

**Réaliser** des analyses de risques : globales, psychosociales, de poste de travail ou incendie.

**Développer** des outils de sensibilisation et de prévention :

- la **Boîte à outils pour le bien-être au travail (BOBET)**;
- le **Guide du bien-être au travail**, qui reprend de manière synthétique les premières étapes à suivre pour mettre en œuvre le bien-être au travail;
- des **vidéos** et des **brochures** sur la prévention incendie, le nettoyage, les produits d'entretien, et sur la fonction de conseiller en prévention.

**Soutenir financièrement** des actions liées au bien-être au travail en partenariat avec les Fonds sociaux.

## AVEC LE SOUTIEN DE LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANÇAISE ET DE LA COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE  
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



**ABBET**  
ASSOCIATION BRUXELLOISE  
POUR LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL  
ASSOCIATIE IN BRUSSEL VOOR BETER  
EVENWICHT TIJDENS TEWERKSTELLING

Square Saintelette 13-15 - 1000 Bruxelles  
Téléphone : 02 227 62 02 - [info@abbet.be](mailto:info@abbet.be)  
[www.abbet.be](http://www.abbet.be)

Crédit photos : Fotolia.com

Fiche 1 : © babimu  
Fiche 2.1 : © brat82  
Fiche 2.2 : © brat82  
Fiche 3 : © brat82 - © jackmicro  
Fiche 3.2.2 : © auryndrikson  
Fiche 3.2.3 : © brat82  
Fiche 3.2.4 : © coramax  
Fiche 3.3.1 : © kotoyamagami  
Fiche 4 : © megamatrix  
Fiche 4.1 : © aborisov  
Fiche 4.2 : © lionel VALENTI  
Fiche 4.3 : © Mirko Raatz  
Fiche 4.3.1 : © Richard Cote - © ColorCurve  
Fiche 4.4 : © gcpics  
Fiche 4.4.2 : © germina  
Fiche 4.6 : © Olivier Dirson  
Fiche 4.6.1 : © NLshop  
Fiche 5 : © Pixel & Création  
Fiche 5.2 : © Silkstock - © Zelfit  
Fiche 5.3 : © Mopic  
Fiche 5.4 : © Musicman80  
Fiche 6.1.1 : © Unclesam - © Mirza Basic

Fiche 6.1.2 : © coramax  
Fiche 6.1.4 : © denphumi - © drhanson  
Fiche 6.1.6 : © Eric Isselée  
Fiche 6.1.7 : © Unclesam  
Fiche 6.1.9 : © Anja  
Fiche 6.2.1 : © Laetitia Bouaziz  
Fiche 6.3.2 : © Givaga  
Fiche 6.3.3 : © valdis torms  
Fiche 7 : © Kreativ  
Fiche 7.1 : © koszivu  
Fiche 7.2 : © DenisNata  
Fiche 7.3 : © HiiToon.com  
Fiche 7.4 : © CenturionStudio.it  
Fiche 7.5 : © julien tromeur  
Fiche 7.6 : © koszivu  
Fiche 8.1 : © Iznogood - © Aleksandr Bedrin - © Felix Pergande  
Fiche 8.2 : © GeniusMinus  
Fiche 8.3 : © robert  
Fiche 8.4 : © Maksym Yemelyanov - © karandaev - © GeniusMinus  
Fiche 8.5 : © tiero  
Fiche 9 : © peshkova  
Fiche 10.2 : © llebbid

## Table des matières

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

- 1.1. Un peu d'histoire

### Fiches 2 Une loi et un code du bien-être au travail

- 2.1. Définitions concernant la gestion des risques
- 2.2. Les types de prévention ou Da Ri Do

### Fiches 3 Les acteurs de la politique du bien-être

- 3.1. L'employeur, la ligne hiérarchique et les travailleurs
- 3.2. Le SIPP et le conseiller en prévention
  - 3.2.1. Identification du SIPP
  - 3.2.2. Contenu du rapport d'activités (mensuel ou trimestriel) du SIPP
  - 3.2.3. SIPP commun à plusieurs employeurs
  - 3.2.4. Catégories d'entreprise et formation du conseiller en prévention
  - 3.2.5. Profil de fonction de conseiller en prévention
- 3.3. Le SEPP
  - 3.3.1. Répartition des tâches du SIPP et du SEPP
- 3.4. Le CPPT – Comité pour la prévention et la protection au travail
- 3.5. La délégation syndicale
- 3.6. La responsabilité juridique des acteurs du bien-être au travail
- 3.7. Formation des acteurs du bien-être au travail

### Fiches 4 La politique de bien-être au travail

- 4.1. Le système dynamique de gestion des risques (SDGR)
  - 4.1.1. Modèle de déclaration d'intention relative à la politique de bien-être au travail
- 4.2. L'analyse des risques et les plans d'action
  - 4.2.1. Stratégie Sobane et Déparis
  - 4.2.2. Tableau de bord des Plans de prévention et d'action (PGP et PAA)
  - 4.2.3. Analyse des risques par activité : exemples
- 4.3. Responsabilités des travailleurs
  - 4.3.1. Accueil des nouveaux travailleurs
- 4.4. Les accidents du travail
  - 4.4.1. Prévention des accidents
  - 4.4.2. Exemple de démarche d'analyse de l'accident
  - 4.4.3. Formulaire de déclaration d'accident du travail
  - 4.4.4. Modèle de document interne de compte-rendu de l'accident
- 4.5. Les premiers secours
  - 4.5.1. Contenu type d'une boîte de secours
  - 4.5.2. Modèle de Registre des accidents / incidents et des premiers secours

### Fiches 5 Surveillance de la santé

- 5.1. Décisions du conseiller en prévention médecin du travail
- 5.2. Qui est soumis à la surveillance de santé ?
  - 5.2.1. Tableau des types de surveillance de la santé
- 5.3. Maladies professionnelles
- 5.4. La réintégration des travailleurs en incapacité de travail de longue durée
- 5.5. Politique préventive en matière d'alcool et de drogues sur les lieux de travail
  - 5.5.1. Modèles de déclaration de politique préventive en matière d'alcool et de drogues (CCT 100)

### Fiches 6 Les aspects psychosociaux

- 6.1. Les facteurs psychosociaux du bien-être au travail
  - 6.1.1. Concilier vie privée et vie professionnelle... tout un programme !
  - 6.1.2. L'importance du soutien social
  - 6.1.3. L'entretien de fonctionnement... ça fonctionne !
  - 6.1.4. L'entretien d'évaluation
  - 6.1.5. La description de fonction : pourquoi et comment la réaliser ?
  - 6.1.6. Les ambiguïtés et les conflits de rôle, ça fait mal...
  - 6.1.7. Les modes de direction
  - 6.1.8. La supervision collective
  - 6.1.9. Bilan de compétences
- 6.2. Demande d'intervention psychosociale
  - 6.2.1. Prévention des conflits et du harcèlement
  - 6.2.2. Typologie des situations de conflits et de harcèlement
  - 6.2.3. La personne de confiance
- 6.3. Le stress au travail
  - 6.3.1. Prévenir le stress au travail
  - 6.3.2. Prévention de l'épuisement professionnel (burn-out)
  - 6.3.3. La flexibilité et l'intensification du travail
  - 6.3.4. Questionnaire concernant le stress au travail



**Fiches 7 Catégories particulières de travailleurs**

- 7.1. Les jeunes au travail
  - 7.1.1. Le Tutorat
- 7.2. Les stagiaires
- 7.3. Les femmes enceintes/allaitantes
- 7.4. Les personnes handicapées
- 7.5. Les travailleurs plus âgés
  - 7.5.1. Maintien à l'emploi des travailleurs plus âgés
  - 7.5.2. Outils pour favoriser l'emploi des travailleurs plus âgés
- 7.6. Les intérimaires
  - 7.6.1. Modèle de fiche de poste de travail
- 7.7. Les contrats ALE
- 7.8. Les volontaires, les indépendants et les contrats art. 60

**Fiches 8 Équipements de travail et de protection**

- 8.1. Achat d'équipements : la procédure des trois feux verts
  - 8.1.1. Modèle de rapport de réception et mise en service des équipements
- 8.2. Les services Externes de Contrôle Technique
  - 8.2.1. Liste des contrôles périodiques des équipements
- 8.3. Le registre de sécurité
  - 8.3.1. Modèle de registre de sécurité
- 8.4. Dispositions spécifiques
- 8.5. Équipements de protection

**Fiches 9 Lieux de travail**

- 9.1. Signalisation de sécurité et de santé au travail
- 9.2. Risques électriques
- 9.3. Risques d'incendie et atmosphères explosives (ATEX)
  - 9.3.1. Liste des exigences minimales pour la protection incendie
  - 9.3.2. Consignes générales en cas d'incendie
  - 9.3.3. Exercice d'évacuation
- 9.4. Le plan d'urgence interne (PUI)
  - 9.4.1. Modèle de plan d'urgence interne (PUI)
- 9.5. Risques liés aux déplacements
- 9.6. Gestion des déchets

**Fiches 10 Agents physiques, chimiques et biologiques**

- 10.1. Les niveaux de bruit
- 10.2. Agents biologiques – Classification suivant le degré de risque
- 10.3. Classification et étiquetage des produits chimiques, et consignes de sécurité
  - 10.3.1. Les Agents cancérogènes, mutagènes et reprotoxiques (CMR)
- 10.4. Les ondes électromagnétiques
- 10.5. Ambiances thermiques

**Fiches 11 Dispositions particulières concernant l'occupation des lieux de travail**

- 11.1. Lieux de travail et tiers
- 11.2. Chantiers temporaires ou mobiles

**Fiches 12 Les contraintes ergonomiques**

- 12.1. Écrans de visualisation et sièges de travail et de repos
- 12.2. Troubles musculo-squelettiques
  - 12.2.1. Manutention manuelle de charges

**Fiches 13 Annexes**

- 13.1. Textes légaux
- 13.2. Sources et bibliographie
- 13.3. Abréviations
- 13.4. Le contenu de mon tiroir bien-être

Dans sa première édition 2013, ce document a été une construction collective et paritaire dont l'ossature de base, les textes et la coordination ont été assurés par l'ABBET en collaboration avec les Fonds ASSS et ISAJH et l'APEF. Nous remercions toutes les personnes qui ont participé à l'élaboration de cette première édition de la boîte à outils pour le bien-être au travail : des travailleuses et travailleurs, des directions ou coordinations, des délégué-e-s des organisations syndicales, des représentants des fédérations patronales ainsi que le groupe de pilotage des projets bien-être des Fonds sociaux ASSS et ISAJH, assurant la validation progressive de la BOBET.

**Travailleuse ou travailleur ?**

Toutes les données le montrent : les travailleurs du non-marchand sont majoritairement... des travailleuses.  
Nous n'avons toutefois pas employé les deux termes à chaque mention.

Pour cette édition 2020, nous remercions spécifiquement les personnes et organisations qui ont participé à la révision, à la traduction, à la correction et relecture, ainsi qu'à la mise en page :

- Révision et relecture : Thierry Van Linthoudt - asbl CRESEPT vzw
- Traduction : Wanda Demuyssere - Techtra bvba
- Corrections : Guy Dewandeler
- Mise en page et illustrations : Donald George



## Fiches 1

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

#### 1.1. Un peu d'histoire



Le bien-être au travail, ce n'est pas une mode ni un luxe mais une nécessité.

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



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

Travailler dans une ambiance de conflits, dans des locaux bruyants, cela tape sur les nerfs. L'absentéisme lié aux maladies, à la fatigue ou aux accidents du travail, cela coûte ! Au travailleur, à la sécurité sociale, mais aussi à l'employeur et aux collègues. Il faut se répartir le travail, prendre plus de personnes dans son groupe, plus de dossiers, plus de consultations, plus d'aide à domicile, etc. Cela aura aussi des répercussions sur les bénéficiaires (handicapés, jeunes, malades, personnes démunies) avec qui on aura moins de temps, et dont certains n'apprécient pas le changement dans la relation avec tel intervenant.

Les métiers du **travail sur et avec autrui** supposent un investissement personnel face aux difficultés et aux souffrances des bénéficiaires et à celles de leur entourage. Le travailleur y est moralement, psychologiquement et physiquement exposé.

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

### Une évolution générale

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

C'est à chaque association de mettre en œuvre son plan de prévention, selon ses particularités.

### Dans les ASBL à Bruxelles

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

L'employeur juridique qu'est l'Asbl doit faire en sorte que la direction, la ligne hiérarchique, le conseiller en prévention et chacun des travailleurs aient les moyens de participer à la prévention, à l'analyse des risques et à la mise en œuvre des mesures d'amélioration.

### Les partenaires sociaux ont un rôle important

Les partenaires sociaux, organisations syndicales et employeurs, y compris ceux du secteur non marchand, mettent de plus en plus l'accent sur les divers aspects de la loi : éviter les risques (en supprimant le danger), éviter les dommages (en limitant le risque) et limiter le dommage, tant physiques (sécurité, santé, ergonomie, environnement) que psychosociaux (relations et contenu du travail, charge émotionnelle, conflits de rôles, autonomie et responsabilités, justice organisationnelle, etc.).

Mettre en lumière le fait que la loi s'applique au non-marchand, tant individuellement que collectivement, est une composante essentielle du bien-être. « *Mon travail est reconnu, par la société, par l'employeur, par mes pairs... Si j'ai un coup dur, je sais que des choses sont mises en place* ».

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

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



### Fiche 1.1. Un peu d'histoire

Il n'est pas inutile de plonger un peu dans le passé afin de mieux comprendre ce qui nous préoccupe aujourd'hui. En l'occurrence, cette histoire commence au XIX<sup>e</sup> siècle. L'industrialisation est en marche. Pas besoin d'avoir lu Zola pour savoir que les conditions de vie des ouvriers sont alors pour le moins épouvantables : journées de travail interminables, enfants au travail (même dans les travaux les plus pénibles), accidents de travail fréquents, alcoolisme, logements insalubres, promiscuité... Les prises de conscience se font peu à peu, **le mouvement ouvrier s'organise**.

A la suite des émeutes insurrectionnelles de 1886, des mesures sont prises. Ainsi par exemple, la loi du 31 décembre 1889 interdit le travail des enfants de moins de 12 ans ; limite la durée du travail des jeunes de 12 à 16 ans (21 ans pour les filles) à 12 heures par jour ; interdit, sauf dérogation, le travail de nuit pour les jeunes de moins de 16 ans et pour les filles de moins de 21 ans. Tout cela après quarante années de débats houleux, de propositions et d'enquêtes en tout genre ! Les mesures pour protéger la santé ou pour limiter/compenser les dégâts sont parfois lentes à se mettre en place : ainsi, la silicose est reconnue officiellement comme maladie professionnelle en 1963, alors qu'à cette époque la plupart des mines ont déjà fermé en Wallonie et que leur exploitation intensive a commencé 140 ans plus tôt.

#### **Les préoccupations concernant la sécurité et la santé des travailleurs sont étroitement associées aux revendications en vue d'établir la concertation sociale.**

La concrétisation de ce double mouvement prend forme en Belgique<sup>1</sup> à l'issue de la 2<sup>e</sup> guerre mondiale avec l'établissement, en 1947, d'un recueil des dispositions relatives à la santé et à la sécurité : le règlement général sur la protection au travail (RGPT) ainsi que le vote de la loi du **20 septembre 1948** qui met en place un ensemble d'organismes consultatifs paritaires à trois niveaux :

- celui de l'**entreprise** (les conseils d'entreprise et, ce qui nous intéresse plus particulièrement ici, les comités de sécurité, d'hygiène et d'embellissement des lieux de travail),
- celui du **secteur** - ou branche professionnelle (les conseils professionnels) et
- le niveau national - ou **interprofessionnel** (le Conseil central de l'économie).

L'ensemble est parachevé par la création du **Conseil national du travail**, le 29 mai 1952. La santé et la sécurité des travailleurs font partie d'emblée de la **concertation sociale**.

**A partir de 1996**, on parle légalement et de plus en plus dans la pratique, de bien-être au travail plutôt que de santé, de sécurité et d'hygiène.

Les comités de sécurité, d'hygiène et d'embellissement des lieux de travail deviennent les **comités pour la prévention et la protection au travail** (CPPT).



#### **Pourquoi cette transformation ?**

L'ancienne législation mettait l'accent, à raison, sur les conditions matérielles de réalisation du travail : il fallait protéger **la santé et l'intégrité physique** des travailleurs, en réponse aux principaux risques de la société industrielle d'alors.

Aujourd'hui, les études montrent que la charge et les risques physiques ont diminué. Les raisons en sont à rechercher dans la diminution du nombre de postes engageant une charge physique, dans la multiplication de la mécanisation et de la robotisation prenant en charge les tâches les plus lourdes et enfin, ne l'oublions pas, dans les mesures prises pour la prévention.

Désormais, notre économie n'est plus centrée sur les grandes industries mais davantage sur le développement des services. Si les contraintes physiques ont reculé, le travail, en revanche, s'est intensifié dans la plupart des pays européens, au cours des vingt dernières années<sup>2</sup> : le rythme en est plus soutenu, les demandes plus imprévisibles, la pression psychologique plus forte...

Cette évolution explique que l'on a élargi le champ des préoccupations : la question de bien-être ne se limite plus uniquement à la sécurité et à l'hygiène, mais intègre désormais : **les aspects psychosociaux**, qui font aujourd'hui l'objet d'énormément d'attention, et qui se trouvent au centre de tous les débats contemporains concernant le travail.

<sup>1</sup> Le 22 juillet 1946, à New-York, les représentants de 61 Etats adoptent la définition suivante, en préambule à la constitution de l'OMS (Organisation mondiale de la santé) : « La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social, et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».

<sup>2</sup> Voir, par exemple, la 5<sup>e</sup> enquête européenne sur les conditions de travail (2010) : <https://www.eurofound.europa.eu/fr/surveys/european-working-conditions-surveys/fifth-european-working-conditions-survey-2010>







## Fiches 2

### Une loi et un code du bien-être au travail

- 2.1. Définitions concernant la gestion des risques
- 2.2. Les types de prévention ou Da Ri Do



La loi votée par le Parlement fédéral le **4 août 1996** est la transposition en droit belge de la **Directive cadre européenne** arrêtée par le Conseil européen le **12 juin 1989**<sup>1</sup>.

## Fiche 2

### Une loi et un code<sup>2</sup> du bien-être au travail

Les **arrêtés d'application** ont été élaborés selon une philosophie novatrice par rapport à celle du Règlement Général pour la Protection du Travail (RGPT), qui était la codification antérieure des prescriptions concernant la sécurité et la santé au travail.

Le RGPT a déjà été vidé de son contenu en majeure partie et, à terme, il disparaîtra complètement. Les dispositions restantes seront soit transférées vers le Code, soit abrogées.

La coordination de l'ensemble des arrêtés est déjà mise en œuvre à travers le CODE du bien-être au travail qui comprend 10 livres, eux-mêmes divisés en titres, chapitres et sections.

Si l'actuelle réglementation sur le bien-être se base sur des prescriptions d'objectifs, le RGPT comprenait principalement des prescriptions détaillées en termes de moyens.

La loi sur le bien-être et le code comportent donc des prescriptions techniques moins amplement détaillées, mais avec une obligation de résultats. La structure est plus flexible, l'employeur peut donner, à sa manière, une interprétation concrète en vue de répondre aux prescrits juridiques.

On passe donc d'une vision protectrice en termes de sécurité-santé physique, avec des prescriptions détaillées en termes de moyens, à une vision préventive, promotrice du bien-être, incluant notamment les aspects psychosociaux.

**Les mesures à prendre font appel à l'initiative, à la souplesse et à l'interprétation en vue d'obtenir des résultats. Cette vision préventive s'accompagne d'une volonté de participation des travailleurs et de leurs représentants.**

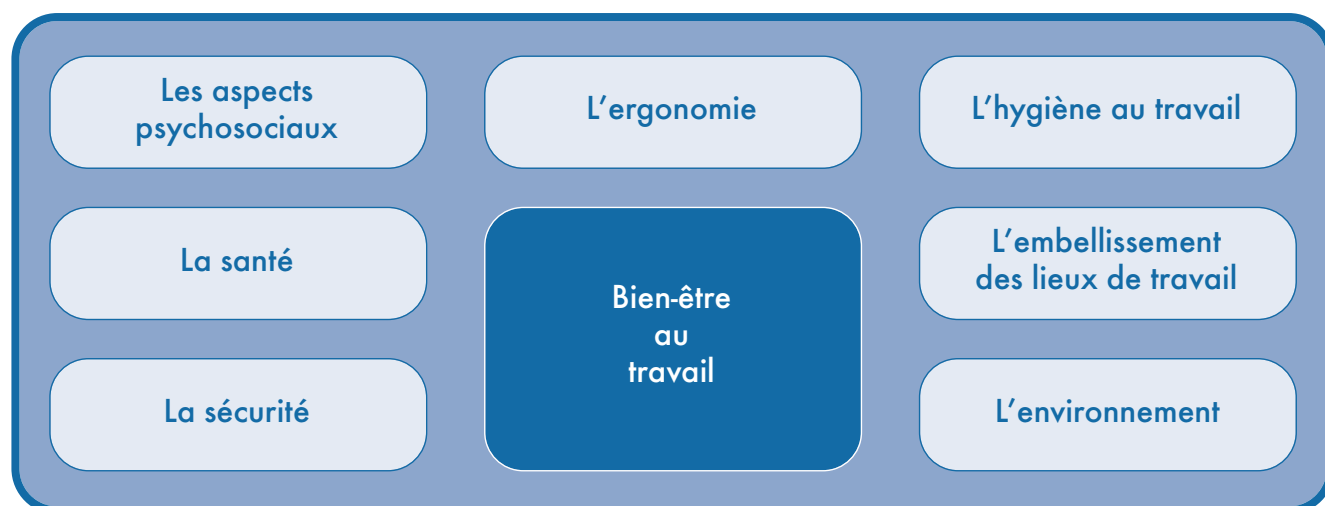
Afin de mettre en place une politique de bien-être au travail<sup>3</sup>, le législateur préconise d'instaurer un système dynamique de gestion des risques. Sur base de l'analyse de risques, propre à son association, l'employeur a en effet la responsabilité de mettre en place des mesures de prévention en vue de promouvoir le bien-être de ses travailleurs. Cette philosophie novatrice est à la fois plus ambitieuse en termes de résultats, et plus large en termes de facteurs pris en compte, mais aussi plus souple, laissant une marge d'autonomie et de créativité lors de la concertation sociale pour atteindre les objectifs.

<sup>1</sup> Directive cadre 89/391/CEE du Conseil, concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail.

<sup>2</sup> <https://www.emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/principes-generaux/code-du-bien-etre-au-travail>

<sup>3</sup> Fiche 4 : La politique de bien-être au travail

**Veiller au bien-être dans tous les aspects liés au travail, c'est, pour la loi, le rechercher par des mesures dans 7 domaines...**



### La sécurité

La sécurité vise la protection de la vie et de l'intégrité physique des travailleurs, par la prévention des accidents du travail.

**Exemples...** Vérifier les prises et nombreux raccordements de fils électriques; accompagner d'un convoyeur le chauffeur du minibus des personnes handicapées; entretenir les véhicules et les machines; mettre à la disposition des travailleurs des équipements de protection individuelle tels que des gants et des chaussures de sécurité pour le travail sur chantier; répondre aux normes d'incendie; ne pas laisser des ciseaux ou un coupe-papier sur le bureau de l'accueil accessible à tous, etc.

### La santé

La santé est définie par l'OMS comme un « état de complet bien-être physique, mental et social et ne consistant pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité ».

**Exemples...** En cas de risque de maladies (hépatite, tuberculose), vacciner les travailleurs, écarter les femmes enceintes; s'assurer que les travailleurs soumis à la surveillance médicale soient examinés par le médecin du travail; fournir des équipements de travail adaptés pour éviter les problèmes de lombalgies; aménager les locaux pour diminuer le bruit, etc.

### Les aspects psychosociaux

Les risques psychosociaux trouvent leur origine dans l'exécution du travail. Ils comprennent, notamment, la violence au travail, le harcèlement moral ou sexuel mais aussi des souffrances relationnelles ou organisationnelles pouvant occasionner du stress, des dépressions, des conflits, etc. Ils peuvent avoir des conséquences dommageables sur la santé physique ou mentale de la personne. Une charge insupportable peut provoquer des troubles du sommeil ou digestifs, de l'hypertension, des maux de tête, une perte de motivation, des angoisses, de la dépression, voire des idées suicidaires.

**Exemples...** Rédiger et mettre en place des procédures en cas de violence verbale ou physique, de harcèlement, de stress; proposer un suivi psychologique aux équipes confrontées à la souffrance et à la mort; donner la possibilité aux travailleurs de diversifier les activités avec les bénéficiaires afin d'éviter la routine et la lassitude; mettre en place des supervisions ou accompagnements d'équipe concernant l'organisation du travail, les méthodes d'intervention; mettre en place un réel « plan de formation » concerté, et pour chacun des travailleurs, etc.

### L'ergonomie

L'ergonomie est définie comme « l'ensemble des connaissances scientifiques relatives à l'homme et nécessaires pour concevoir des outils, machines et dispositifs qui puissent être utilisés avec un maximum de confort, de sécurité et d'efficacité »<sup>4</sup>.

**Exemples...** Analyser les situations de travail visant un meilleur aménagement (organiser les horaires et les temps de travail; changer la disposition des bureaux et du matériel utilisé, fournir du matériel adapté, etc.) afin de limiter l'impact de certains problèmes. « La sur-occupation des locaux est fréquente, on est l'un sur l'autre toute la journée », « Il fait glacial l'hiver et beaucoup trop chaud l'été », « Les douches attendent le plombier depuis 6 mois », « Il faut veiller au dos de travailleurs qui portent souvent des enfants, des charges, ou qui aident des personnes à se relever », « Nous devons disposer de bonnes chaises pour les travailleurs administratifs »

### L'hygiène au travail

L'hygiène au travail consiste à appréhender les causes des maladies professionnelles et à mettre en place des mesures pour éviter la contamination.

**Exemples...** Tenir compte de l'hygiène corporelle des bénéficiaires; mettre en place des mesures prophylactiques; prévoir des chaussures et des poubelles spécifiques pour ceux qui récoltent des seringues usagées en milieu festif; penser à l'hygiène atmosphérique et éviter les solvants nocifs pour la santé; etc.

### L'embellissement des lieux de travail

L'embellissement des lieux de travail concerne l'aménagement de cet environnement afin d'assurer de bonnes conditions de travail.

**Exemples...** L'état des toilettes, des couloirs et des escaliers; celui des abords du bâtiment, du jardinet ou de la cour; les peintures et papiers peints défraîchis, les locaux mal aménagés, les étagères qui débordent.

### L'environnement

L'environnement relève des mesures prises par l'institution en cette matière, qui ont une influence sur le bien-être au travail.

**Exemples...** La qualité de l'air dans les locaux, le tri des déchets, les néons qui fatiguent, le sur-éclairage, etc.

<sup>4</sup> D'après Alain Wisner, 1972

La gestion des risques est au cœur des actions en faveur du bien-être au travail. Cette fiche définit les concepts de danger, de dommage, d'exposition, de facteurs de risque, et de risque lui-même, afin de permettre aux lecteurs de bien comprendre ces notions utilisées tout au long de la boîte à outils.

## Fiche 2.1. Définitions concernant la gestion des risques

**Le danger** est « la propriété ou la capacité intrinsèque d'un objet, d'une substance, d'un processus ou d'une situation, à avoir des conséquences néfastes ou à menacer la santé et la sécurité du travailleur ».

**Exemples** : les seringues, la présence de personnes ivres ou droguées, de malades contagieux, les machines coupantes, les produits détergents forts, la piscine, une excursion, etc.

**L'exposition** correspond à « la mesure dans laquelle les travailleurs peuvent entrer en contact avec un danger ».

**Exemples** : le nombre de fois que l'aide familiale est amenée à porter des seaux ou des sacs lourds, qu'un éducateur doit lever ou assister une personne invalide, qu'un accueillant en maison médicale est exposé à des visiteurs éméchés, etc.

**Les facteurs de risque** constituent « les éléments de nature collective ou individuelle qui interfèrent de telle façon sur le danger qu'ils augmentent ou réduisent la probabilité de survenance des effets néfastes ainsi que leur ampleur ». Les facteurs de risques sont les facteurs environnants et les facteurs liés à l'individu qui influencent la possibilité ou la gravité du dommage.

**Exemples** : des facteurs de risques collectifs, c'est-à-dire liés à l'association, à l'organisation et aux décisions qui y sont prises : des prises de courant non équipées de sécurité enfant, le manque de temps pour réaliser le travail correctement, l'accueil tout public « bas seuil ».

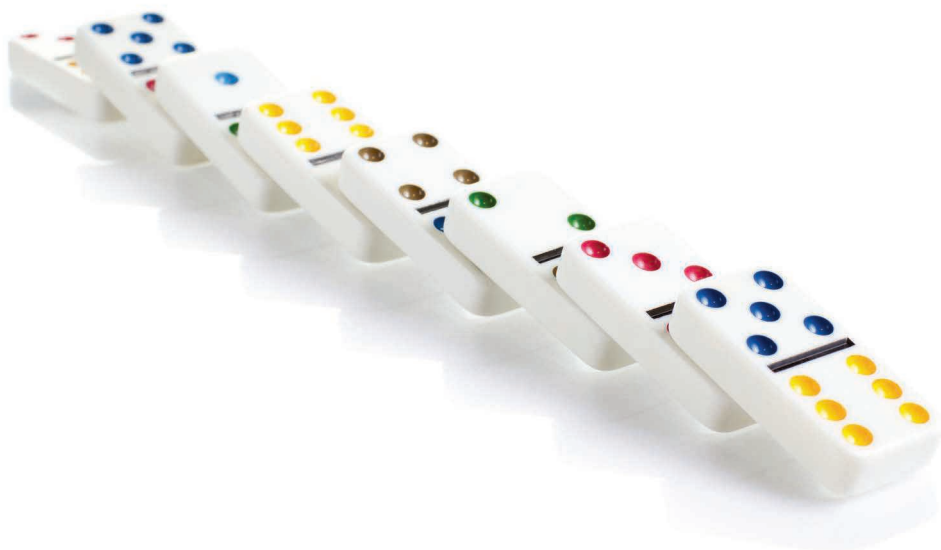
Les facteurs de risques individuels, dépendant du comportement de l'individu, de son état physiologique, des connaissances et informations qu'il a à sa disposition : la connaissance des dangers et risques, la fatigue, la condition physique, la formation ou non à l'utilisation d'une machine...

**Le risque** représente « la probabilité qu'un dommage d'une certaine gravité se produise dans certaines conditions d'utilisation ou d'exposition du travailleur à un danger et en présence de facteurs de risques ».

**Exemples** : les crises de violence de la part de bénéficiaires, le harcèlement au travail, se piquer avec une seringue, se couper, se cogner, chuter, se brûler, s'intoxiquer, etc.

**Le dommage** est défini par « l'ensemble des entraves au bon fonctionnement physique et psychique d'un être humain ».

**Exemples** : douleurs, maladies, incapacité de travail, atteinte à la vie privée, angoisses, etc.







Trois types de mesures de prévention à mettre en place en vue de supprimer les **dangers**, de limiter les **risques** et d'éviter les **dommages** : Da Ri Do.

## Fiche 2.2. Les types de prévention ou Da Ri Do

### La prévention

La prévention est « l'ensemble des mesures prises, au niveau de l'organisation dans son ensemble, au niveau d'un groupe de postes de travail ou de fonctions, et au niveau de l'individu en vue de prévenir les risques, d'éviter les dommages ou de limiter les dommages ».

### Trois types de prévention des risques

Il existe trois types de prévention des risques qui permettent de répondre au principe de prévention énoncé dans la loi : primaire, secondaire et tertiaire.

#### 1. DA

Les moyens de prévention primaire ont pour but d'éviter les risques par l'élimination ou du moins la réduction des dangers ou des causes de la souffrance au travail.

Ils sont donc à envisager en premier lieu.

Exemples...

- L'amiante sera enlevé ou remplacé par une substance qui n'est pas dangereuse.
- La lassitude sera évitée en laissant la possibilité aux éducateurs de varier les activités avec les bénéficiaires.

#### 2. RI

S'il n'est pas possible de supprimer ce qui est dangereux, il s'agira d'éviter les dommages en limitant le risque; par exemple en mettant des équipements de protection individuelle et/ou collective à disposition. C'est ce que l'on appelle la prévention secondaire.

Exemples...

Les métiers de la santé, confrontés aux risques biologiques (virus, bactéries, parasites), peuvent limiter les risques d'être contaminés, par :

- des mesures de protection collective : limiter l'accès à la source d'infection, réorganiser les locaux et le travail, agir sur la ventilation.
- des mesures de protection individuelle : se laver les mains régulièrement, changer de tenue avant de quitter son poste ou l'institution, porter des gants.

Les risques psychosociaux liés à la présence des bénéficiaires peuvent être prévenus en agissant sur :

- les lieux de travail : en aménageant par exemple les zones d'accueil de manière à prévenir les faits de violence (éviter de mettre en évidence les ciseaux, agrafeuses et tout objet susceptible de servir d'arme ou de projectile), le bruit (évaluer les possibilités d'insonoriser les pièces bruyantes), etc.
- l'organisation du travail : en favorisant le travail par deux, en binôme; par la mise en place de groupes de paroles, la rédaction de descriptifs de fonctions, l'introduction d'évaluations, de supervisions d'équipe, etc.



#### 3. DO

Enfin, les mesures de **prévention tertiaire** visent à limiter les effets du dommage ou à apaiser la souffrance, dans le cas où les autres mesures de prévention ont échoué. Elle concerne les mesures à prendre lors de situations problématiques, c'est-à-dire la mise en place de procédures. **Par exemple...** Que faire si quelqu'un chute dans les escaliers ? Si un bénéficiaire a fugué ? Lors d'un début d'incendie, en cas de violences physique et/ou verbale exercées par une personne extérieure, et de harcèlement moral ou sexuel ?

A l'examen de ces moyens de prévention, on ne peut qu'insister sur la nécessité de la participation de chacun : l'investissement des décideurs et celui des travailleurs concernés.

### Le triptyque de la prévention : Da Ri Do

Éviter les risques en supprimant les **Dangers**  
Éviter les dommages en limitant les **Risques**  
Limiter les **Dommages**





## Fiches 3

### Les acteurs de la politique du bien-être

- 3.1. L'employeur, la ligne hiérarchique et les travailleurs
- 3.2. Le SIPP et le conseiller en prévention
  - 3.2.1. Identification du SIPP
  - 3.2.2. Contenu du rapport d'activités (mensuel ou trimestriel) du SIPP
  - 3.2.3. SIPP commun à plusieurs employeurs
  - 3.2.4. Catégories d'entreprise et formation du conseiller en prévention
  - 3.2.5. Profil de fonction de conseiller en prévention
- 3.3. Le SEPP
  - 3.3.1. Répartition des tâches du SIPP et du SEPP
- 3.4. Le CPPT-Comité pour la prévention et la protection au travail
- 3.5. La délégation syndicale
- 3.6. La responsabilité juridique des acteurs du bien-être au travail
- 3.7. Formation des acteurs du bien-être au travail



Chacun doit être acteur de la politique de bien-être et fournir sa contribution au développement du système dynamique de gestion des risques dans l'association. Réunis dans cette fiche, ces acteurs sont développés dans les fiches 3.1 à 3.5.

## Fiche 3

### Les acteurs de la politique du bien-être



Tous responsables : CA,  
Direction, ligne hiérarchique,  
travailleurs, SIPP, SEPP, CPPT,  
Contrôle du bien-être...

**L'employeur**, c'est l'ASBL comme personne morale et son Conseil d'administration. Il doit définir la politique générale de bien-être, la structurer, la planifier et donner les moyens nécessaires (temps, matériel, formation...) à la ligne hiérarchique et à tous les travailleurs pour mettre en œuvre le système dynamique de gestion des risques (SDGR)<sup>1</sup>. L'employeur est le responsable final sur les plans civil et pénal.

#### Le SIPP - service interne pour la prévention et la protection au travail

Chaque organisation, **peu importe sa taille**, doit créer un SIPP, chargé de la prévention et la protection au travail, composé d'au moins un **conseiller en prévention - CP**.

Si l'association est composée de **moins de 20 travailleurs**, l'employeur (par délégation : la direction ou coordination) peut assurer le rôle de conseiller en prévention. Lorsque le service interne ne peut remplir lui-même toutes les missions qui lui sont confiées, l'employeur doit faire appel au SEPP.

#### Le SEPP - service externe pour la prévention et la protection au travail

Tout employeur doit s'affilier à un SEPP qu'il choisit. Les SEPP sont composés de 2 sections : surveillance de la santé et gestion des risques. L'affiliation à un SEPP implique le paiement d'une cotisation forfaitaire minimale obligatoire définie dans le chapitre III du livre II, titre 3 du code du bien-être au travail ; pour l'accomplissement de leurs missions conclues dans le contrat, ainsi que pour les avis demandés lorsque les travailleurs participent au bien-être et qu'il n'y a ni délégation syndicale, ni CPPT. Par ailleurs, exceptionnellement dans les cas de violence, harcèlement

moral ou sexuel, ainsi que pour une consultation spontanée auprès du conseiller en prévention-médecin du travail, le travailleur peut s'adresser directement au SEPP.

Il est conseillé, mais non obligatoire, de désigner une **personne de confiance** (PC) au sein de l'association (différente du CP).

Il est préférable que ce soit un travailleur, volontaire, et qui ne fait partie ni de la ligne hiérarchique ni de la délégation syndicale, de manière à préserver sa neutralité. En l'absence de personne de confiance, les travailleurs peuvent s'adresser directement au conseiller en prévention-aspects psychosociaux du SEPP, dont les coordonnées sont mentionnées dans le règlement du travail.

#### La ligne hiérarchique

Selon la taille et l'organisation de l'association, il s'agit de la direction et de certains responsables d'équipe, coordinateurs... associés par l'employeur à la mise en œuvre, la programmation, l'exécution et l'évaluation du SDGR et des plan global de prévention et plan d'action annuel qui en découlent. Il ne faut pas confondre la LH avec les personnes ayant le statut de cadre qui sont des employés exerçant une fonction supérieure, mais ne sont pas membres du personnel de direction, et qui détiennent un diplôme d'une valeur déterminée ou une expérience équivalente<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Fiche 4.1 - Le système dynamique de gestion des risques

<sup>2</sup> Notion tirée de la procédure pour l'élection d'un conseil d'entreprise

**Le Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT)** est institué dans toutes les entreprises occupant habituellement en moyenne au moins 50 travailleurs. Lorsqu'il n'y a pas de CPPT, c'est la **délégation syndicale** qui est chargée d'exercer les missions du Comité. Dans les organisations où il n'existe ni CPPT ni délégation syndicale, ce sont les travailleurs qui participent directement au traitement des questions relatives au bien-être au travail.

**Les travailleurs** ont l'obligation de participer à la mise en œuvre de la politique de bien-être au travail. Sont assimilés aux travailleurs selon la loi du 4 août 1996 (art.2 §1), toute personne qui, autrement qu'en vertu d'un contrat de travail, exécute des prestations de travail sous l'autorité d'une autre personne, les personnes qui suivent une formation professionnelle dont le programme prévoit une forme de travail, les personnes liées par un contrat d'apprentissage, les stagiaires, les élèves et étudiants, et également les volontaires. Il incombe à chacun de prendre soin, selon ses possibilités, de sa sécurité ainsi que de celle des autres personnes concernées par ses actions ou missions.

La **concertation des travailleurs** est prévue (en l'absence de CPPT ou de délégation syndicale) dans le titre 8 du livre II du code du bien-être au travail. Tout travailleur doit pouvoir, en toute discrétion, inscrire ses remarques, avis ou commentaires relatifs au bien-être dans un registre mis à disposition par l'employeur, ou s'adresser directement au SIPP, ou au SEPP si le CP est l'employeur. Si l'employeur n'envisage pas de donner une suite favorable aux propositions faites dans le registre, il doit demander, selon le sujet, l'avis du service de prévention compétent (SIPP ou SEPP). La communication des informations relatives au bien-être au travail doit être transmise à tous les travailleurs.

**Les inspecteurs de l'administration du Contrôle du bien-être au travail** ont pour mission de surveiller le respect de la mise en œuvre des politiques en matière de bien-être au travail et jouent un rôle de conseil, de prévention et de répression<sup>3</sup>. Les employeurs, les travailleurs et les organisations syndicales peuvent introduire une action tendant à trancher tout différend relatif à la loi du 4 août 1996 auprès des juridictions du travail.

<sup>3</sup> Les coordonnées de ces inspections sont disponibles sur le site du SPF ETCS

**Donc...**

**Le CP n'est pas la PC.**

**Le SIPP n'est pas le SEPP.**

**La DS n'est pas le CPPT.**



L'employeur, c'est-à-dire la personne morale qu'est l'ASBL, joue un rôle moteur en matière de politique de bien-être au travail. Il porte la responsabilité finale, sur les plans civil et pénal.

### Fiche 3.1. L'employeur, la ligne hiérarchique et les travailleurs

**Même si les pouvoirs de gestion quotidienne sont délégués au directeur ou au coordinateur, les instances de l'ASBL, Assemblée générale et Conseil d'administration, ont à soutenir la démarche<sup>1</sup>.**

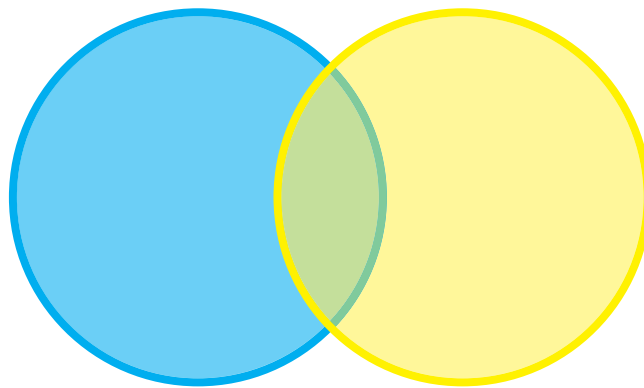
L'employeur et la ligne hiérarchique doivent dès lors :

- s'engager en faveur du bien-être au travail, l'insérer comme valeur essentielle et communiquer leur vision aux travailleurs;
- connaître les risques liés aux activités de l'association;
- définir clairement les objectifs, les rôles et responsabilités de tous les travailleurs;
- fournir les moyens nécessaires;
- donner l'exemple.

Tout en sachant

- qu'une standardisation excessive, trop de conformisme et un contrôle exagéré des comportements peuvent avoir des conséquences néfastes telles que la rupture du dialogue social ou l'absence de progression.
- l'importance de fixer des objectifs clairs dès le départ pour tendre vers un équilibre et veiller à le maintenir par la suite.
- que la garantie d'y parvenir au mieux est la **participation des travailleurs et leur engagement dans la gestion des risques**. Étant les acteurs les plus proches du terrain au quotidien, ils doivent être intégrés à l'analyse des risques, ainsi qu'au développement et à l'évaluation des mesures de prévention.
- qu'il est essentiel d'assurer le suivi du système de gestion des risques, au moyen d'un processus d'évaluation des procédures et des mesures prises.
- que le Conseil d'administration doit être tenu au courant des problèmes ayant trait au bien-être, des incidents et accidents, de l'impact des mesures de prévention prises, etc.
- que développer une politique de bien-être au travail requiert du temps et de l'imagination. Il n'existe pas de recette toute faite, et c'est le rôle de chaque association d'envisager les solutions et les opportunités qui se présentent à elle.

BET et GRH sont imbriqués



Et en déduisant que **bien-être au travail et gestion des ressources humaines sont imbriqués**.

Pour mettre en place une gestion du bien-être, trois valeurs sont en effet essentielles : la personne, la transparence et le dialogue social. Le bien-être au travail fait partie de la « culture de l'association ». Cela commence par la prise de conscience de son importance et de ses avantages par les employeurs et la ligne hiérarchique, mais aussi par les travailleurs. Faire participer les travailleurs à un projet commun entretient le sentiment d'appartenance et de confiance, renforce la cohésion et la solidarité, et donne du sens au travail. Pour produire un effet positif, le système de gestion des risques doit fonctionner convenablement et être en adéquation avec les objectifs de l'association.

Les petites structures requièrent des approches spécifiques de gestion, y compris celle du bien-être au travail. Sans l'appropriation du concept par tous et son insertion dans la culture de l'association, les actions telles que des enquêtes, des questionnaires, des discours, resteront des leurres et ne permettront pas d'apporter réellement du bien-être.

<sup>1</sup> Fiche 3.6 - La responsabilité juridique des acteurs du bien-être au travail

### « Mais le but de l'ASBL, c'est le bien-être des bénéficiaires... tout de même ! »

Voilà un argument souvent entendu dans le non-marchand. Or, l'outil de travail principal et indispensable, qui coûte le plus cher, c'est une équipe de personnes qui a envie de bien travailler.

Comment viser le bien-être des bénéficiaires avec des travailleurs qui ont trop de responsabilités et qui ne voient plus le sens de ce qu'ils font, qui tombent malades ? Ne se révèle-t-il pas moins coûteux pour tous de diminuer le taux d'absentéisme, de turnovers, d'accidents ? Les associations efficaces ne sont pas celles où les travailleurs y viennent avec des pieds de plomb, où ils n'ont rien à dire et n'ont pas la possibilité de prendre du recul lors de formations, supervisions ou groupes de paroles.





Toute organisation, quelle que soit sa taille, est tenue de créer un service interne de prévention et de protection au travail (SIPP) et de désigner un conseiller en prévention.

## Fiche 3.2. Le SIPP et le Conseiller en prévention

Dans les associations, singulièrement les petites, la création du SIPP consiste en la désignation d'un conseiller en prévention, parfois d'une personne de confiance. Dans celles de moins de 20 travailleurs, l'employeur (la personne salariée à qui le conseil d'administration a délégué la gestion quotidienne) peut exercer lui-même cette fonction.

Les missions du service interne de prévention et de protection au travail sont :

- participer à l'identification des dangers et donner des avis sur l'évaluation des risques, sur le plan global de prévention et le plan d'action annuel;
- participer à l'examen des causes des accidents du travail et des maladies professionnelles;
- donner un avis sur les différents thèmes du code du bien-être au travail, y compris le travail avec des tiers;
- rendre des avis sur la rédaction des instructions et l'information, l'accueil et la formation des travailleurs;
- être à la disposition des personnes présentes dans l'organisation pour toutes les questions qui relèvent de l'application de la législation;
- participer à l'application des mesures à prendre en cas de danger grave et immédiat, à l'élaboration des procédures internes d'urgence et à l'organisation des premiers secours.

### De plus...

- Pour assurer ses missions, le conseiller en prévention doit disposer d'une formation spécifique de niveau 1, 2 ou 3, selon la catégorie d'entreprise (A, B, C, D) dans laquelle il est engagé<sup>1</sup>.
- Les tâches et missions réglementairement attribuées au SIPP doivent être inscrites dans un document d'identification<sup>2</sup>, qui reprend également des informations sur l'association.
- En fonction du niveau de formation du conseiller et de la catégorie d'entreprise, les missions de bien-être seront confiées au SIPP ou au service externe de prévention et de protection au travail (SEPP)<sup>3</sup>.

Par ailleurs, lorsqu'il est fait appel au SEPP, le service interne est chargé des tâches suivantes :

- assurer la coordination avec le SEPP en lui fournissant toutes les informations utiles pour accomplir ses missions;
- dans le cadre de l'analyse des risques, collaborer avec le SEPP en accompagnant le conseiller en prévention de ce service lors des visites des lieux de travail, en l'assistant lors de l'examen des causes des accidents du travail et des maladies professionnelles;
- collaborer à l'instauration des mesures de prévention sur la base de l'analyse de risque qui a été effectuée;
- collaborer à la mise en œuvre de procédures en cas de danger grave et imminent, et à l'organisation des premiers soins en cas d'accident<sup>4</sup>.

Outre les missions d'ordre général, le conseiller en prévention a pour tâches :

- de rédiger un rapport mensuel (pour les entreprises de classe A, B, C) ou trimestriel<sup>5</sup> (pour les entreprises occupant moins de 50 travailleurs et n'appartenant pas au groupe B)<sup>1</sup>, qui doit être transmis aux membres du CPPT;
- d'assurer le secrétariat du CPPT.

**Les conseillers en prévention remplissent leur mission en totale indépendance vis-à-vis de l'employeur et des travailleurs.** Ils doivent rester neutres et ne peuvent subir de préjudice en raison de leurs activités en tant que conseiller en prévention. La loi du 20 décembre 2002 portant sur la protection des conseillers en prévention indique qu'ils ne peuvent être licenciés que pour des motifs non liés à leur indépendance ou pour incompétence à réaliser les missions, et ce, selon la procédure établie par la loi. En outre, pour licencier le CP, l'employeur doit avoir l'accord du CPPT (ou de la DS).

<sup>1</sup> Fiche 3.2.4. Catégories d'entreprise et formation du conseiller en prévention

<sup>2</sup> Fiche 3.2.1. Identification du SIPP

<sup>3</sup> Fiche 3.3.1 Répartition des tâches du SIPP et du SEPP

<sup>4</sup> Art. II.1-11 du Code du bien-être au travail

<sup>5</sup> Fiche 3.2.2. Contenu du rapport d'activités (mensuel ou trimestriel) du SIPP

## Un rapport annuel

Chaque année, tout employeur est tenu d'établir et de tenir à la disposition des fonctionnaires chargés de la surveillance un rapport sur le fonctionnement du SIPP.

Ce rapport, généralement établi par le conseiller en prévention, doit être écrit sur le formulaire ad hoc (A, B ou C en fonction de l'organisation du SIPP) disponible sur le site du SPF ETCS.



Un document d'identification du SIPP doit être mis à disposition pour toute information, visite du SEPP, de l'Inspection du contrôle du bien-être, etc.

## Fiche 3.2.1. Identification du SIPP

L' Art. II. 1-7 du Code du bien-être au travail requiert que l'employeur tienne à disposition un document identifiant le SIPP et comprenant ces rubriques.

### 1. Les coordonnées complètes de l'employeur

- Adresse du siège social et du ou des lieux d'activité éventuels, téléphone, fax, e-mail...
- Le numéro d'entreprise (BCE) et le numéro d'immatriculation à l'ONSS
- Le nombre moyen de travailleurs en personnes physiques et en ETP
- La catégorie d'entreprise (cf. fiche 3.2.4.)

### 2. La composition du service interne

Le conseiller en prévention interne (et si c'est le cas, du ou des adjoints)

- Nom, prénom, téléphone, fax, e-mail
- Fonction dans l'organisation<sup>1</sup>
- Date de désignation
- Niveau de formation
- Temps consacré à la mission

La personne de confiance (si elle est interne)

- Nom, prénom, téléphone, fax, e-mail
- Fonction dans l'organisation
- Date de désignation
- Niveau de formation
- Temps consacré à la mission

### 3. Les moyens mis à disposition

En plus du temps consacré à la mission, il peut s'agir de moyens administratifs (secrétariat), techniques (un local pour entretien), etc.

### 4. L'accord du CPPT

Le CPPT doit donner son accord sur la constitution du SIPP. A défaut, ce sera la délégation syndicale, ou les travailleurs, qui donneront leur accord.

### 5. Les missions effectuées par le service interne

Ces missions sont celles qui sont détaillées dans le document annexé au contrat avec le SEPP.



<sup>1</sup> Pour rappel, si l'Asbl compte moins de 20 travailleurs, la fonction de conseiller en prévention interne peut être exercée par l'employeur (direction ayant reçu délégation de la gestion quotidienne).



Un rapport d'activités du SIPP, mensuel ou trimestriel selon la catégorie d'entreprise, est à rédiger

### Fiche 3.2.2. Contenu du rapport d'activités (mensuel ou trimestriel) du SIPP

Les entreprises de classe A, B et C sont tenues de rédiger un rapport mensuel d'activités (à remettre au CPPT) tandis que pour celles occupant moins de 50 personnes, la modalité est trimestrielle.

Chaque SEPP peut procurer un modèle de ce rapport.

Il contient en général des informations sur...

1. Les **tâches effectuées** par le SIPP en matière de bien-être des travailleurs
  - un aperçu des activités : visites, formations, contrôles et entretiens périodiques des installations techniques (par exemple la vérification des extincteurs), etc.
  - les relations avec le Service externe pour la prévention et la protection au travail
  - des propositions, questions, remarques, etc.
2. Les **recherches** en matière de bien-être des travailleurs.
3. Les **risques dépestés** via le SIPP, le SEPP, le Service d'incendie, un Service externe pour les contrôles techniques, etc.
4. Une **synthèse des accidents du travail survenus** aux travailleurs et aux personnes concernées : utilisateurs, travailleur d'une entreprise extérieure, etc. comprenant les fiches d'analyse, des causes, etc.<sup>1</sup>
5. Les **mesures de prévention** prises par l'association, les travaux de sécurité qui ont été réalisés par le propriétaire de l'infrastructure, etc.
6. Des **adaptations** au plan d'action annuel.
7. Des **commentaires** liés aux modifications de l'organigramme, des agréments, au rapport du service incendie,...



<sup>1</sup> Cf. Les fiches 4.4



Plusieurs employeurs, d'entités juridiques distinctes, peuvent créer un SIPP commun s'ils disposent d'une autorisation accordée par arrêté ministériel.

### Fiche 3.2.3. SIPP commun à plusieurs employeurs

Le titre 2 du livre II du code du bien-être au travail détermine les conditions et procédures de mise en place d'un SIPP commun. Plusieurs Asbl peuvent, pour des raisons d'efficacité, de gain de temps et de moyens, créer un SIPP commun.

#### Conditions pour la création d'un SIPP commun

1. Les associations qui souhaitent créer un SIPP commun doivent avoir des liens entre elles (de nature juridique, économique, géographique ou technique) ou des activités concordantes ou comparables.
2. Un SIPP commun doit viser à mieux fonctionner que les différents SIPP des associations qui souhaitent instaurer un service commun. Il doit offrir un ou plusieurs avantages comme, par exemple : la présence de plus de conseillers en prévention ; la représentation d'un plus grand nombre de disciplines (santé, sécurité, ergonomie, aspects psychosociaux...); l'existence d'un niveau plus élevé de formation complémentaire; la possibilité de consacrer plus de temps aux tâches de prévention ; la mise à disposition de moyens plus importants, etc.
3. Chaque association affiliée à un service commun et possédant un CPPT doit s'efforcer de désigner un conseiller en prévention, qui sera l'interlocuteur du CPPT.
4. S'il n'y a pas de CPPT dans les associations désireuses de créer un SIPP commun, une personne de contact entre l'association et le service commun peut être désignée.
5. Tous les employeurs concernés doivent signer la demande.
6. Le demandeur mentionne dans sa demande :
  - le niveau de la formation complémentaire du conseiller en prévention qui dirigera le service commun, ainsi que le temps consacré à sa fonction;
  - le nombre des éventuels autres conseillers en prévention du service commun, le niveau de leur éventuelle formation complémentaire et le temps consacré à leur fonction;
  - le nombre de personnes de contact dans les associations qui sont affiliées au service commun.
7. Chaque CPPT donne son avis sur l'adhésion de son association au service commun. En l'absence de CPPT, c'est la délégation syndicale qui donne son avis. S'il n'y a pas de délégation syndicale, l'employeur consulte directement ses travailleurs. Tous les avis doivent être joints à la demande.
8. Le service commun doit fonctionner selon le principe de multidisciplinarité comme un service interne normal.
9. Les employeurs concernés doivent être affiliés au même service externe de prévention et de protection au travail (SEPP).
10. Le conseiller en prévention chargé de la direction du service commun et les éventuels autres conseillers en prévention font partie du personnel d'une des associations concernées.
11. Les rapports mensuels ou trimestriels d'activité du SIPP commun, et le rapport annuel doivent contenir des informations distinctes pour chacune des associations concernées, et être annexées à ces rapports.



La création d'un SIPP commun implique que tout employeur signataire autorise l'accès de son association aux conseillers en prévention du service commun (même s'ils ne font pas partie de son personnel), et fournisse tous les renseignements et informations indispensables pour exercer leur fonction.

#### La demande

Une personne mandatée par le groupe d'employeurs introduit la demande auprès de la Direction générale de l'Humanisation du travail par le biais du formulaire « Demande d'une création d'un service commun de prévention et de protection au travail<sup>1</sup> ».

#### Contenu de la demande :

- les coordonnées de l'employeur ou de l'association qui introduit la demande;
- les coordonnées des associations concernées : nom, adresse, nature de l'activité exercée, commission(s) paritaire(s) compétente(s), liens éventuels entre les associations, etc.;
- l'organisation prévue pour le SIPP commun : composition, niveau de formation et durée minimale des prestations du (des) conseiller(s) en prévention, etc.;
- les motifs justifiant cette demande de création d'un SIPP commun.

#### Les documents à joindre à la demande :

- l'avis formalisé du/des CPPT ou de la/des délégation(s) syndicale(s);
- la déclaration (ou une convention) confirmant la demande de création d'un SIPP commun, signée par tous les employeurs concernés.

La demande conforme aux dispositions du titre 2 du livre II du code du bien-être au travail est à envoyer à la Direction générale Humanisation du travail qui vérifie que la demande est complète avant de l'envoyer à la Direction générale du contrôle du bien-être au travail, qui à son tour effectuera une enquête chez les employeurs et rédigera un rapport. Sur cette base, la Direction générale Humanisation du travail établit un projet d'arrêté ministériel octroyant l'autorisation de créer un SIPP commun.

<sup>1</sup> Référence :

[https://emploi.belgique.be/sites/default/files/content/documents/Bien-%C3%AAtre%20au%20travail/Proc%C3%A9dures%20et%20formulaire/formulaire\\_demande\\_creation.doc](https://emploi.belgique.be/sites/default/files/content/documents/Bien-%C3%AAtre%20au%20travail/Proc%C3%A9dures%20et%20formulaire/formulaire_demande_creation.doc)





Selon la taille de l'organisation, la formation du conseiller en prévention diffère.

### Fiche 3.2.4. Catégories d'entreprise et formation du conseiller en prévention

En fonction des risques et du nombre de travailleurs, la loi définit quatre catégories d'entreprise :

- **Groupe A** : entreprises de **plus de 1.000 travailleurs** (ou de 500/200/50 travailleurs selon le degré de risque lié à l'activité industrielle donnée);
- **Groupe B** : entreprises occupant **entre 200 et 1.000 travailleurs** et ne figurant pas dans le groupe A (ou entreprises occupant de 100 à 200/50 à 200/20 à 50 travailleurs selon le degré de risque lié à l'activité industrielle concernée (analogue au groupe A));
- **Groupe C** : entreprises occupant **moins de 200 travailleurs** (et ne figurant pas dans les groupes A et B), y compris celles de **moins de 20 travailleurs** où l'employeur ne remplit pas les missions de Conseiller en prévention;
- **Groupe D** : entreprises occupant **moins de 20 travailleurs** et où l'employeur assure lui-même la fonction de conseiller en prévention.

Chaque entreprise est tenue de créer un service en interne chargé de la prévention et de la protection au travail (SIPP) qui est dirigé par un **conseiller en prévention** (au moins). **Dans les institutions de moins de 20 travailleurs, l'employeur peut exercer lui-même cette fonction.** A partir de 20 travailleurs, il faut désigner un CP différent de l'employeur.

Selon la catégorie d'entreprise, le niveau de formation minimal du conseiller en prévention diffère.

Des connaissances de base sur le bien-être au travail sont le minimum requis, et sont suffisantes pour les conseillers en prévention des groupes C et D.

### Quelle formation pour les conseillers en prévention ?

| Groupe (entreprise ou unité technique d'exploitation) | Conseiller en prévention chargé de la direction du SIPP | Autres Conseillers en prévention |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|----------------------------------|
| A : + 1.000                                           | Niveau I                                                | Niveau II                        |
| B : 200 à 1.000                                       | Niveau II                                               | Base                             |
| C : moins de 200                                      | Base                                                    | Base                             |
| D : moins de 20                                       | Base                                                    | Base                             |

## Dans le non-marchand

Des associations se retrouvent dans chaque catégorie, même si celles des groupes A et B sont moins nombreuses. Il ne faut pas négliger le fait que de « grosses ASBL » regroupent parfois plusieurs agréments différents qui peuvent être dispersés et qui constituent des UTE : Unités techniques d'exploitation. Chaque UTE, selon sa taille, doit alors disposer du CP ad hoc.

- Les associations du **groupe A** (ex : hôpitaux) doivent disposer d'un CP de niveau I et d'autres CP de niveau II.
- Les organisations comptant entre **200 et 1.000 travailleurs** (exemples : des services d'aides familiales, des ETA, des centres d'accueil et hébergement de personnes handicapées) relèvent du **groupe B** et **doivent** disposer d'un conseiller de niveau II.
- Les associations des **groupes C et D** qui comptent moins de 200 travailleurs ne doivent pas obligatoirement disposer d'un conseiller en prévention de niveau 2 ou 1, mais bien d'une personne ayant des « **connaissances de base** ». Dès lors, les tâches qui sortent des compétences du conseiller en prévention devront être externalisées. Les employeurs des groupes C et D, où il n'y a pas de conseiller en prévention de niveau 1 ou 2, devront toujours faire exécuter les missions en rapport avec l'analyse des risques et certaines enquêtes sur les accidents du travail, par leur service externe de prévention et de protection au travail. La répartition des missions entre les conseillers en prévention interne et externe<sup>1</sup> doit être inscrite dans le document d'identification<sup>2</sup>.



## Les formations de conseiller en prévention

**Connaissances de base** (l'appellation courante est « niveau 3 »)

La loi exige pour les CP de certaines catégories d'entreprises qu'ils aient « des connaissances de base », mais ne les oblige pas pour cela à suivre telle ou telle formation. Ces connaissances de base sont définies dans l'art II.1-20 du code du bien-être au travail.

Il est toutefois recommandé de s'informer et de se former, et éventuellement d'acquérir l'attestation de « formation de base » de 40 h reconnue par le SPF ETCS (selon le chapitre IV du livre II, titre 4 du code du bien-être au travail).

Des formations procurant ces connaissances sont organisées par des établissements d'enseignement de promotion sociale, des SEPP, par des entreprises elles-mêmes ou par leurs fonds paritaires, ou par des administrations pour leurs propres travailleurs.

Dans le non-marchand, les fonds sociaux paritaires organisent et prennent en charge le coût de formations relatives au bien-être. Selon la thématique et la durée, les opérateurs sont des Asbl, des établissements d'enseignement de promotion sociale, des SEPP, etc.

Un large éventail de ces formations (y compris celles procurant l'attestation) sont intégrées au catalogue FORMAPEF et sont accessibles gratuitement aux travailleurs des CP 319, 327, 329 et 332.

**Les niveaux II et I sont réglementés et doivent être agréés par le Ministre de l'Emploi.**

### Niveau II :

Il s'agit de formations organisées par des SEPP ou des Etablissements d'enseignement de promotion sociale pour les personnes qui ont au minimum le certificat d'enseignement secondaire supérieur (CESS), en deux modules totalisant 210 heures : une formation multidisciplinaire de base de 120 heures et la spécialisation multidisciplinaire de deuxième niveau de 90 heures.

### Niveau I :

Des formations sont organisées par les universités ou les écoles supérieures de niveau universitaire et accessibles aux universitaires et aux conseillers en prévention niveau 2 après 5 ans d'expérience.

Le titre requiert d'avoir suivi 2 modules totalisant 400 heures : la formation multidisciplinaire de base de 120 heures et la spécialisation multidisciplinaire de premier niveau de 280 heures.

**Tous les conseillers en prévention doivent obligatoirement suivre 3 jours de recyclage chaque année.**

**De cette manière, ils restent informés des modifications apportées à la réglementation sur le bien-être au travail, et des progrès scientifiques et techniques dans ce domaine.**

<sup>1</sup> Fiche 3.3.1. Répartition des tâches du SIPP et du SEPP

<sup>2</sup> Fiche 3.2.1. Identification du SIPP

<sup>3</sup> Voir [www.apefasbl.org](http://www.apefasbl.org) pour les SCP 318.1, 319.2, 327.2, 329.2 et 329.3 et la CP 332 et [www.fe-bi.org](http://www.fe-bi.org) pour la CP 330

Ce profil de fonction de conseiller en prévention constitue un modèle, à adapter et concrétiser selon les réalités de l'organisation en se référant aux fiches Bobet 3 et 4.

### Fiche 3.2.5

## Profil de fonction de conseiller en prévention<sup>1</sup>



#### Contexte

Selon la loi du 4 août 1996, chaque employeur doit élaborer une politique en matière de bien-être au travail (prévention des risques) et il est responsable de l'application de cette loi. L'article 33, §1er stipule que « Chaque employeur a l'obligation de créer un **service interne** de prévention et de protection au travail (SIPP). A cet effet, chaque employeur dispose d'au moins un **conseiller en prévention** (CP). Dans les entreprises de moins de 20 travailleurs, l'employeur peut remplir lui-même la fonction de conseiller en prévention ».

Les **travailleurs** ont également l'obligation de participer à la mise en œuvre de cette politique de prévention des risques : « Il incombe à chaque travailleur de prendre soin, selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé ainsi que de celles des autres personnes concernées du fait de ses actes ou des omissions au travail, conformément à sa formation et aux instructions de son employeur ». (Article 6 et développements)<sup>2</sup>

#### Mission du CP

Le conseiller en prévention a pour mission de conseiller l'employeur et tout membre du personnel en ce qui concerne la prévention des risques au travail en matière de sécurité, de santé, d'ergonomie, d'hygiène, d'embellissement des lieux de travail, d'environnement et des aspects psychosociaux :

- Il veille à la politique de sécurité et du bien-être du personnel ainsi que des bénéficiaires de l'institution afin d'assurer un environnement sécurisé et agréable;
- Il assiste l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs pour l'application des dispositions légales et réglementaires relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de toutes les autres mesures et activités de prévention;
- Il soutient des projets concrets autour de certains thèmes de prévention et de bien-être.

#### Responsabilités

L'employeur reste in fine le responsable des mesures de prévention, le CP a uniquement des activités de conseil auprès de l'employeur, de la ligne hiérarchique et des travailleurs, d'interlocuteur du SEPP et de suivi du plan global de prévention. Toutes les actions de mise en œuvre sont susceptibles d'être déléguées à d'autres membres de l'équipe. Dans le même ordre d'idée, la mise en pratique sera effectuée en fonction des moyens mis à disposition.

<sup>1</sup> Suivant l'étude réalisée par le CERSO sur l'accompagnement et valorisation du dispositif de soutien à la fonction de conseiller en prévention – octobre 2015 : <http://abbet.be/Accompagnement-et-Valorisation-du>

<sup>2</sup> <https://emploi.belgique.be/sites/default/files/content/documents/Bien-%C3%AAtre%20au%20travail/R%C3%A9glementation/Loi%20du%204%20ao%C3%BBt%201996%20relative%20au%20bien-%C3%AAtre%20des%20travailleurs%20lors%20de%20l'ex%C3%A9cution%20de%20leur%20travail.pdf>

## Formation<sup>3</sup>

- **Pour les organisations de catégorie C et D** (moins de 200 travailleurs), le conseiller en prévention doit posséder au minimum des connaissances de base. Ces dernières peuvent s'acquérir de diverses manières : en auto-formation, par des formations courtes ou aussi, mais pas obligatoirement, par la formation de base de 40h.
- **Pour les organisations de catégorie B** (entre 200 et 1000 travailleurs) ou pour des organisations de catégorie inférieure selon le degré de risque lié à l'activité, une formation de niveau 2 (environ 210 heures) est requise.
- **Pour les organisations de catégorie A** (plus de 1000 travailleurs) ou pour des organisations de catégorie inférieure selon le degré de risque lié à l'activité, une formation de niveau 1 (environ 400 heures) est requise.

Le recyclage annuel de 3 jours est une obligation pour tous les conseillers en prévention.

## Tâches

### 1. Politique de prévention

Avec l'employeur et les travailleurs, participer à l'élaboration du système dynamique de gestion des risques :

- participer à l'analyse des risques pour l'organisation dans son ensemble, c'est-à-dire l'inventaire des dangers et des situations dangereuses, l'évaluation des risques, et donner un avis sur le plan d'action annuel et le plan global de prévention;
- coordonner les activités de prévention avec le SEPP en ce qui concerne l'analyse des risques des postes de travail ainsi que la mise en place des mesures en matière de sécurité et d'hygiène sur le lieu du travail.

### 2. Surveillance médicale et gestion des accidents

- suivre, avec le conseiller en prévention-médecin du travail (CPMT du SEPP), la surveillance médicale sur base de l'analyse des risques aux postes de travail;
- participer aux visites des lieux de travail par le SEPP selon la fréquence déterminée;
- en concertation avec l'employeur, faire appel au SEPP dans toute situation relative à la santé et la sécurité des travailleurs;
- enregistrer, signaler et effectuer les analyses d'accidents / incidents / premiers soins survenus, formuler des mesures de prévention, et assurer la mise en place des actions correctives;
- mettre en place un système de rapportage des situations dangereuses;
- participer avec l'employeur à l'organisation des premiers secours.

### 3. Procédures / Démarches

Participer et donner un avis sur les procédures et les directives claires pour tous, en ce qui concerne :

- le plan d'urgence (en cas de vol, incendie, accident, pollution atmosphérique, alerte à la bombe, etc.);
- les consignes à suivre en cas d'évacuation incendie;
- l'accueil des nouveaux travailleurs;
- la rédaction des fiches de postes pour les catégories particulières de travailleurs (jeunes, intérimaires, ALE...);
- la demande d'intervention psychosociale, informelle et formelle;
- les cas de violence, harcèlement moral ou sexuel;
- l'intervention des premiers secours en cas d'accident.

### 4. Communication / Formation / Information / Sensibilisation

- écouter les travailleurs et informer des procédures à suivre en cas de risques psychosociaux;
- donner un avis sur la rédaction des outils de sensibilisation en matière de bien-être au travail;
- donner un avis sur l'information donnée aux nouveaux engagés sur les risques spécifiques rencontrés dans l'entreprise et du bon usage des moyens de protection;
- maintenir à jour les connaissances dans le domaine de la sécurité et de la prévention, en utilisant les canaux de mise à jour de la législation fournis par le SEPP, l'ABBET, etc.;
- participer aux réunions nécessaires et en assurer le secrétariat, notamment lorsqu'il y a un CPPT.

### 5. Contrôle

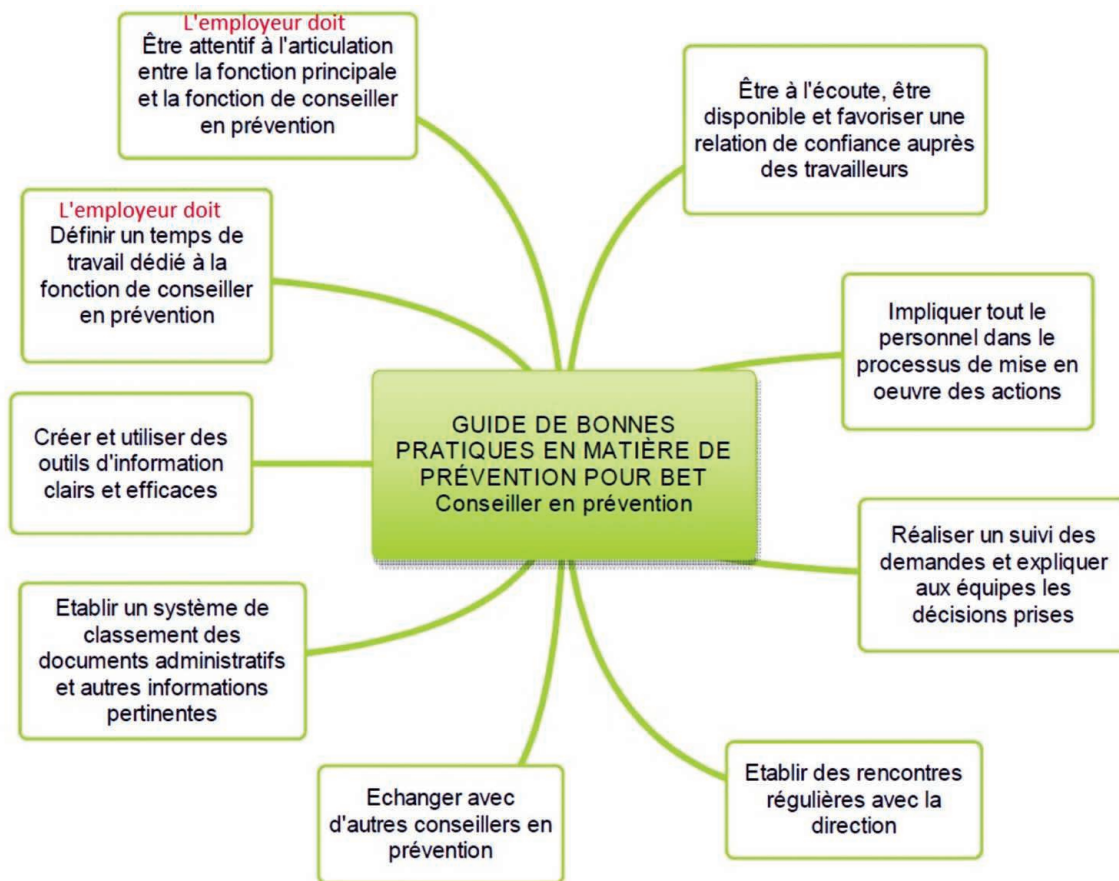
- donner un avis sur les rapports de contrôles périodiques et réglementaires de la sécurité technique (installations électriques, machines et risques d'incendie);
- analyser les actions correctives proposées.

### 6. Rapports

- rédiger les procès-verbaux des réunions du CPPT ou autres réunions relatives au BET;
- rédiger les fiches d'accident et les rapports circonstanciés;
- rédiger le rapport mensuel ou trimestriel du SIPP.



<sup>3</sup> Fiches 3.2.4 et 3.7





Tout employeur (lui directement ou via le secrétariat social) doit obligatoirement conclure un contrat avec un Service externe de prévention et de protection au travail (SEPP).

### Fiche 3.3. Le SEPP<sup>1</sup>

Le SEPP, couramment réduit à la dénomination « médecine du travail » a des compétences plus étendues. Chaque SEPP est composé de 2 sections chargées de :

- la **gestion des risques**;
- la **surveillance de la santé**.

Les SEPP disposent de conseillers en prévention avec une spécialité propre dans tous les domaines du bien-être au travail. Pour la surveillance de la santé, ce seront des médecins du travail<sup>2</sup>. Pour la gestion des risques, différentes spécialités sont représentées : ingénieur spécialiste de la sécurité du travail; hygiéniste industriel; ergonomes; psychologue spécialiste des aspects psychosociaux.

La répartition des compétences entre les services de prévention et de protection au travail est définie dans le contrat liant l'employeur et le SEPP. Cependant, certaines compétences sont obligatoirement remplies par le SIPP ou par le SEPP<sup>3</sup>. Ces obligations dépendent de la catégorie de l'entreprise, qui est fonction du nombre de travailleurs et du niveau de risque de celle-ci<sup>4</sup>.

Les **services externes de prévention et de protection** au travail peuvent être créés par des employeurs ou par des Services publics (Etat, Communautés, Régions, Provinces, Communes) en respectant les prescriptions du chapitre II relatives à la création du service externe et principes généraux relatifs à sa gestion, du livre II, titre 3 du code du bien-être au travail. Sauf dérogation pour certains services publics, les SEPP sont des **associations sans but lucratif**.

Chaque SEPP doit être agréé par le Ministre et renouveler son agrément tous les 5 ans.

Les SEPP sont contrôlés par l'inspection du SPF ETCS. Les SEPP doivent appliquer un système de qualité certifié selon la norme NBN EN ISO 9001.

<sup>1</sup> Livre II, titre 3 du code du bien-être au travail

<sup>2</sup> Fiche 5 : Surveillance de la santé

<sup>3</sup> Fiche 3.3.1. Répartition des tâches du SIPP et du SEPP

<sup>4</sup> Un tableau récapitulatif de la répartition des missions entre le SIPP et le SEPP est repris dans la fiche 3.3.1.

<sup>5</sup> Annexe II.3-1 du code du bien-être au travail

## Cotisations annuelles minimales

L'employeur est redevable annuellement au service externe d'une cotisation forfaitaire minimale par travailleur dont le montant est déterminé par le groupe tarifaire<sup>5</sup> auquel l'employeur appartient sur base de son activité principale.

La cotisation forfaitaire minimale s'élève à :

- 1° - 41,50 euro dans le groupe tarifaire 1;
- 2° - 60,50 euro dans le groupe tarifaire 2;
- 3° - 75,50 euro dans le groupe tarifaire 3;
- 4° - 95,50 euro dans le groupe tarifaire 4;
- 5° - 112,00 euro dans le groupe tarifaire 5.

Les prestations supplémentaires demandées par l'employeur dans le cadre de la gestion des risques sont facturées séparément.





### Fiche 3.3.1. Répartition des tâches du SIPP et du SEPP

Selon la **catégorie d'entreprise**,

- certaines missions sont **obligatoirement** à charge du SIPP (I) ou du SEPP (E);
- d'autres peuvent être **confiées contractuellement** au SEPP.

Le service interne est toujours chargé des missions suivantes lorsqu'il est fait appel au SEPP :

- organiser la collaboration avec le SEPP;
- assurer la coordination avec le SEPP en lui fournissant toutes les informations utiles pour accomplir ses missions;
- dans le cadre de l'analyse des risques, collaborer avec le SEPP en accompagnant le conseiller en prévention de ce service lors des visites des lieux de travail, en l'assistant lors de l'examen des causes des accidents du travail et des maladies professionnelles, ainsi que lors de l'établissement d'inventaires.

Dès lors, l'établissement d'un scénario reprenant une répartition des tâches entre les deux services ainsi que la participation de la ligne hiérarchique est indispensable.

### Rappel des catégories d'entreprise<sup>1</sup>

**Groupe D : moins de 20 travailleurs où l'employeur remplit la fonction de CP;**

Groupe C : moins de 200 travailleurs, y compris celles de moins de 20 où il y a un CP différent de l'employeur

**C - = le CP n'est pas de niveau 1 ou 2;**

**C + = dispose d'un conseiller en prévention de niveau 1 ou 2;**

Groupe B : de 200 à 1.000 travailleurs (ou de 100 à 500/50 à 200/20 à 50 travailleurs selon le degré de risque lié à l'activité industrielle donnée);

Groupe A : plus de 1.000 travailleurs (ou plus de 500/200/50 travailleurs selon le degré de risque lié à l'activité industrielle donnée)

<sup>1</sup> Fiche 3.2.4. Catégories d'entreprise et formation du conseiller en prévention



| Répartition des missions entre SIPP (I) et SEPP (E) selon le livre II, titre 1er du code du bien-être au travail |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A/B                                                                                                              | C+ | C- | D  | Art. II.1-4                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| I                                                                                                                | IE | E  | E  | 1° En relation avec l'analyse des risques :<br>a) participer à l'identification des dangers;<br>b) donner un avis sur les résultats de l'analyse des risques et proposer des mesures afin de disposer d'une analyse des risques permanente;<br>c) donner un avis et formuler des propositions sur la rédaction, la mise en œuvre et l'adaptation du plan global de prévention et du plan annuel d'action.    |
| I                                                                                                                | IE | E  | E  | 2° Participer à l'étude des facteurs qui ont une influence sur la survenue des accidents ou des incidents, et à l'étude des causes déterminantes de tout accident ayant entraîné une incapacité de travail.                                                                                                                                                                                                  |
| IE                                                                                                               | IE | E  | E  | 3° Participer à l'analyse des causes de maladies professionnelles.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| I                                                                                                                | IE | IE | IE | 4° Participer à l'analyse des causes des risques psychosociaux au travail                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| I                                                                                                                | IE | IE | IE | 5° Contribuer et collaborer à l'étude de la charge de travail, à l'adaptation des conditions de travail à la physiologie de l'homme, ainsi qu'à la prévention de la fatigue professionnelle, physique et mentale.<br>Participer à l'analyse des causes d'affections liées à la charge de travail et aux autres facteurs psychosociaux liés au travail.                                                       |
| IE                                                                                                               | IE | IE | IE | 6° Donner un avis sur l'organisation des lieux et des postes de travail, sur les facteurs d'ambiance et les agents physiques, chimiques, cancérogènes et biologiques, les équipements de travail et l'équipement individuel.                                                                                                                                                                                 |
| I                                                                                                                | I  | I  | IE | 7° Rendre un avis sur l'hygiène des lieux de travail, notamment les cuisines, les cantines, les vestiaires, les installations sanitaires, les sièges de travail et de repos, et les autres équipements sociaux particuliers à l'entreprise destinés aux travailleurs.                                                                                                                                        |
| I                                                                                                                | IE | IE | IE | 8° Rendre un avis sur la rédaction des instructions concernant :<br>a) l'utilisation des équipements de travail;<br>b) les substances et préparations chimiques et cancérogènes et les agents biologiques;<br>c) l'utilisation des équipements de protection individuelle et collective;<br>d) la prévention incendie;<br>e) les procédures à suivre en cas de danger grave et immédiat.                     |
| I                                                                                                                | IE | IE | IE | 9° Rendre un avis sur la formation des travailleurs:<br>a) lors de leur engagement;<br>b) lors d'une mutation ou d'un changement de fonction;<br>c) lors d'un changement d'équipement de travail;<br>d) lors de l'introduction d'une nouvelle technologie.                                                                                                                                                   |
| I                                                                                                                | IE | IE | IE | 10° Faire des propositions concernant l'accueil, l'information, la formation et la sensibilisation des travailleurs au regard des mesures relatives au bien-être de ceux-ci lors de l'exécution de leur travail dans l'entreprise ou l'institution.<br>Collaborer aux mesures et à l'élaboration des moyens de propagande qui sont déterminés à cet égard par le CPPT                                        |
| I                                                                                                                | IE | IE | IE | 11° Fournir à l'employeur et au CPPT un avis sur tout projet, mesure ou moyen dont l'employeur envisage l'application et qui, directement ou non, dans l'immédiat ou à terme, peut avoir des conséquences sur le bien-être des travailleurs.<br>Participer à la coordination et l'information en matière de bien-être des travailleurs pour ce qui concerne les entreprises extérieures et les indépendants. |
| I                                                                                                                | IE | IE | IE | 12° Participer à la coordination, la collaboration et l'information en matière de sécurité et de santé pour ce qui concerne les entreprises et les institutions qui sont présentes sur un même lieu de travail ou pour ce qui concerne les chantiers temporaires ou mobiles.                                                                                                                                 |
| I                                                                                                                | I  | I  | IE | 13° Etre à la disposition de l'employeur, des membres de la ligne hiérarchique et des travailleurs pour toute question soulevée concernant l'application de la loi et des arrêtés d'exécution et, le cas échéant, les soumettre à l'avis du service externe.                                                                                                                                                 |
| I                                                                                                                | IE | IE | IE | 14° Participer à l'élaboration des procédures d'urgence interne et à l'application des mesures à prendre en cas de situation de danger grave et immédiat.                                                                                                                                                                                                                                                    |
| I                                                                                                                | IE | IE | IE | 15° Participer à l'organisation des premiers secours et des soins d'urgence aux travailleurs victimes d'accident ou d'indisposition.                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| I                                                                                                                | I  | I  | -  | 16° Assurer le secrétariat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| IE                                                                                                               | IE | IE | IE | 17° Exécuter toutes les autres missions imposées par la loi et ses arrêtés d'exécution.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Art. II.1-6.                                                                                                     |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| §1 : analyse permanente des risques et adaptation du plan global et annuel d'action                              |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| I                                                                                                                | I  | I  | IE | A. Exécuter des visites fréquentes et systématiques des lieux de travail, soit d'initiative soit à la demande de l'employeur, soit (et ce dans les délais les plus brefs) à la demande des travailleurs ou de leurs représentants.                                                                                                                                                                           |
| I                                                                                                                | IE | IE | IE | B. Examiner, soit d'initiative, soit à la demande de l'employeur, soit à la demande de leurs travailleurs, les postes de travail, chaque fois que les travailleurs qui les occupent sont exposés à une augmentation des risques ou à de nouveaux risques.                                                                                                                                                    |
| I                                                                                                                | I  | I  | IE | C. Effectuer au moins une fois par an une enquête approfondie sur les lieux de travail et les postes de travail.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| I                                                                                                                | IE | IE | IE | D. Procéder à une enquête à l'occasion des accidents du travail et des incidents qui sont survenus sur les lieux de travail.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| I                                                                                                                | IE | IE | IE | E. Effectuer les enquêtes, les études et les recherches utiles, nécessaires et pertinents pour l'amélioration du bien-être des travailleurs.                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| I                                                                                                                | IE | IE | IE | F. Procéder ou faire procéder à des analyses ou à des contrôles dans les conditions prévues par la loi et ses arrêtés d'exécution.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| I                                                                                                                | IE | IE | IE | G. Prendre connaissance des procédés de fabrication, des méthodes et procédés de travail, les examiner et proposer des mesures pour réduire les risques potentiels.                                                                                                                                                                                                                                          |
| I                                                                                                                | I  | I  | IE | H. Tenir à jour la documentation nécessaire dont le contenu est fixé à l'annexe I.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| I                                                                                                                | I  | I  | IE | I. Prendre, en cas de situation d'urgence et dans l'impossibilité de recourir à la direction, les mesures nécessaires pour remédier aux causes de danger ou de nuisances.                                                                                                                                                                                                                                    |
| IE                                                                                                               | IE | E  | E  | J. Effectuer les tâches relatives aux mesures en cas d'accident du travail grave qui lui sont confiées au chapitre 1er du livre I, titre 6 du code du bien-être au travail.                                                                                                                                                                                                                                  |
| IE                                                                                                               | IE | E  | E  | K. Prendre connaissance des composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail.                                                                                                                                           |
| §2 : gestion et fonctionnement du SIPP                                                                           |    |    |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| I                                                                                                                | I  | I  | I  | A. Établir les rapports mensuels, ou trimestriels pour les entreprises occupant – de 50 travailleurs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| I                                                                                                                | IE | IE | IE | B. Établir et mettre à disposition le rapport annuel pour le SPF ETC.S                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| I                                                                                                                | I  | I  | IE | C. Établir les fiches d'accident du travail.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| I                                                                                                                | I  | I  | IE | §3 : Établir les documents, les compléter et les viser lors du choix, de l'achat, de l'utilisation et de l'entretien des équipements de travail et de protection individuelle.                                                                                                                                                                                                                               |
| I                                                                                                                | I  | I  | IE | §4 : Conserver les notifications qui doivent être adressées à l'autorité.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| I                                                                                                                | I  | I  | IE | §5 : Assurer le secrétariat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| I                                                                                                                | IE | IE | IE | §6 : Conserver le document parrainage des nouveaux travailleurs art.13 8°.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

Un CPPT, organe paritaire, doit être installé dans tout organisme employant au moins 50 travailleurs, et cela lors des élections sociales (tous les 4 ans).

### Fiche 3.4.

## Le CPPT - Comité pour la prévention et la protection au travail

Le Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT) est un organe paritaire, composé de représentants des travailleurs et de l'employeur, dont la mission fondamentale est de rechercher et de proposer tous les moyens destinés à améliorer le bien-être au travail.

Cette fiche synthétise les principaux éléments relatifs au CPPT développés dans les textes légaux

Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

Code livre II titre 7 relatif au CPPT.

Code livre I titre 2 relatif à la politique de bien-être des travailleurs.

Code livre II titre 1 et 2 relatifs au SIPP et au SEPP

Loi du 23 avril 2008 complétant la transposition de la directive 2002/14/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 2002 établissant un cadre général relatif à l'information et à la consultation des travailleurs dans la Communauté

### Quand et où mettre en place un CPPT ?

Le comité est mis en place à la suite des **élections sociales** (tous les 4 ans<sup>1</sup>), dans les entreprises/associations occupant habituellement, en moyenne, au moins 50 travailleurs<sup>2</sup>.

Dans les organismes ne comprenant **pas de CPPT**, la **délégation syndicale** reprend ce rôle. A défaut d'un CPPT ou d'une délégation syndicale, l'employeur doit consulter directement les travailleurs sur les problèmes concernant le bien-être au travail (cf. fiche 3).

Le CPPT doit être institué au niveau de l'**unité technique d'exploitation (UTE)**. Celle-ci ne coïncide pas nécessairement avec l'entité juridique de l'organisation (SA, SCRL, ASBL, etc.), représentée par l'employeur. Une entité juridique peut, par exemple, employer 50 travailleurs répartis dans deux UTE de 20 et 30 travailleurs. Dans ce cas, les 2 UTE sont regroupées pour ne former qu'un CPPT.

Par ailleurs, si plusieurs entités juridiques de moins de 50 travailleurs forment une UTE de plus de 50 travailleurs, un CPPT devra être créé. L'UTE, quant à elle, correspond aux sièges distincts, à condition qu'ils se caractérisent par une certaine autonomie économique (une certaine indépendance par rapport à la direction du siège) et sociale (différence de langue, éloignement des centres, etc.). Dans la plupart des cas, l'UTE coïncide avec l'entité juridique.

### Qui peut siéger au CPPT ?

- La délégation de l'employeur (direction ou coordination) : délégués effectifs ou suppléants désignés par lui dans le cadre des élections sociales. Le président du CPPT est le directeur, ou l'un de ses représentants<sup>3</sup> habilité à prendre des décisions;
- Les représentants élus des travailleurs (effectifs et suppléants); le nombre de représentants effectifs ne peut être inférieur à deux ni supérieur à 25;
- Le conseiller en prévention interne, qui ne peut être un délégué ni de l'employeur, ni du personnel. Il adopte une position de neutralité au sein du CPPT et en assure le secrétariat (N.B. : il peut y avoir plusieurs conseillers en prévention);
- Des experts externes peuvent être invités; par exemple, le conseiller en prévention médecin du travail du Service externe de prévention et de protection au travail (SEPP), un coordinateur environnemental, un permanent syndical, etc.

<sup>1</sup> Il est possible, si nécessaire et après accord de la direction, d'organiser des élections sociales en dehors de la période officielle.

<sup>2</sup> Le calcul du nombre de travailleurs est soumis à des règles particulières déterminant l'effectif habituel et moyen. Ainsi, les travailleurs à temps partiel dont le régime est inférieur à  $\frac{3}{4}$  du régime d'un travailleur à temps plein, ne sont pris en compte que pour la moitié. En ce qui concerne les intérimaires, sont uniquement pris en compte ceux inscrits au registre du personnel.

<sup>3</sup> Par exemple, un membre du conseil d'administration de l'ASBL.

## Les missions et compétences du CPPT

Suivant la loi du 4 août 1996, le CPPT a pour mission « d'émettre des avis et de formuler des propositions sur la politique du bien-être au travail, sur le plan global de prévention (PGP) et le plan annuel d'action (PAA) établis par l'employeur, leurs modifications, leur exécution et leurs résultats ».

Le comité émet un avis préalable, notamment sur :

- tous les projets, mesures et moyens à mettre en œuvre pour le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail;
- la planification et l'introduction de nouvelles technologies, en ce qui concerne leurs conséquences sur la sécurité et la santé des travailleurs;
- le choix ou le remplacement du SEPP et d'experts auxquels il est fait appel;
- les mesures spécifiques d'aménagement des lieux de travail;
- toute mesure envisagée pour adapter les techniques et les conditions de travail aux travailleurs, et pour prévenir la fatigue professionnelle;
- le choix, l'achat, l'entretien et l'utilisation des équipements de travail et des équipements de protection individuelle et collective.

Le comité :

- est chargé d'élaborer et de mettre en œuvre les mesures concernant l'accueil des travailleurs, l'information et la formation à la prévention et à la protection du travail;
- examine les plaintes formulées par les travailleurs en matière de bien-être au travail, et formule des propositions de solutions;
- élabore des propositions visant à embellir les lieux de travail et leurs abords;
- participe à l'application du système dynamique de gestion des risques, en déléguant à cette fin certains de ses membres employeurs et travailleurs. Cela pour effectuer périodiquement et au moins une fois par an, avec le conseiller en prévention et le membre de la ligne hiérarchique compétents, une enquête approfondie dans tous les lieux de travail pour lesquels le comité est compétent.

Des décisions peuvent être prises sur :

- la désignation, le remplacement ou l'éloignement du conseiller en prévention du SIPP;
- les prestations du conseiller en prévention;
- d'autres cas prévus par la réglementation (ex. : la désignation des représentants lors de la visite de l'inspecteur du travail dans l'organisation, la participation d'experts extérieurs, etc.).

Le comité contrôle :

- l'application des lois et règlements;
- le plan global de prévention et le plan annuel d'action;
- les activités du service interne et son bon fonctionnement;
- l'action du SEPP;
- la politique d'égalité femmes/hommes.

### Compétences supplétives<sup>4</sup>

Dans les entreprises occupant entre 50 et 99 travailleurs et qui n'ont pas de conseil d'entreprise, le CPPT se voit attribuer des compétences financières et économiques. Exemples : recevoir diverses informations sur la position de l'entreprise; discuter annuellement le bilan, le compte de résultat et le rapport de gestion.



<sup>4</sup> Loi du 23 avril 2008 complétant la transposition de la directive 2002/14/CE du Parlement européen.

## Les obligations de l'employeur

En vue du bon fonctionnement du CPPT, l'employeur est tenu de fournir toutes les informations nécessaires au comité, afin qu'il puisse émettre ses avis en parfaite connaissance de cause. Il doit dès lors :

- fournir au comité toutes les informations nécessaires concernant les risques pour la sécurité et la santé, ainsi que les mesures de protection et de prévention, et celles prises en matière de premiers secours, de lutte contre l'incendie et d'évacuation des travailleurs;
- fournir, dans le cadre du système dynamique de gestion des risques et du plan global de prévention, toutes les informations nécessaires concernant l'évaluation des risques et les mesures de protection;
- fournir annuellement, lors d'une réunion du comité, un commentaire détaillé en ce qui concerne la politique d'environnement menée par l'entreprise;
- donner la possibilité aux membres du comité représentant les travailleurs d'avoir les contacts nécessités par l'exercice de leur mission (avec lui-même ou ses représentants, ainsi qu'avec les membres de la ligne hiérarchique, les conseillers en prévention et les travailleurs concernés);
- communiquer au comité son point de vue; ou, le cas échéant, celui du service interne ou externe, des contrôles techniques, ou d'autres institutions et experts concernés (ce point de vue est relatif aux plaintes formulées par les travailleurs en matière de bien-être au travail);
- donner le plus rapidement possible une suite conforme aux avis unanimes du comité relatifs aux risques graves pour le bien-être des travailleurs;
- donner suite à tous les autres avis dans le délai fixé par le comité (à défaut de délai fixé, dans les six mois au plus tard);
- mettre les moyens nécessaires à la disposition des membres du comité, afin de leur permettre de signaler au membre de la ligne hiérarchique directement compétent, les dangers et risques constatés;
- dans le cadre de son obligation d'information, mettre également à la disposition du comité un panneau d'affichage (ou un autre moyen de communication adapté permettant d'atteindre tous les travailleurs);
- tenir à la disposition du comité la documentation, les informations, les rapports, avis et documents qui se rapportent au bien-être (ou à l'environnement interne et externe) des travailleurs. Ceci s'applique notamment aux informations, rapports, avis et documents que l'organisation doit fournir aux autorités (ou qu'elle doit tenir à leur disposition), en exécution de la réglementation relative à l'environnement;
- tenir à la disposition du comité les bons de commande, les documents de livraison et les rapports de mise en service relatifs au choix, à l'achat et à l'utilisation des équipements de travail et de protection individuelle et collective (l'employeur soumet régulièrement un rapport ou un aperçu au comité afin d'en discuter).

## Fonctionnement du CPPT

L'établissement d'un **règlement d'ordre intérieur** est obligatoire et constitue un outil de travail important. Le titre 7 du livre II du Code énumère les points que ce règlement doit comporter. Le CPPT est présidé par l'employeur/le directeur, ou par un de ses représentants habilités à prendre des décisions (par exemple, un membre du conseil d'administration de l'ASBL).

L'employeur veille à ce que le comité se réunisse au moins une fois par mois, au siège de l'unité technique d'exploitation. Il fixe l'ordre du jour et y inscrit tout point proposé par un membre du comité 10 jours au moins avant la réunion. Il fait approuver le procès-verbal de la réunion précédente. Le secrétariat du CPPT est assuré par le conseiller en prévention.

Pour plus de détails sur le fonctionnement du CPPT (ex. : règlement d'ordre intérieur, tâches du secrétariat, etc.) consulter le « **Guide pratique pour le comité pour la prévention et la protection au travail** » édité par SPF ETCS : [www.emploi.belgique.be/fr/themes/concertation-sociale/information-et-consultation-dans-lentreprise/comites-pour-la-prevention#edit-group-content](http://www.emploi.belgique.be/fr/themes/concertation-sociale/information-et-consultation-dans-lentreprise/comites-pour-la-prevention#edit-group-content)

## Relations avec la délégation syndicale

En vue de négocier avec l'employeur des accords au sein de l'association, la délégation syndicale<sup>5</sup> doit pouvoir disposer d'une vue globale du terrain. Pour ce faire – dans les associations où est institué un CPPT – la délégation rencontrera régulièrement les membres représentant les travailleurs au CPPT, afin de déterminer les enjeux syndicaux relatifs au bien-être au travail.

## Notion de protection des membres du CPPT <sup>6</sup>

La loi du 19 mars 1991 portant un régime de licenciement particulier pour les délégués du personnel aux conseils d'entreprise et aux CPPT, spécifie que les délégués du personnel et les candidats délégués du personnel ne peuvent être licenciés que :

- pour un motif grave préalablement admis par la juridiction du travail ;
- pour des raisons d'ordre économique ou technique préalablement reconnues par l'organe paritaire compétent.

Les élus (effectifs et suppléants) bénéficient de la protection à partir du 30<sup>e</sup> jour précédant la date de l'affichage de la date des élections. Cette protection dure jusqu'à la date à laquelle les nouveaux candidats entrent en fonction, à l'occasion des prochaines élections.

<sup>5</sup> Fiche 3.5. La délégation syndicale.

<sup>6</sup> [www.emploi.belgique.be/fr/themes/concertation-sociale/information-et-consultation-dans-lentreprise/protection-contre-le](http://www.emploi.belgique.be/fr/themes/concertation-sociale/information-et-consultation-dans-lentreprise/protection-contre-le)



La délégation syndicale représente les travailleurs de l'organisation auprès de l'employeur.

## Fiche 3.5. La délégation syndicale

### Base juridique

Contrairement au Conseil d'entreprise (CE), et au Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT), l'institution de la délégation syndicale (DS) n'est pas régie par une loi, mais par une convention collective de travail (CCT) interprofessionnelle conclue au Conseil national du travail : la CCT n° 5<sup>1</sup>. Les conditions de création d'une délégation syndicale varient donc d'une commission paritaire à l'autre.

Dans le secteur non marchand, la plupart des (sous)-commissions paritaires (S-CP) ont signé une CCT réglant la mise en place d'une délégation syndicale (cf. infra : le tableau des CCT). D'autre part, à défaut de CE et de CPPT dans une organisation, certaines compétences relatives à la loi sur le bien-être au travail sont attribuées à la délégation syndicale.

### Caractéristiques de la CCT n° 5

- Il s'agit d'une convention cadre : seuls les principes essentiels concernant la compétence et les modalités de fonctionnement des délégations syndicales sont définies par la CCT n° 5. Les autres modalités d'application (concernant l'institution et la composition) sont précisées au niveau sectoriel, ou à celui de l'entreprise ou de l'organisation.
- Elle n'a pas été rendue obligatoire par arrêté royal et, en conséquence, ses dispositions ne lient que les employeurs membres des organisations patronales qui l'ont conclue<sup>2</sup>, et leurs travailleurs.

Toutefois, contrairement à la CCT n° 5, la plupart des conventions sectorielles (signées en S-CP) ont été rendues obligatoires. Par ailleurs, il est toujours possible de conclure une CCT d'entreprise (ou d'association) : à défaut de CCT sectorielle, ou pour en compléter et préciser les modalités.

### Constitution de la délégation syndicale

Les délégués syndicaux sont désignés ou élus par les organisations syndicales, parmi les travailleurs de l'entreprise, pour représenter le personnel affilié à un syndicat. La représentation des travailleurs par la délégation syndicale peut être étendue à l'ensemble des catégories du personnel par une convention conclue en S-CP.

Une délégation syndicale sera instituée lorsqu'une ou plusieurs organisations de travailleurs représentatives signataires de la CCT n° 5<sup>3</sup> en font la demande à l'employeur<sup>4</sup>.

### Autres modalités d'application

Les autres modalités d'application pour l'institution et la composition sont complétées par les sous-commissions paritaires, et la CCT n° 5 précise les points suivants :

- l'effectif minimum de personnel occupé requis pour que doive être instituée une délégation syndicale;
- le cas échéant, le nombre minimum de demandes exprimées par les travailleurs, justifiant l'institution d'une délégation syndicale;
- l'importance numérique de la délégation syndicale;
- le mode de nomination : désignation ou élection;
- les conditions d'élection et d'éligibilité;
- la représentation des diverses catégories du personnel;
- la durée du mandat;
- les conditions de fin du mandat;
- la coordination entre les délégués des différents sièges d'exploitation.

<sup>1</sup> CCT n° 5 du 24 mai 1971, modifiée par les CCT n° 5 bis du 30 juin 1971, n° 5 ter du 21 décembre 1978, et 5 quater du 5 octobre 2011. [www.cnt-nar.be](http://www.cnt-nar.be)

<sup>2</sup> A savoir, la Fédération des entreprises de Belgique (FEB), les organisations nationales reconnues des classes moyennes, le Boerenbond, la Fédération nationale des unions professionnelles agricoles, l'Alliance agricole belge.

<sup>3</sup> CSC, CGSLB et FGTB.

<sup>4</sup> Voir également la brochure du Fonds social MAE « Toute la palette du dialogue social » [www.apefasbl.org](http://www.apefasbl.org)



## Conditions d'installation de la délégation syndicale

La CCT n° 5 est une convention cadre. Elle n'impose pas l'installation d'une délégation syndicale. Cette obligation peut, en revanche, être prévue par les CCT sectorielles. Il faut alors distinguer deux cas :

### I. Commissions paritaires n'ayant pas conclu de CCT relative à la délégation syndicale

Les employeurs dépendant de ces commissions paritaires n'ont pas l'obligation d'accepter l'instauration d'une délégation syndicale

### II. Commissions paritaires ayant conclu une CCT relative à la délégation syndicale

#### 1. Si la CCT n'a pas été rendue obligatoire par Arrêté royal

Les employeurs relevant de ces commissions paritaires, qui entrent dans le champ d'application de la CCT et qui sont membres d'une organisation patronale signataire de cette CCT, sont tenus d'accepter l'instauration d'une délégation syndicale si toutes les conditions prévues par cette CCT sont remplies.

#### 2. Si la CCT a été rendue obligatoire par Arrêté royal

Tous les employeurs relevant de ces commissions paritaires et qui entrent dans le champ d'application de la CCT sont tenus d'accepter l'instauration d'une délégation syndicale, si toutes les conditions prévues par cette CCT sont remplies.

## Protection et facilités

Les conventions sectorielles précisent la protection et les facilités accordées aux délégués syndicaux. En tout état de cause, le mandat ne peut entraîner ni préjudices, ni avantages spéciaux. Les délégués ne peuvent être licenciés pour des motifs inhérents à l'exercice de leur mandat; ils disposent de facilités pour exercer leur mandat : par exemple du temps pendant les heures de travail, ou la possibilité de suivre des formations syndicales.

## Compétences de la délégation syndicale

**Selon la CCT n° 5, font partie des compétences et attributions de la délégation syndicale :**

- les relations de travail;
- les négociations en vue de la conclusion de conventions collectives de travail locales;
- l'application de la législation sociale dans l'entreprise (contrats et règlement de travail, etc.);
- la possibilité d'être entendue à l'occasion de tout (risque de) litige ou différend de caractère collectif;
- l'assistance des travailleurs en cas de réclamation individuelle;
- le droit à une information préalable quant aux changements susceptibles de modifier les conditions contractuelles ou habituelles de travail et de rémunération;
- le fait d'assumer les tâches du conseil d'entreprise et/ou du comité pour la prévention et la protection au travail, en cas d'inexistence de ces organes.

**A défaut de CE et de CPPT, la délégation syndicale est compétente pour les choses suivantes**

#### - A défaut de CPPT

La loi du 4 août 1996 prévoit que la DS<sup>5</sup>, en l'absence de CPPT, soit informée et consultée sur toutes les questions qui relèvent des compétences du CPPT (cf. fiche 3.4) et exerce, entre autres, les missions suivantes :

- émettre des avis et formuler des propositions sur la politique de bien-être au travail, le plan global de prévention et le plan annuel d'action;
- collaborer au dépistage et à l'évaluation des risques;
- coopérer à la mise au point d'une politique de prévention;
- élaborer des mesures en vue de l'accueil des travailleurs, leur information (et leur formation) à la prévention;
- suivre l'activité du SIPP et du SEPP;
- veiller à la bonne application de la surveillance médicale des travailleurs;
- faire appel aux services d'inspection du travail en cas de problème;
- rendre des avis et émettre des propositions sur les lieux de travail (chauffage, locaux sociaux, etc.);
- veiller à la qualité de l'environnement interne et externe;
- s'impliquer dans la prévention des risques psycho-sociaux au travail (stress, violence, harcèlement);
- émettre des avis quant aux risques lors de l'introduction de nouveaux équipements ou de nouvelles technologies;
- recevoir l'information et donner un avis préalable sur les mesures de prévention en matière d'alcool et de drogues.

<sup>5</sup> Art. 52 de la Loi et art. I.1-3 14° du code du bien-être



### - A défaut de CE

En cas d'inexistence de conseil d'entreprise, la DS pourra en assumer certaines compétences, principalement dans ces matières :

- l'information concernant les perspectives générales de l'organisation et leurs conséquences sur l'emploi, ainsi que sur les décisions susceptibles de modifier fortement l'organisation du travail (par exemple une fusion, une reprise);
- la fermeture et les licenciements collectifs, ainsi que l'outplacement;
- l'égalité des chances entre hommes et femmes;
- le bilan social;
- les mesures en faveur de l'emploi (ex : mesures visant les travailleurs jeunes ou plus âgés, réduction du temps de travail, crédit-temps, conventions emploi-formation, Maribel social, Plan Tandem, etc.);
- les demandes de prépension (et de leur remplacement éventuel);
- les nouvelles technologies;
- l'établissement et les modifications du règlement de travail;
- le congé-éducation payé;
- etc.

## Délégation syndicale inter-centres

Certains secteurs du non-marchand ont prévu une délégation syndicale pour plusieurs employeurs associatifs, par exemple, à Bruxelles ou en Région wallonne. Les CCT qui les ont établies peuvent ou non être rendues obligatoires par arrêté royal. Voir le tableau suivant.

## Les conventions collectives relatives à la délégation syndicale dans le non-marchand

| Commission paritaire                                             | Dates : de la signature de la CCT/de l'arrêté royal (A.R.);<br>de la parution au moniteur belge (M.B.)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 318 : services d'aide à domicile                                 | SCP 318.1. CCT du 13 décembre 1977 (A.R. du 11 avril 1978 – M.B. du 19 juillet 1978).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 319 : établissements et services d'éducation<br>et d'hébergement | SCP 319. 2. CCT du 17 décembre 2009 (A.R. du 10 septembre 2010 – M.B. du 14 octobre 2010).<br>CP 319 bicommunautaire bruxellois. CCT du 21 mars 2000 (A.R. du 18 septembre 2001 – M.B. du 21 février 2002).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 327 : entreprises de travail adapté (ETA)                        | SCP 327.3. ETA en Région wallonne : CCT du 21 janvier 2002 (A.R. du 20 septembre 2003 – M.B. du 20 novembre 2003).<br>SCP 327.2. ETA à Bruxelles : CCT du 28 juin 1993 (A.R. du 23 décembre 1993 – M.B. du 19 mars 1994).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 329 : secteur socio-culturel et sportif                          | SCP 329.2. CCT du 4 décembre 2009 (A.R. du 30 juillet 2010 – M.B. du 12 octobre 2010).<br>CP 329 CCT du 4 décembre 2009 (A.R. du 02 juillet 2010 – M.B. du 31 août 2010).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 330 : soins de santé                                             | CCT du 23 décembre 2011 (A.R. du 3 avril 2013 – M.B. du 5 août 2013).<br>CCT du 23 décembre 2011 - Services occupant moins de 50 travailleurs. (A.R. du 13 mars 2013 – M.B. du 4 juin 2013).<br>DS Inter centres – Bruxelles (maisons médicales et CAP). CCT du 2 avril 2009. Non rendue obligatoire (NRO).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 332 : aide sociale et soins de santé<br>ambulatoires             | CCT sectorielle du 11 mai 2009 (A.R. du 22 juin 2010 – M.B. du 18 août 2010)<br>DS Inter-centres<br>Région wallonne :<br>- CCT du 7 décembre 2007 - Services de Santé mentale (A.R. du 18 septembre 2008 – M.B. du 19 novembre 2008).<br>- CCT du 7 décembre 2007 - Planning familial, CSS, télé-accueil, SAJ, associations spécialisées en assuétudes (A.R. du 9 septembre 2008 – M.B. du 9 janvier 2009).<br>- CCT du 7 décembre 2007 - Espace-rencontre, CSSD, insertion sociale. (A.R. du 19 avril 2010 – M.B. du 7 juillet 2010).<br>Fédération Wallonie-Bruxelles :<br>- CCT du 12 juin 2013 - PSE affiliés à la FIMS (NRO).<br>Bruxelles COCOF<br>- CCT du 2 avril 2009 (NRO). |

**A retenir...****DS :**

pas élue mais désignée par les organisations syndicales;  
installée selon les conditions de la CCT n° 5 et des CCT des S-CP.

**CPPT :**

organe paritaire constitué selon la loi et installé s'il y a plus de 50 travailleurs;  
composé de représentants de l'employeur et de travailleurs élus lors des élections sociales (tous les 4 ans).

**CE :**

organe paritaire constitué selon la loi et installé s'il y a plus de 100 travailleurs;  
composé de représentants de l'employeur et de travailleurs élus lors des élections sociales (tous les 4 ans).



*Toute la palette du dialogue social*

Les responsabilités civile et pénale des acteurs de la mise en application de la loi sur le bien-être au travail peuvent être mises en cause.

## Fiche 3.6.

# La responsabilité juridique des acteurs du bien-être au travail

### Les acteurs

La loi du 4 août 1996 énonce des obligations dans le chef des différents **acteurs du bien-être au travail** : employeurs, travailleurs, membres de la ligne hiérarchique ; et toute personne tierce qui entre en contact avec un travailleur lors de l'exécution de son travail (ces tiers sont, par exemple, des indépendants prestant dans l'association, des fournisseurs, les bénéficiaires et leurs proches, des bénévoles, etc.).

Tout acteur peut être une personne physique ou une personne morale. Si un travailleur, un indépendant, un bénéficiaire, etc., est toujours une personne physique, un employeur quant à lui peut être une personne physique (un indépendant par exemple) ou une personne morale (SA, SPRL, ASBL, etc.). Voir l'encadré ci-dessous pour plus de détails.

### Les types de responsabilités : civile et pénale

**La responsabilité civile**<sup>1</sup> repose sur des règles du Code civil et découle de l'obligation de réparer tout dommage causé à autrui. Elle est donc actionnée en cas de préjudice moral, physique, matériel, médical, etc.

Trois éléments sont nécessaires pour engager la responsabilité civile :

- la **faute** : tout fait quelconque d'une personne qui cause à autrui un dommage. Il peut s'agir de la faute la plus légère; d'une négligence; d'un acte accompli avec l'intention de causer un dommage<sup>2</sup>; du fait de ne pas avoir fait preuve de prudence ou de diligence. Exemples : un travailleur qui agresse un autre travailleur, un infirmier qui se trompe de médicament;
- le **dommage** : la conséquence négative résultant d'une faute. Il peut être matériel ou moral. Exemple : une jambe cassée, une atteinte à la réputation, etc.;
- le **lien causal** entre la faute et le dommage. Car s'il n'y a pas de faute, il n'y a pas de dommage.

L'absence d'une seule de ces conditions ne permet pas de retenir la responsabilité civile.

Le juge dispose d'un large pouvoir d'appréciation s'agissant de l'existence de la faute, du dommage, et du lien de causalité entre la faute et le dommage. La réparation du dommage se fera en nature (remplacer une vitre cassée, présenter des excuses, etc.); ou - le plus souvent - par équivalent (financièrement).

En cas de dommages causés par un travailleur à l'employeur ou à des tiers dans le cadre de l'exécution de son contrat de travail, le travailleur ne répond que de son **dol** (faute intentionnelle), de sa faute lourde, ou de sa faute légère habituelle. La loi du 3 juillet 1978 sur le contrat de travail atténue, en effet, la responsabilité civile des travailleurs, mais pas leur responsabilité pénale.

**La responsabilité pénale** résulte du fait que la faute reprochée est constitutive d'une contravention, d'un délit ou d'un crime. Seule la justice peut qualifier les violations de la loi comme étant constitutives d'une faute pénalement sanctionnée.

La loi du 4 mai 1999<sup>3</sup> sur la **responsabilité pénale des personnes morales** stipule que « toute personne morale est pénalement responsable des infractions qui sont intrinsèquement liées à la réalisation de son objet ou à la défense de ses intérêts, ou de celles dont les faits concrets démontrent qu'elles ont été commises pour son compte. Lorsque la responsabilité de la personne morale est engagée exclusivement en raison de l'intervention d'une personne physique identifiée, seule la personne qui a commis la faute la plus grave peut être condamnée. Si la personne physique identifiée a commis la faute sciemment et volontairement, elle peut être condamnée en même temps que la personne morale responsable ».

Les **sanctions** sont l'amende et/ou l'emprisonnement; elles doivent être appliquées par des tribunaux spéciaux (tribunal de police, tribunal correctionnel ou cour d'assises).

<sup>1</sup> Il s'agit ici de la responsabilité quasi délictuelle ou aquilienne (articles 1382 et suivants du Code civil), à distinguer de la responsabilité contractuelle (ex. : lorsque l'employeur ou le travailleur n'exécutent pas leurs obligations nées du contrat de travail).

<sup>2</sup> On parle de « dol » en cas de faute volontaire.

<sup>3</sup> M.B. du 22 juin 1999, art. 5.

En matière d'infractions au bien-être au travail, il faut tenir compte du Code pénal social<sup>4</sup> qui vise, notamment, les infractions relatives à la santé et la sécurité au travail, à la violence et au harcèlement moral ou sexuel, aux relations collectives de travail (institution, fonctionnement du CPPT), etc.

Les infractions visées par le Code pénal social sont, en fonction de leur niveau, sanctionnées : soit exclusivement par une amende administrative; soit par une amende pénale et une amende administrative; soit par un emprisonnement et une amende pénale (ou l'une de ces peines seulement). L'amende peut être multipliée par le nombre de travailleurs concernés. En toute hypothèse, le maximum de l'amende est de 100 fois le maximum de son taux de base.

**Alors que la responsabilité civile peut la plupart du temps être couverte par une assurance, la responsabilité pénale ne peut jamais être assurée.**



## Mise en œuvre de ces responsabilités en matière de bien-être au travail

### Obligations de l'employeur

L'employeur est responsable de l'approche planifiée et structurée de la prévention, conformément aux dispositions de la loi, et au moyen d'un système dynamique de gestion des risques. Sa responsabilité civile est engagée en permanence. Il doit pouvoir justifier la mise en œuvre de mesures de prévention primaire, secondaire et tertiaire, dans les sept domaines relevant du bien-être : santé, sécurité, hygiène, ergonomie, embellissement des lieux de travail, aspects psychosociaux, et environnement.

### Obligations du travailleur

Le travailleur doit prendre soin de sa sécurité et de sa santé - ainsi que de celles des autres personnes concernées (collègues, bénéficiaires, etc.) - pour ce qui relève de ses actes ou de ses omissions au travail. Et cela selon ses possibilités et conformément à sa formation et aux instructions de son employeur.

Il doit, notamment, s'abstenir de tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, et de tout usage abusif de la procédure de plainte instituée en matière de harcèlement et de violence. Exemples de manquements :

- le fait, pour un travailleur qui est témoin d'un harcèlement sexuel subi par un de ses collègues sur le lieu de travail, de ne pas lui porter secours par crainte de représailles;
- le fait, pour un responsable de service, d'humilier (même sans le vouloir consciemment) un travailleur sous ses ordres en l'invectivant occasionnellement mais de manière répétée, et en lui donnant des ordres inutiles provoquant chez ce travailleur des troubles dépressifs;
- le fait, pour un travailleur, de déposer une plainte formelle contre son directeur pour des faits de harcèlement dont l'existence n'est manifestement pas établie, avec notamment pour conséquence une atteinte à son honorabilité.

### Obligations de la ligne hiérarchique

Elle est chargée de l'exécution de la politique de prévention de l'entreprise. Elle doit : formuler des propositions et des avis à l'employeur; proposer des mesures pour prévenir les accidents et incidents; recueillir à temps l'avis des membres du personnel sur lesquels elle exerce son pouvoir; vérifier que les différentes tâches sont effectuées par des travailleurs qui ont la compétence requise pour ce faire (et qui ont reçu la formation et les instructions exigées).

### Obligations des tiers

Les « tiers » en contact avec des travailleurs : les bénéficiaires – dans la mesure de leurs possibilités<sup>5</sup> – et leur famille; les indépendants exerçant dans l'organisation; les fournisseurs, etc., doivent respecter les règles mises place par l'employeur sur le lieu de travail. Par exemple, respecter les consignes de sécurité, ne pas agresser les travailleurs.

<sup>4</sup> Loi du 6 juin 2010 introduisant le Code pénal social qui est entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2011.

<sup>5</sup> Les situations vont varier selon le type de bénéficiaires (âge, niveau de capacité physique et mentale, etc.).

La « Direction du contrôle du bien-être au travail <sup>6</sup> » du SPF Emploi, travail et concertation sociale, assure le respect de la mise en œuvre des politiques de bien-être au travail. Ses inspecteurs ont des missions de conseil, de prévention et de répression. Tout employeur ou travailleur peut également les consulter.  
[www.emploi.belgique.be/fr/propos-du-spf/structure-du-spf/inspection-du-travail-direction-generale-contrôle-du-bien-etre-au](http://www.emploi.belgique.be/fr/propos-du-spf/structure-du-spf/inspection-du-travail-direction-generale-contrôle-du-bien-etre-au)

### Personne physique ou personne morale, de droit public ou privé, à finalité lucrative ou non

Tout être humain, pour autant qu'il dispose de la capacité juridique<sup>7</sup>, constitue une personne physique, sujet de droits et d'obligations, et dès lors susceptible d'engager sa responsabilité tant civile que pénale.

Un employeur peut être une personne physique (ex. : un indépendant). Toutefois, il s'agit très souvent d'une personne morale. Elle est alors : soit une personne morale de droit public (administration fédérale, régionale, provinciale, commune, C.P.A.S., entreprise publique autonome) et suit les règles qui la régissent; soit une personne morale de droit privé (S.A., SPRL, coopérative, ASBL, etc.). Elle peut dans ce dernier cas être à finalité lucrative ou non-lucrative : lorsqu'elle est à finalité lucrative, elle prendra la forme d'une société commerciale : société anonyme (S.A.), société privée à responsabilité limitée (SPRL), société coopérative, etc.<sup>8</sup> lorsqu'elle est à finalité non-lucrative, elle peut revêtir la forme juridique d'une société commerciale (S.A., SPRL, Société coopérative, etc.), à finalité sociale (et non à finalité lucrative).

Généralement, cette personne morale à finalité non-lucrative prendra une autre forme juridique : **association sans but lucratif, fondation, mutualité, fonds de sécurité d'existence<sup>9</sup>, union professionnelle, etc.**

Dans le secteur non marchand, la forme juridique la plus fréquente est celle de l'ASBL. Cette ASBL peut être purement privée lorsqu'elle est constituée de personnes physiques et/ou de personnes morales de droit privé. Elle est dite publique ou parapublique lorsque parmi ses associés figurent une ou plusieurs personnes morales de droit public. Rappelons toutefois que des organisations de service dites du « non marchand » peuvent être constituées en sociétés à finalité lucrative (ex. : maisons de repos, crèches).

| Employeur                | Finalité lucrative                                               | Finalité non-lucrative                                                                                             |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Personne physique</b> |                                                                  |                                                                                                                    |
| Droit privé              | Indépendant (ex. : médecin, coiffeur).                           | Une personne occupant du personnel domestique.                                                                     |
| <b>Personne morale</b>   |                                                                  |                                                                                                                    |
| Droit public             | Entreprises publiques<br>(ex. : SNCB, certaines Intercommunales) | Etat fédéral, Communautés, Régions, Provinces, Communes,<br>CPAS, certaines Intercommunales, RTBF, ONE, AVIQ, etc. |
| Droit privé              | SA, SPRL, coopérative.                                           | SA, SPRL, coopérative à finalité sociale,<br>ASBL, Fondation, Mutualité, Fonds de sécurité d'existence.            |



<sup>6</sup> Différente de la Direction du Contrôle des lois sociales.

<sup>7</sup> La capacité juridique est l'aptitude à exercer des droits et obligations (signer un contrat, agir en justice, etc.). En principe, toute personne majeure est capable juridiquement, sauf celles qui sont considérées comme incapables par la loi (entre autres les mineurs, les personnes sous administration provisoire, etc.).

<sup>8</sup> [www.belgium.be/fr/economie/entreprise/creation/types\\_de\\_societe/](http://www.belgium.be/fr/economie/entreprise/creation/types_de_societe/)

<sup>9</sup> Les Fonds de sécurité d'existence (régis par la loi du 7 janvier 1958) ne peuvent être créés que par les partenaires sociaux au sein d'une Commission paritaire. Ex : les Fonds sociaux paritaires du non marchand : Fonds ISAJH, ASSS, MAE, Old Timer, les Fonds Maribel, etc.



La formation des travailleurs relative au bien-être constitue une obligation légale de l'employeur, et fait partie intégrante de la politique de prévention qu'il doit mettre en œuvre.

### Fiche 3.7

## Formation des acteurs du bien-être au travail

La loi du 4 août 1996 précise qu'il incombe à l'employeur de fournir aux travailleurs les informations, la formation et les instructions nécessaires pour assurer leur sécurité et protéger leur santé. Les travailleurs nouvellement embauchés; ceux qui changent de poste ou de technique de travail; les temporaires; ceux qui reprennent leur activité après un arrêt de travail d'au moins 4 semaines et à la demande du médecin du travail (Cf. Fiche 5.2.1), doivent être instruits des précautions à prendre pour assurer leur propre sécurité et, le cas échéant, celle des autres personnes travaillant dans l'établissement.

D'autres formations, **plus spécifiques**, sont aussi inscrites dans le cadre de la politique de prévention et ont pour objet :

- de former tous les travailleurs aux risques particuliers que leurs postes de travail peuvent présenter (ex. : formation « Équipements de travail »);
- de former spécifiquement les acteurs du BET désignés, tels que les secouristes, les équipiers de première intervention, les conseillers en prévention, etc.

Pour rappel, les organisations syndicales prévoient diverses formations de leurs élus aux CPPT de manière à accomplir au mieux leur mandat (Cf. Fiche 3.4).



Le tableau au verso synthétise l'ensemble de ces formations spécifiques en précisant le type et le niveau de formation, la législation correspondante, ainsi que les organismes de formation, notamment ceux qui sont agréés.





| Acteurs / Contenu de la formation                                                                                        |                                                                                          |  | Prérequis    | Durée de formation <sup>1</sup>                     |  | Organismes de formation agréés (ou possibles)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |  | Recyclage                                                                                            | Législation correspondante                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------|-----------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CP niveau 3 : connaissances de base (le législateur n'a pas spécifié en quoi consistent ces connaissances)               | Non spécifié                                                                             |  | Non spécifié | Non fixé *<br>ou module<br>de 40 heures             |  | Auto-formation, divers modules courts <sup>2</sup> ou <a href="http://www.emploi.belgique.be/fr/agrements/notification-liste-des-institutions-qui-dispensent-des-cours-de-base-pour-les-conseillers">www.emploi.belgique.be/fr/agrements/notification-liste-des-institutions-qui-dispensent-des-cours-de-base-pour-les-conseillers</a> <sup>3</sup> + FORMAPEF                                  |  | Annuel, ou moins 3 jours, successifs ou non, en rapport avec au moins deux des domaines du bien-être | Code livre II titre 4 relatif à la formation et au recyclage des conseillers en prévention                                                                                                                                                   |
|                                                                                                                          | CESS (certificat d'enseignement secondaire supérieur)<br>ou niveau 3+ 5 ans d'expérience |  |              | 120 heures                                          |  | <a href="http://www.emploi.belgique.be/fr/agrements/agrement-cours-de-formation-complementaire-pour-conseillers-en-prevention">www.emploi.belgique.be/fr/agrements/agrement-cours-de-formation-complementaire-pour-conseillers-en-prevention</a>                                                                                                                                                |  |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                          | Universitaire<br>ou CP 2+ 5 ans d'expérience                                             |  |              | 90 heures                                           |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                              |
|                                                                                                                          |                                                                                          |  |              | 120 heures                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                              |
| CP niveau 2 : module de spécialisation                                                                                   |                                                                                          |  |              | 280 heures                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                              |
| CP niveau 1 : module de base                                                                                             |                                                                                          |  |              |                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                              |
| CP niveau 1 : module de spécialisation                                                                                   |                                                                                          |  |              |                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                              |
| Personne de confiance : module de base                                                                                   | Non spécifié                                                                             |  | Non spécifié | 2 jours ou moins *                                  |  | <a href="http://www.emploi.belgique.be/fr/agrements/notification-liste-des-institutions-qui-organisent-une-formation-portant-sur-les">www.emploi.belgique.be/fr/agrements/notification-liste-des-institutions-qui-organisent-une-formation-portant-sur-les</a> + FORMAPEF                                                                                                                       |  | Annuel : ½ jour *                                                                                    | Code livre I <sup>er</sup> titre 3 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail                                                                                                                                              |
| Secouristes : module de base complété par une formation spécifique ciblée sur les activités spécifiques de l'association | Non spécifié                                                                             |  | Non spécifié | 15 heures ou moins *                                |  | Liste des institutions ou employeurs qui dispensent une formation et un recyclage aux secouristes : <a href="https://www.emploi.belgique.be/fr/agrements/notification-liste-des-institutions-ou-employeurs-qui-dispensent-une-formation-et-un">https://www.emploi.belgique.be/fr/agrements/notification-liste-des-institutions-ou-employeurs-qui-dispensent-une-formation-et-un</a> + FORMAPEF  |  | Annuel : 4 heures ou moins                                                                           | Code livre I <sup>er</sup> titre 5 relatif aux premiers secours – Voir articles 1.5-8 à 1.5-13 inclus                                                                                                                                        |
| Equipiers de première intervention : module de base                                                                      | Non spécifié                                                                             |  | Non spécifié | 6 heures *                                          |  | <a href="http://www.espace.cfwb.be/siapt/Vega_III.php?consult=857">www.espace.cfwb.be/siapt/Vega_III.php?consult=857</a> + FORMAPEF                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Tous les 5 ans : 6 h ou moins                                                                        | Art. III.3-8 du Code                                                                                                                                                                                                                         |
| Coordinateur de sécurité niveau A                                                                                        | Ingénieur ou ES type long <sup>4</sup>                                                   |  |              | 160 heures* <sup>5</sup>                            |  | Agrément : Cours, examens et modules spécifiques agréés pour coordinateurs en matière de sécurité et de santé <a href="https://www.emploi.belgique.be/fr/agrements/agrement-cours-examens-et-modules-specifiques-agrees-pour-coordinateurs-en-matiere-de">https://www.emploi.belgique.be/fr/agrements/agrement-cours-examens-et-modules-specifiques-agrees-pour-coordinateurs-en-matiere-de</a> |  | Annuel : 5 heures ou moins                                                                           | A.R. du 25 janvier 2001 concernant les chantiers temporaires ou mobiles (PDF)                                                                                                                                                                |
| Coordinateur de sécurité niveau B                                                                                        | ETS type court / ESS                                                                     |  |              | 80 heures (11 jours)* <sup>6</sup>                  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                              |
| Hygiène cuisine : HACCP : module de base                                                                                 | Non spécifié                                                                             |  | Non spécifié | 4 heures *                                          |  | <a href="http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&amp;caller=summary&amp;pub_date=03-12-12&amp;numac=2003023054">www.ejustice.just.fgov.be/cgi/article_body.pl?language=fr&amp;caller=summary&amp;pub_date=03-12-12&amp;numac=2003023054</a> + FORMAPEF                                                                                                                 |  | Non spécifié                                                                                         | A.R. du 14 novembre 2003 relatif à l'autocritère, à la notification obligatoire et à la traçabilité dans la chaîne alimentaire                                                                                                               |
| Manutention manuelle de charges : formation de base                                                                      | Non spécifié                                                                             |  | Non spécifié | ½ jour *                                            |  | FORMAPEF                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  | Non spécifié                                                                                         | Directive 90/269 /CEE du Conseil du 29 mai 1990 relative à la manutention manuelle de charges comportant des risques pour les travailleurs<br>Code livre VIII titre 3 relatif à la manutention manuelle de charges                           |
| Travail en hauteur : compétence relative au montage et démontage d'échafaudage                                           | Non spécifié                                                                             |  | Non spécifié | 1 jour *                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Non spécifié                                                                                         | Code livre IV titre 5 relatif aux équipements de travail pour des travaux temporaires en hauteur                                                                                                                                             |
| Travail en hauteur : sécurisation travaux en hauteur                                                                     | Non spécifié                                                                             |  | Non spécifié | 1 jour *                                            |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Non spécifié                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                              |
| Echafaudage/échelles                                                                                                     | Non spécifié                                                                             |  | Non spécifié | 4 heures *                                          |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Non spécifié                                                                                         | Code livre IV titre 5 relatif aux équipements de travail pour des travaux temporaires en hauteur                                                                                                                                             |
| Formation électrique BA4 ouverte                                                                                         | Formation risques électriques                                                            |  |              | 8 heures *                                          |  | FORMAPEF (pour BA4)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |  | Non spécifié                                                                                         | Section 2.10.11 du Règlement général sur les installations électriques (RGIE). Dernière modification par l'arrêté royal du 8 septembre 2019 (M.B. 28 octobre 2019), entré en vigueur le 1er juin 2020                                        |
| Formation électrique BA5 qualifiée                                                                                       | Formation et expérience sur les risques électriques                                      |  |              |                                                     |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                              |
| Conduite de chariot élévateur : permis cariste                                                                           | Aptitudes médicales à conduire un chariot - permis de conduire B                         |  |              | 21 heures *                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Non spécifié                                                                                         | Code livre IV titre 3 concernant les équipements de travail mobiles                                                                                                                                                                          |
| Certificat sécurité contractants : B-VCA <sup>7</sup> - Travailleurs                                                     | Non spécifié                                                                             |  | Non spécifié | 16 heures *                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Validité : 10 ans*                                                                                   | La loi du 4 août 1996 relative au bien être au travail a étendu le champ aux travaux avec des tiers. Dans ces situations, il faut en effet conclure des accords pour garantir la sécurité, la santé et le bien-être des personnes concernées |
| Certificat sécurité contractants : SCO-VCA – Cadres opérationnels                                                        | Non spécifié                                                                             |  | Non spécifié | 20 heures *                                         |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  | Non spécifié                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                              |
| Equipement de travail (machines dangereuses : tondeuse, coupe-haies, tronçonneuse, etc.)                                 | Non spécifié                                                                             |  | Non spécifié | Suivant type de machine. Instructions d'utilisation |  | <a href="http://www.emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/equipements-de-travail/duplications-sur-tous-les-equipements-de-travail#oc_heading_6">www.emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/equipements-de-travail/duplications-sur-tous-les-equipements-de-travail#oc_heading_6</a>                                                                                      |  | Non spécifié                                                                                         | Code livre IV titre 2 reprenant les dispositions applicables à tous les équipements de travail                                                                                                                                               |

<sup>1</sup> Les durées des formations et recyclages marquées par un astérisque ne sont pas fixées légalement. Elles sont déterminées par l'employeur (s'il dispense lui-même la formation) ou par un institut de formation.

<sup>2</sup> Par exemple organisés dans le cadre du catalogue FORMAPEF ou soutenus par des Fonds paritaires. « Passer » la BOBET peut également améliorer vos connaissances de base.

<sup>3</sup> Actuellement, ces formations de 40 heures ne donnent pas accès au Congé-éducation payé, sauf celles qui sont intégrées au Catalogue FORMAPEF [www.apefasbl.org](http://www.apefasbl.org).

<sup>4</sup> Ou accessible après un certain nombre d'années d'expérience selon le niveau d'études (voir A.R. du 25 janvier 2001 concernant les chantiers temporaires ou mobiles).

<sup>5</sup> Ou 30 heures de formation complémentaire pour les conseiller en prévention de niveau I.

<sup>6</sup> Ou 30 heures de formation complémentaire pour les conseiller en prévention de niveau II.

<sup>7</sup> « Veiligheid, gezondheid- en milieu- Checklist Aannemers », ou LSC (Liste de contrôle SSE entreprises Contractantes).





## Fiches 4

### La politique de bien-être au travail

- 4.1. Le système dynamique de gestion des risques (SDGR)
  - 4.1.1. Modèle de déclaration d'intention relative à la politique de bien-être au travail
- 4.2. L'analyse des risques et les plans d'action
  - 4.2.1. Stratégie Sobane et Déparis
  - 4.2.2. Tableau de bord des Plans de prévention et d'action (PGP et PAA)
  - 4.2.3. Analyse des risques par activité : exemples
- 4.3. Responsabilités des travailleurs
  - 4.3.1. Accueil des nouveaux travailleurs
- 4.4. Les accidents du travail
  - 4.4.1. Prévention des accidents
  - 4.4.2. Exemple de démarche d'analyse de l'accident
  - 4.4.3. Formulaire de déclaration d'accident du travail
  - 4.4.4. Modèle de Registre des accidents / incidents et des premiers secours
- 4.5. Les premiers secours
  - 4.5.1. Contenu type d'une boîte de secours
  - 4.5.2. Modèle de registre d'accidents / incidents / premiers secours



La politique de bien-être au travail fait partie de la gestion globale de l'association;  
l'adhésion de tous - des travailleurs à la direction - se révèle nécessaire.

## Fiche 4

### La politique de bien-être au travail

Les acteurs étant campés dans la fiche 3 nous pouvons mieux appréhender les rôles et responsabilités de chacun ainsi que les actions prioritaires.

Tout employeur doit élaborer une politique de bien-être au travail<sup>1</sup>, réalisée en concertation avec la hiérarchie, le SIPP, le CPPT s'il existe ou à défaut la DS ; ou à défaut encore, avec tous les travailleurs.

Le Conseil d'administration de l'ASBL devrait donc établir une **déclaration d'intention relative à la politique de bien-être au travail**, qui marque son engagement et celui de la direction.

Ce document contiendra les principes et les objectifs clairs et adaptés (qui tiennent compte de la taille de l'association et de la nature des activités). Ces objectifs seront formulés à partir de l'analyse globale des risques de l'association et des mesures de prévention qui en découlent, en répondant aux principes de prévention et en collaboration avec les travailleurs.

Pour mettre en place une gestion de la santé et de la sécurité, trois valeurs sont essentielles : les **personnes**, la **transparence** et le **dialogue social**.

Améliorer les conditions de travail et préserver la santé et la sécurité impliquent l'engagement de l'employeur, de la ligne hiérarchique et des travailleurs (l'adhésion de ceux-ci à la mise en place d'une gestion des risques est une condition nécessaire à son bon déroulement).

La transparence repose sur des objectifs clairs, un engagement et une action au quotidien du gestionnaire ; mais aussi sur une prise en compte de la réalité des situations de travail au moyen d'une analyse de l'activité ; et enfin sur une communication « santé et sécurité » adressée à toutes les personnes concernées<sup>2</sup>.

Gérer la santé et la sécurité au travail a des avantages multiples. Pour les travailleurs, cette gestion a un impact sur leurs conditions de travail et sur les relations sociales au sein de l'institution, et donc elle agit sur la satisfaction au travail, la qualité du service, etc. Par ailleurs, pour l'organisme, gérer la santé et la sécurité permet de limiter les coûts directs et indirects en cas d'accident du travail et de maladie professionnelle.

Au vu des caractéristiques propres aux **petites structures**, leur gestion des risques professionnels, de la santé et de la sécurité doit privilégier la transmission des informations basées sur l'expérience. Elle doit être appréhendée non seulement de manière legaliste, mais aussi et surtout de façon préventive, afin d'être bénéfique pour les travailleurs et pour l'association.

La **démarche participative** dans les petites structures permet d'aborder les problèmes les plus évidents par le biais des connaissances de terrain. L'élaboration d'une politique de bien-être sur papier (Cf. Fiche 4.1.1.) ne constitue toutefois pas le seul but en soi ; elle doit en effet être transposée dans la pratique et expliquée.

L'élaboration d'une politique de sécurité sur papier ne constitue toutefois pas le seul but en soi ; elle doit en effet être transposée dans la pratique et appliquée.

La « **théorie de l'iceberg** »<sup>3</sup> met en évidence que les coûts indirects engendrés par un accident du travail : les frais médicaux de premiers soins ou de transport, le salaire du premier jour de l'accidenté à charge de l'entreprise, les indemnités, les frais de gestion (remplacements, heures supplémentaires), la perte de production, les retards, les frais administratifs – représentent, en moyenne, quatre fois les coûts directs (cotisations de l'association à la sécurité sociale pour l'agence fédérale des risques professionnels – FEDRIS<sup>4</sup>).

<sup>1</sup> Les obligations générales de l'employeur figurent dans le titre 2 du livre 1er du code du bien-être au travail. Voir aussi la fiche 4.1 le système dynamique de gestion des risques.

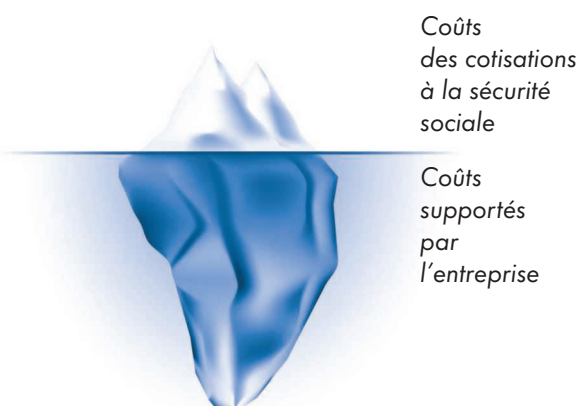
<sup>2</sup> INRS, 2009, Politique de maîtrise des risques professionnels. Valeurs essentielles et bonnes pratiques de prévention (ED 902) [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)

<sup>3</sup> Selon Heinrich, du Bureau International du travail

<sup>4</sup> <https://fedris.be/fr>

**MOTS CLES D'UNE POLITIQUE DE BIEN-ÊTRE**  
**PREVENTION - TRANSPARENCE**  
**DIALOGUE SOCIAL - ADHESION DE TOUS**  
**DEMARCHE PARTICIPATIVE**

#### Théorie de l'iceberg : Heinrich, du Bureau international du travail



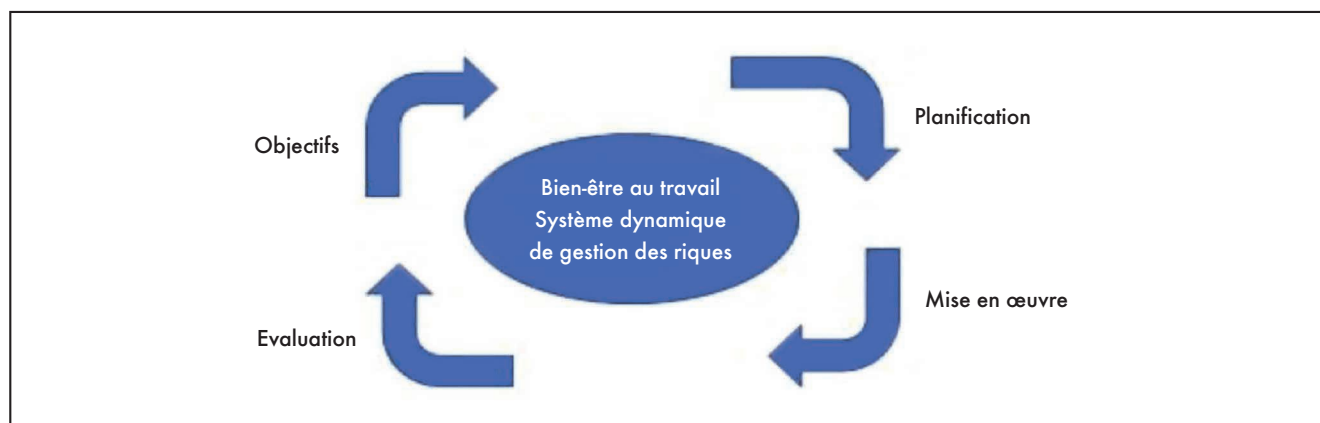


Le législateur préconise de mettre en place un système dynamique de gestion des risques (SDGR) où la politique du bien-être est un mouvement évoluant et s'adaptant en permanence aux réalités de l'organisation.

## Fiche 4.1.

### Le système dynamique de gestion des risques (SDGR)

Ce système dynamique comporte quatre étapes : fixer les objectifs, planifier, mettre en œuvre et évaluer<sup>1</sup>.



#### 1<sup>ère</sup> étape - Déterminer les objectifs et les moyens à mettre en place dans la politique

L'employeur fait part, dans un document<sup>2</sup>, de son engagement en faveur de la politique de bien-être au travail. En tenant compte de la taille de l'association et de la nature des activités, il fixera des objectifs déterminés à partir de l'analyse des risques<sup>3</sup> et des mesures de prévention qui en découlent, cela en répondant aux principes de prévention, et en collaboration avec les travailleurs.

Suite à l'analyse des risques, il sera possible de déterminer les objectifs de la politique de bien-être au travail en respectant les principes de prévention suivants :

- éviter les risques;
- évaluer ceux qui ne peuvent pas être évités;
- combattre les risques à la source;
- remplacer ce qui est dangereux par ce qui ne l'est pas ou l'est moins;
- prendre des mesures de protection collective en priorité à la protection individuelle;
- adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes et les situations de travail, ainsi que le choix des méthodes et des équipements.

Ces objectifs sont complétés ou précisés par d'autres principes, dont :

- la limitation autant que possible des risques, compte tenu de l'évolution des techniques;
- la limitation des risques de lésion grave en prenant des mesures matérielles;
- l'obligation d'informer les travailleurs et de leur fournir des instructions appropriées;
- le placement d'une signalisation adaptée.

#### 2<sup>e</sup> étape - Planifier

L'employeur **planifie** la politique en identifiant les dangers et en évaluant les risques de manière participative, afin de préciser les moyens de prévention et les mesures à mettre en place pour atteindre les objectifs. Il faudra déterminer les responsabilités et les rôles de chacun, ainsi que les ressources nécessaires. Ces mesures sont reprises dans deux documents :

1. Le **plan global de prévention (PGP)**, établi pour un délai de cinq ans en concertation avec les membres de la ligne hiérarchique et les services de prévention et protection au travail;
2. le **plan d'action annuel (PAA)**, réalisé sur la base du plan global, qui reprend les différentes actions de prévention à mener dans l'année.

<sup>1</sup> A l'instar de la démarche « Plan de formation » développée par l'APEF pour le secteur non marchand : [www.apefasbl.org](http://www.apefasbl.org)

<sup>2</sup> Fiche 4.1.1. Modèle de déclaration d'intention relative à la politique de bien-être au travail

<sup>3</sup> Fiche 4.2. L'analyse des risques et les plans d'action

### 3<sup>e</sup> étape - Organiser et mettre en œuvre

Au cours de la mise en œuvre, l'employeur établira les procédures et veillera à ce qu'elles soient connues et acceptées par l'ensemble de l'organisation. Pour ce faire, il promouvra la communication entre les membres de l'organisation et désignera les personnes chargées d'identifier et d'évaluer les dangers et les risques, en vue de répondre aux principes de prévention. En outre, des mesures de prévention, de préparation et de réaction aux urgences feront partie du plan interne d'urgence.

### 4<sup>e</sup> étape - Evaluer

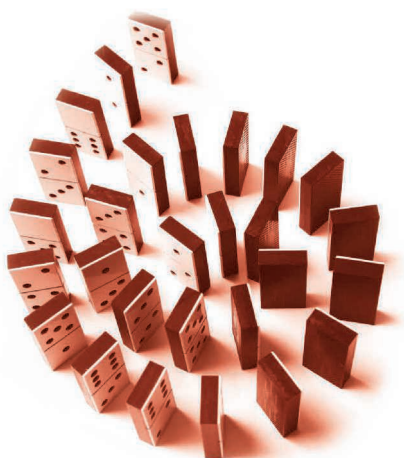
Enfin, évaluer la politique est indispensable. La gestion des risques doit être revue régulièrement aux différents niveaux de la structure de gestion (de la détermination des objectifs jusqu'à leur mise en œuvre). Il en va de même pour la révision régulière des responsabilités, des obligations et des résultats.

L'employeur évalue sa politique en tenant compte des rapports annuels du SIPP et du SEPP, des avis du CPPT ou de la délégation syndicale, des changements au sein de l'institution nécessitant une analyse des risques et la mise en place d'autres mesures de prévention.

Il le fait aussi sur la base du taux d'absentéisme, des incidents et accidents, des faits de violence et de harcèlement moral ou sexuel repris dans le registre de faits de tiers<sup>4</sup>, etc.

**C'est sur la base de l'évaluation que les plans d'action (PGP et PAA) seront adaptés.**

**De nouveaux objectifs seront établis et de nouvelles mesures prises.**



**Ainsi la boucle est-elle bouclée et reste-t-elle en mouvement.**

<sup>4</sup> Fiche 6. Les aspects psychosociaux.



Afficher les intentions de l'association en matière de politique du bien-être au travail permet à chaque travailleur de se sentir concerné.

### Fiche 4.1.1. Modèle de déclaration d'intention relative à la politique de bien-être au travail

*En-tête de l'association*

#### **Déclaration d'intention de politique de bien-être au travail**

Selon les dispositions de la Loi du 4 août 1996, le bien-être au travail sous tous ses aspects, portant sur la sécurité, la santé et l'hygiène au travail, l'ergonomie, l'environnement et l'embellissement des lieux de travail ainsi que sur les aspects psychosociaux, constitue une des priorités pour (*nom de l'ASBL*) et fait partie intégrante de sa bonne gestion.

Dans la mesure du possible, nous allons prendre les mesures nécessaires pour concrétiser les objectifs fixés dans le cadre de notre politique de bien-être, et, pour ce faire, (*nom de l'ASBL*)

s'engage à :

- développer une culture du bien-être au travail dans toute l'association;
- veiller à respecter les obligations légales en vigueur;
- soutenir les engagements pris par les membres et par les travailleurs de l'association en faveur du bien-être;
- prévoir et utiliser des moyens, des procédures, des infrastructures et du matériel appropriés aux réalités de l'association;
- veiller à ce que tous les collaborateurs soient dûment informés sur les méthodes de travail, sur la prévention des accidents et sur les procédures d'urgence;
- viser l'amélioration continue et durable des résultats en termes de bien-être;
- communiquer ouvertement sur les questions relatives à la politique de bien-être;
- promouvoir la sauvegarde de l'environnement dans un souci de développement durable, en tenant compte des répercussions éventuelles sur le bien-être des travailleurs.

La politique est d'application dans toutes les missions de l'ASBL.

Le Conseil d'administration et la direction attendent de tout le personnel une collaboration active et créative pour l'application de cette politique.

Fait à... , le...

Mme/Mr. X., Président(e) du Conseil d'administration

Mme/ Mr. Y. Directrice(teur) Coordinatrice(teur)

*Eventuelles précisions :*

- Responsabilité de la mise en œuvre de la politique et /ou de sa coordination
- Nom du Conseiller en prévention interne
- Coordonnées du SEPP
- ...





Le point de départ de la politique de bien-être se situe dans l'analyse des risques.

## Fiche 4.2. L'analyse des risques et les plans d'action

L'employeur est garant de l'existence d'une analyse des risques actualisée de l'organisation. Cette mission est déléguée au SIPP, ou au SEPP s'il n'y a pas les compétences nécessaires en interne. Il n'existe pas de méthode universelle : il est conseillé de commencer par une méthode qui permette de se faire une idée des risques les plus importants, et ensuite d'affiner son analyse.

L'analyse des risques doit être réalisée pour l'association dans son ensemble (bâtiments, espaces, matériaux, processus de travail), mais également pour chaque situation de travail (éducateur, assistant social, accueillant, secrétaire, formateur, aide familial, travailleur de rue, etc.), voire au niveau de l'individu pour les cas spécifiques.

Une analyse des risques optimale implique la conjonction entre l'analyse réalisée par les conseillers en prévention et celle réalisée de manière participative, basée sur l'expertise et l'expérience des travailleurs.

La **participation des travailleurs** joue, en effet, un rôle primordial dans la mise en œuvre de la politique de bien-être au travail. Les méthodes participatives encouragent les travailleurs à exprimer leur propre vision du risque et à proposer des solutions permettant de le réduire. Ces solutions seront ainsi plus adaptées et plus réalistes au regard des tâches réelles.

Par ailleurs, ces méthodes vont accroître le sentiment d'appartenance, responsabiliser le travailleur, améliorer ses relations avec l'organisation, développer l'estime de soi, etc. Finalement, une démarche participative concourt au bien-être au travail.

L'analyse des risques **participative** donne la possibilité aux travailleurs de devenir acteurs de leur prévention. Le premier niveau de la stratégie SOBANE<sup>1</sup> propose de réaliser cette analyse des risques participative au moyen du guide de **dépistage participatif des risques** (Déparis).

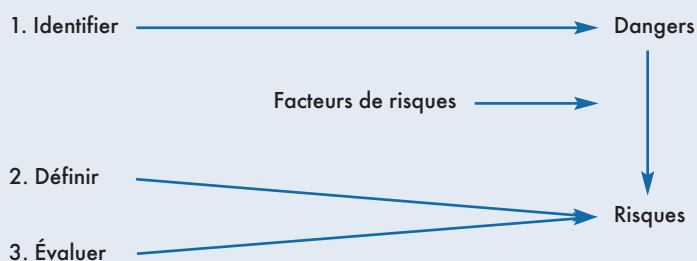
L'analyse des risques comprend 3 volets :

- l'identification des dangers;
- la définition et la détermination des risques;
- l'évaluation des risques.

A partir de l'analyse des risques, des **mesures de prévention** propres à l'association pourront être mises en place.

La prévention consiste à <sup>2</sup>  
Éviter les risques en supprimant les Dangers **DA**  
Éviter les dommages en limitant les Risques **RI**  
Limiter les Dommages **DO**

### ANALYSE DES RISQUES



### MESURES DE PRÉVENTION

**PRIMAIRE**  
Éviter les risques  
en supprimant les Dangers

**SECONDAIRE**  
Éviter les dommages  
en limitant les Risques

**TERTIAIRE**  
Limiter les dommages

<sup>1</sup> Fiche 4.2.1. Stratégie Sobane et Déparis

<sup>2</sup> Fiche 2.2. Les types de prévention ou Da Ri Do

Les mesures de **prévention** des risques professionnels pourront être prises à trois niveaux :

1. technique, cela signifie la mise en place de mesures concernant les installations, les équipements de travail, les produits, etc.;
2. humain, l'accent sera mis sur l'information et la formation des travailleurs au sujet des risques (de tout type) liés à leur poste de travail et leur fonction;
3. organisationnel, cela concerne le fonctionnement de l'association, c'est-à-dire les mesures prises pour améliorer les méthodes de travail, la gestion de l'équipe, etc.

### Les plans d'action

Les mesures de prévention sont reprises dans deux documents rédigés en concertation avec la ligne hiérarchique et les services de prévention et de protection au travail.

- **Le plan global de prévention (PGP)**, établi pour un délai de cinq ans. Ce plan donne une description concrète des résultats de l'analyse des risques, des objectifs prioritaires et des activités devant être menés pour atteindre ces objectifs, ainsi que des moyens qui seront utilisés et des missions et obligations de toutes les personnes concernées.
- **Le plan d'action annuel (PAA)**, réalisé sur la base du plan global, reprend les différentes actions à mener dans l'année :
  - les objectifs prioritaires de l'année;
  - les moyens et méthodes pour atteindre ces objectifs;
  - les missions, obligations et moyens des personnes concernées;
  - les adaptations à apporter au plan global de prévention en raison des circonstances modifiées, des incidents et accidents, du rapport annuel du SIPP et des avis du CPPT ou de la délégation syndicale.

Ces plans d'action sont adaptés au fur et à mesure : lors de changements, suivant les informations données par les travailleurs (enquêtes, registres), selon divers faits tels que le taux d'absentéisme, d'accidents, d'incidents, de maladies professionnelles, de violence, repris dans les registres (de faits de tiers, premiers soins/incidents, accidents et sécurité), et en fonction des avis du CPPT ou de la délégation syndicale, du SIPP, du SEPP et du médecin du travail.



Analyser ensemble les risques de l'association est indispensable pour mener à bien une politique de bien-être au travail.

## Fiche 4.2.1. Stratégie Sobane et Déparis

Une gestion participative des risques va impliquer activement les travailleurs dans la politique de prévention. Grâce à leur expertise et aux situations concrètes rencontrées dans l'équipe, les travailleurs pourront formuler des pistes de solutions aux différents aspects du bien-être au travail. Celles-ci pourront alors être prises en compte par l'employeur pour la réalisation des plans d'action dans le cadre du Système dynamique de gestion des risques (Cf. Fiche 4.1).

### Pourquoi une analyse participative ?

Afin de tenir compte du travail réellement effectué par le travailleur, y compris des astuces, stratagèmes et solutions que celui-ci met en œuvre pour réaliser le travail qui lui est demandé ;  
parce que le climat de coopération ainsi mis en place entre les travailleurs et la hiérarchie pourra alors être meilleur.

Donner aux travailleurs l'opportunité de s'exprimer et de participer au développement de leur bien-être se révélera plus efficace pour réduire, par exemple, la fréquence des accidents de travail, que de rappeler sans cesse les consignes de sécurité et de prudence.

### Le rôle du conseiller en prévention est important

La manière dont le conseiller en prévention conçoit son rôle et ses missions détermine ses actions et son implication dans la politique de prévention. C'est à lui d'être l'animateur de la prévention.

« Au même titre qu'ils conseillent les différents acteurs de l'organisation dans l'élaboration de la politique de prévention comme le souligne la législation, le fait de se positionner comme animateurs de la prévention leur permet de prendre distance vis-à-vis des acteurs eux-mêmes, et de consacrer leurs efforts à promouvoir un climat favorable pour installer et soutenir la gestion participative des risques. »

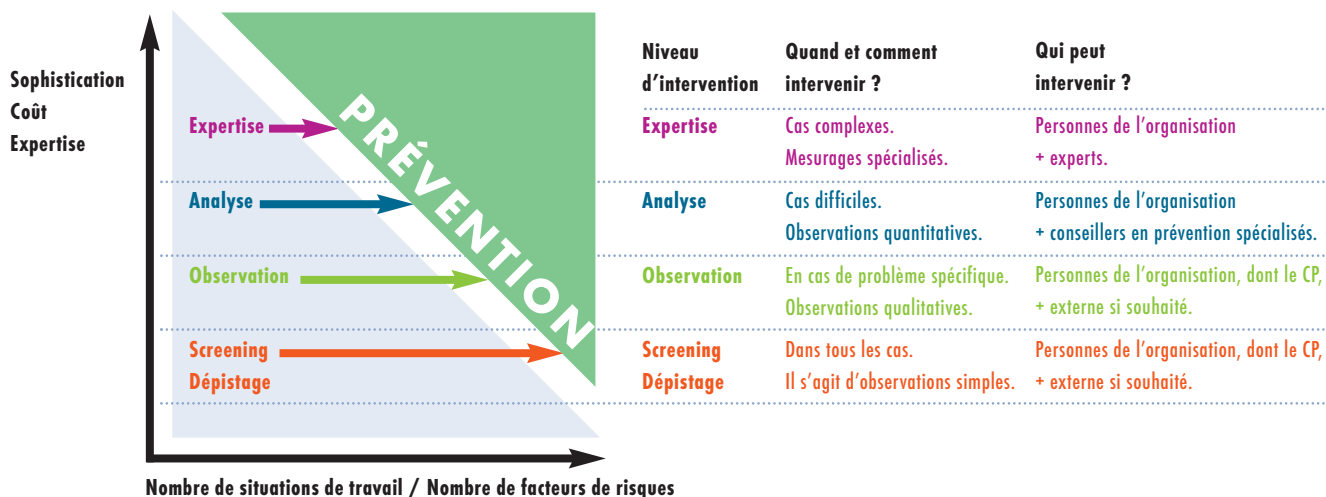
Dans la gestion participative des risques, les conseillers en prévention sont animateurs ; ils apportent leur soutien grâce à leur expertise, et les pistes de solutions proposées sont alors le fruit d'un travail de groupe. Ils préparent également les thématiques à discuter.

### Une stratégie progressive

La **stratégie Sobane** de gestion des risques, éditée par le SPF Emploi, travail et concertation sociale, est constituée de 4 niveaux progressifs d'intervention : Screening (ou dépistage), OBservation, ANalyse et Expertise.

Il s'agit bien d'une stratégie, au sens où elle fait intervenir des outils et des méthodes de plus en plus spécialisés au fur et à mesure des besoins.

Le niveau de screening ou de dépistage est à réaliser dans toute organisation et pour chaque poste. Les niveaux d'observation, d'analyse et d'expertise (qui dépendent de la complexité des situations de travail) ne sont menés que si le niveau précédent n'a pas abouti à solutionner le problème.



## Une méthode simple et efficace pour les petites et moyennes ASBL : Le DÉpistage PArticipatif des RISques (Déparis)

Le dépistage s'effectue principalement lors d'une réunion, organisée avec des personnes de l'organisation représentant les différentes situations de travail (éducatives, sociales, administratives, techniques, etc.). Il s'agit d'identifier les problèmes principaux au moyen d'une liste de contrôle, d'une grille d'entretien, et de trouver des pistes de solutions concrètes pour y remédier.

Un groupe d'environ 8 à 10 personnes permet à chacune de s'exprimer. Selon la taille de l'organisation, le nombre de fonctions et de lieux de travail différents, plusieurs réunions pourront être nécessaires.

Le SPF Emploi, travail et concertation sociale présente une série de guides adaptés à certains secteurs du non marchand : soins de santé, maisons de repos, crèches, aide à domicile, centres récréatifs et sportifs, enseignement, ETA. Mais la variété des activités du secteur non-marchand impose d'aller chercher dans d'autres secteurs les éléments plus particuliers. Exemples : le travail sur écran, le nettoyage, la cuisine de collectivité, la construction (dans l'ISP), le jardinage (dans des ETA), etc.

En tout état de cause, la grille (ou toute autre grille d'entretien) devra être adaptée aux situations de travail rencontrées dans l'association.

---

Voici, par exemple, les titres des rubriques tels que l'ABBET les utilise lors des animations Déparis

- Les locaux et espaces de travail / l'éclairage / Le bruit et les ambiances thermiques / l'hygiène atmosphérique
  - La santé et les accidents de travail /
  - La sécurité des biens et des personnes /
  - Les positions de travail et efforts de manutention /
  - Le matériel informatique / Le matériel de travail, les équipements et vêtements /
  - Les aspects psychosociaux : l'organisation du travail / Le contenu et les responsabilités / Les relations entre collègues et la hiérarchie / Le contexte général
- 

### Préparation de la réunion

Il importe de commencer par informer les travailleurs de l'intention de la direction de les intégrer à la prévention des risques. En introduction du guide Déparis figure une lettre d'information à envoyer au préalable aux participants, ainsi que le plan des rubriques dont il sera question au cours de la réunion. Cette invitation annonce d'emblée qu'au cours de la réunion, il sera possible, pour certains points, de déterminer ce qu'il faut réorganiser ou changer et comment concrètement le faire.



### Déroulement de la réunion Déparis

#### Introduction

Pour introduire la séance, il est utile de rappeler quels sont les différents acteurs de la politique de bien-être représentés au sein de l'association (ainsi que leurs missions), et d'indiquer les objectifs poursuivis (c'est-à-dire la mise en commun des points de vue de tous et la communication nécessaire autour des moyens à mettre en place). De même faut-il rappeler que ce sont les travailleurs rassemblés autour de la table et représentant leurs collègues, qui sont exposés tous les jours aux risques, et qu'ainsi ils connaissent en détail les méthodes et l'organisation du travail. De la sorte, cette réunion sera l'occasion de parler de leurs expériences et des informations qu'ils sont les seuls à détenir.

« Les objectifs de cette animation sont :

- entendre vos expériences de travailleurs;
- proposer ensemble des améliorations pour la prévention dans l'organisation. »

Il convient également de s'accorder sur certains points, tels que l'écoute des uns et des autres, le partage du temps de parole, le respect du temps imparti et la confidentialité des propos.

Le soutien de la démarche par la direction est très important. Il peut s'avérer utile que celle-ci l'exprime lors de l'introduction de la séance. Il est toutefois contre-indiqué que la direction participe à la réunion de dépistage participatif des risques, car sa présence risquerait d'inhiber les participants.

## Discussion

Au cours de cette réunion, il s'agira que chacun s'exprime sur la manière dont il vit son travail : ce qui marche bien, les difficultés, les ressentis, les questions, etc. Toutefois, si le but de la réunion consiste à trouver des améliorations utiles et concrètes, cette étape de la démarche met l'accent sur la participation davantage que sur le degré de finalisation des solutions.

La stratégie Sobane propose une méthode de « résolution de problèmes simplifiée ». Au regard de chaque problème, il convient de se poser quatre questions successivement :

- Quoi ? (Comment améliorer la situation ? Que peut-on proposer ?)
- Qui ? (Qui va s'en occuper ?)
- Quand ? (Quand va-t-on s'en occuper ?)
- Combien ? (Combien cela va-t-il coûter à l'association ?).

Plutôt que la formulation d'une amélioration hâtive, certains cas requerront une étude approfondie. Par exemple, une analyse des risques spécifiques<sup>1</sup>, une étude de marché, etc., afin de déterminer une solution plus appropriée.

En cas de désaccord au sein du groupe sur la piste d'amélioration suggérée, il sera préférable de proposer ultérieurement une analyse détaillée, afin de pouvoir dans l'immédiat poursuivre la réunion.

Les animateurs, conseillers en prévention généralement, sont là pour écouter les propositions des travailleurs. Cependant, ils peuvent mettre leurs connaissances (scientifiques, techniques, organisationnelles, etc.) à profit, et intervenir si nécessaire dans le contenu du débat.

Exemples :

- donner une information qui aidera à envisager ou à réorienter une amélioration;
- questionner une amélioration non adéquate par rapport au problème posé;
- émettre une suggestion d'amélioration non encore envisagée;
- signaler la nécessité d'une étude approfondie d'un problème X, avant d'envisager une amélioration précise;
- veiller à ce que les améliorations opérationnelles (Qui ? Quoi ? Quand ?) soient le plus concrètes et précises possible.

Toutefois, les participants doivent rester les acteurs principaux et responsables de leurs propositions. A la fin de chaque rubrique, l'ensemble du groupe évalue si la situation est satisfaisante 😊, moyenne 😐, insatisfaisante 😞. L'évaluation de l'ensemble des rubriques sera reprise sous la forme d'un tableau synoptique, qui donnera une image globale de la situation.

## Conclusion

La décision de faire intervenir les travailleurs en groupe dans le dépistage des risques est prise par l'employeur après avis du Comité de prévention et protection au travail ou, à défaut, de la délégation syndicale.

Toutes les propositions faites au cours de la séance seront présentées par l'animateur à la hiérarchie/direction. Il devra alors annoncer clairement qu'il s'agit des propositions des participants. La direction pourra s'inspirer de ces informations pour réaliser ses plans d'actions annuel et global (Cf. Fiches 4.2 et 4.2.2), qui devront être approuvés par le Comité de prévention et de protection au travail (CPPT).

## Références et apprentissage

Vous trouverez sur le site du SPF Emploi, travail et concertation sociale, l'ensemble des Déparis par secteur ([www.emploi.belgique.be/fr/publications?f%5B0%5D=category%3A348](http://www.emploi.belgique.be/fr/publications?f%5B0%5D=category%3A348)).

En fonction de votre secteur d'activité, il convient de choisir le guide correspondant et de l'adapter en fonction des risques rencontrés dans l'association.

Les guides sont notamment relatifs aux soins de santé, maisons de repos, entreprises de travail adapté, aide à domicile, enseignement, crèches, centres récréatifs et sportifs, mais également au secteur tertiaire, aux cafétérias, au secteur du nettoyage, etc.

L'analyse des risques participative convient à toutes les institutions, qu'elles aient ou non un CPPT ou une délégation syndicale.

Le SPF a également développé la démarche **Risktrainer** pour aider le conseiller en prévention interne à développer ses compétences pédagogiques et communicationnelles en vue d'encourager la participation active de groupes de travailleurs lors de l'analyse des risques.

La démarche Risktrainer offre un apprentissage en 2 temps :

- une formation à distance sur le site [www.risktrainer.be](http://www.risktrainer.be) (comportant notamment un manuel)
- une journée de formation en présentiel.

<sup>1</sup> Pour ce faire, le SPF Emploi, travail et concertation sociale met à disposition une série de publications, dont La prévention des troubles musculo-squelettiques, Le travail avec écran, etc.  
[www.emploi.belgique.be/fr/publications?f%5B0%5D=category%3A348](http://www.emploi.belgique.be/fr/publications?f%5B0%5D=category%3A348)





Le plan global de prévention à 5 ans et le plan d'action annuel sont les deux documents attestant qu'une politique de bien-être est élaborée.

## Fiche 4.2.2. Tableau de bord des Plans de prévention et d'action (PGP et PAA)

**Conseil** - Un plan global et un plan annuel ne doivent pas être des documents de 25 pages, remplis d'objectifs inatteignables, et tellement dilués dans un baragouin dont le non-marchand a le secret, qu'ils ne mobiliseront personne. Un plan d'action peut très bien tenir sur deux pages, sous forme de tableau, dont le modèle présenté ici rencontre largement les exigences.

| Les principes généraux relatifs au bien-être : démarches de base et acteurs                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                      |                  |                                    |                  |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------------------------|------------------|------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Modalités de mise en œuvre                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Responsabilité de la mise en œuvre                                                   | Date d'exécution |                                    |                  |                  |
| 1. Contrat avec un SEPP<br>2. Déclaration de politique de bien-être au travail<br>3. Déclaration d'intention de la politique de bien-être au travail<br>4. Plan global de prévention à 5 ans<br>5. Plan annuel d'action<br>6. Les acteurs du bien-être. Obligatoires: CA /LH/SIPP/SEPP/Travailleurs<br>Selon le cas : PC/CPPT /DS<br>7. Les rapports obligatoires<br>8. L'information des travailleurs |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | CA<br>CA / Employeur<br>Employeur<br>Employeur<br>Employeur<br><br>SIPP<br>Employeur |                  |                                    |                  |                  |
| La gestion des risques                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                      |                  |                                    |                  |                  |
| Rubriques d'intervention<br>(liste non exhaustive : à compléter selon les spécificités des situations de travail)                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Risques identifiés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Mesures de prévention arrêtées                                                       | Moyen            | Responsabilité de la mise en œuvre | Exécution prévue | Exécution réelle |
| <b>A. La sécurité au travail</b><br>A1. Infrastructures : bâtiments, y compris annexes, antennes, etc.<br>A2. Equipements de travail (véhicules, dispositifs, matériel, outils)<br>A3. Signalisations de sécurité<br>A4. Installations électriques<br>A5. Lieux de stockage<br>A6. EPC / EPI<br>A7. Sécurité incendie/explosion<br>A8. Plan d'urgence interne<br>A9. Gestion des accidents du travail  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                      |                  |                                    |                  |                  |
| <b>B. La santé au travail</b><br>B1. Visite des postes de travail par le médecin du travail<br>B2. Vaccinations<br>B3. Surveillance de la santé des travailleurs<br>B4. Premiers secours (organisation, boîte de secours, registre, secouristes)<br>B5. Catégories particulières de travailleurs : femmes enceintes, jeunes, Art. 60, ALE, intérimaires, stagiaires, volontaires.                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                      |                  |                                    |                  |                  |
| <b>C. L'hygiène au travail</b><br>C1. hygiène corporelle, AFSCA, ventilation<br>C2. Agents chimiques, biologiques<br>C3. Propreté et gestion des déchets                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                      |                  |                                    |                  |                  |
| <b>D. L'ergonomie</b><br>D1. Analyse des postes de travail (internes, externes)<br>D2. Travail sur écran de visualisation<br>D3. Efforts et manutention                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                      |                  |                                    |                  |                  |
| <b>E. L'environnement de travail</b><br>E1. Ambiances de travail (éclairage, bruits, vibrations, température...                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                      |                  |                                    |                  |                  |
| <b>F. L'embellissement des lieux de travail</b><br>F1. Locaux de travail : aspect, organisation, propreté des locaux et abords<br>F2.                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                      |                  |                                    |                  |                  |
| <b>G Les aspects psychosociaux</b><br>G1. Analyse des risques<br>G2. Conseiller en prévention spécialisé ou personne de confiance<br>G3. Mesures de prévention générale (Plan de formation pluriannuel, descriptions de fonctions, supervision organisationnelle, etc.)<br>G4. Mesures de prévention spécifiques<br>G5. ...                                                                            | <b>Abréviations :</b> CA Conseil d'administration / LH Ligne hiérarchique / SIPP : Service interne de prévention et de protection au travail / SEPP : service externe de prévention et de protection au travail / PC : personne de confiance / CPPT : Comité de prévention et de protection au travail / DS : délégation syndicale / CBE : contrôle du bien-être au SPF Emploi / EPC – EPI : Equipements de protection collective - individuelle / PGP : Plan global de prévention (5 ans) / PAA : Plan d'action annuel |                                                                                      |                  |                                    |                  |                  |





## Fiche 4.2.3

### Analyse des risques par activité : exemples

#### Objectif de la fiche

Présenter des exemples – non exhaustifs – de situations fréquemment rencontrées dans les secteurs du non marchand, de leurs dangers et risques, ainsi que des mesures de prévention (primaire, secondaire et tertiaire).

#### En quoi peut-elle vous être utile ?

A partir de ces exemples, vous pouvez réfléchir aux situations spécifiques de votre asbl et aux tâches que les travailleurs y exécutent (quelle que soit leur fonction), afin d'analyser plus finement les dangers et risques associés à leur situation de travail. Fréquemment, dans le secteur non-marchand, un travailleur accomplit des tâches dévolues à différentes fonctions. Suivant cette logique, vous trouverez ici quelques **exemples** d'analyse des risques d'activités, fréquemment rencontrées dans les associations des secteurs concernés.

- Gestion quotidienne d'une association;
- permanence téléphonique;
- accueil des bénéficiaires, des familles et autres visiteurs;
- travail sur écran;
- consultations individuelles (sociales, psychologiques, de logopédie, de kinésithérapie);
- soins aux patients (infirmiers, médicaux);
- encadrement interne de bénéficiaires (enfants ; personnes handicapées, âgées);
- visites à domicile;
- accompagnement à l'extérieur de bénéficiaires (enfants ou adultes);
- travail de rue (toxicomanes, sans-abri, prostitution, etc.);
- travail en cuisine (approvisionnement, gestion des stocks, création des menus, préparation et réalisation des plats, maintien des locaux en bon état de propreté);
- travail au domicile des bénéficiaires (nettoyage, repassage, préparation des repas, manutention des personnes, etc.);
- interventions de maintenance, bricolage, réglages simples, dépannage;
- entretien des locaux, des sanitaires.

Pour rappel, l'analyse des risques doit être réalisée :

- pour l'association dans son ensemble (bâtiments, espaces, matériaux, processus de travail), par exemple au moyen d'un guide de dépistage participatif des risques (Cf. fiche 4.2.1);
- pour chaque travailleur;
- pour chaque situation de travail (éducateur, assistant social, accueillant, secrétaire, formateur, aide familial, travailleur de rue, etc.).

L'analyse de risques comprend trois volets : l'identification des dangers; la définition et la détermination des risques; l'évaluation de ceux-ci (Cf. fiche 4.2).

Lorsque l'analyse de risques est effectuée, l'étape suivante consiste à planifier les moyens de prévention qui en découlent, dans les plans d'actions global et annuel (Cf. fiche 4.2.2). Ces plans seront à évaluer chaque année, en fonction des mesures prises. Les mesures de prévention viseront à protéger en priorité l'ensemble des travailleurs (et seront dites collectives) mais également chaque individu (mesures de prévention individuelle).

#### Sources complémentaires

- **Bossons futés** (association française de médecins du travail) : [www.bossons-fute.fr](http://www.bossons-fute.fr)
- **INRS** (Institut national de recherche et de sécurité pour la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles, France) : [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)
- **IRSST** (Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail, Québec). Paritaire, à but non lucratif : [www.irsst.qc.ca](http://www.irsst.qc.ca)
- **Suva pro** (entreprise indépendante de droit public, Suisse). Les partenaires sociaux, employeurs et salariés, de même que la Confédération, sont représentés au sein de son conseil d'administration : [www.suva.ch](http://www.suva.ch)

| Tâches                                                                              | Situations de danger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Risques associés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Exemples de mesures de prévention collectives                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Exemples de mesures de prévention individuelles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gestion quotidienne d'une association</b>                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Obligation de résultats</li> <li>- Disponibilité maximum, pas de limitation aux horaires de travail.</li> <li>- Forte attente des travailleurs.</li> <li>- Lourdeur administrative.</li> <li>- Travail dans l'urgence.</li> <li>- Travail en multitâches.</li> <li>- Contacts avec instances extérieures.</li> <li>- Rapports difficiles avec le personnel, la hiérarchie; gestion des conflits</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anxiété.</li> <li>- Agressions (verbales ou physiques).</li> <li>- Isolement.</li> <li>- Stress.</li> <li>- Mélange vie professionnelle et vie privée.</li> <li>- Fatigue.</li> <li>- Troubles du sommeil.</li> <li>- Charge mentale importante.</li> </ul>                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Supervision collective.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Supervision individuelle.</li> <li>&gt; Délégation des tâches.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Permanence téléphonique</b>                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Téléphone.</li> <li>- Bruits.</li> <li>- Imprévus.</li> <li>- Rapports avec les autres groupes.</li> <li>- Travail en multitâches.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agressions (verbales).</li> <li>- Stress.</li> <li>- Fatigue musculaire.</li> <li>- Lombalgies.</li> <li>- Troubles musculo-squelettiques (TMS).</li> </ul>                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Isolation de la permanence téléphonique (pour limiter le bruit dans les autres bureaux).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formation, information des travailleurs, au sujet :               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; du réglage du siège de bureau ;</li> <li>&gt; de l'aménagement du poste de travail ;</li> <li>&gt; de la nécessité de courtes pauses régulières ;</li> </ul> </li> <li>Mise à disposition du matériel de téléphonie adéquat (ex. : casque).</li> </ul> |
| <b>Accueil bénéficiaires, familles et visiteurs</b>                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bénéficiaires.</li> <li>- Famille et visiteurs.</li> <li>- Imprévus.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Relations parfois complexes avec les parents.</li> <li>- Charge émotionnelle.</li> <li>- Anxiété.</li> <li>- Agressions.</li> <li>- Isolement.</li> <li>- Stress.</li> <li>- Mélange vie professionnelle et vie privée.</li> <li>- Fatigue.</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Aménagement des lieux de travail.</li> <li>&gt; Attention portée à l'organisation du travail et à la bonne communication entre les travailleurs.</li> <li>&gt; Mise en place de moyens de contact rapides avec les collègues.</li> <li>&gt; Mise en place d'un dispositif de sécurité/d'urgence.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Formations.</li> <li>&gt; Supervision, coaching individuels.</li> <li>&gt; Information et rappel des procédures en cas d'agression.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Travail sur écran</b>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ecran, équipements, logiciel, etc.</li> <li>- Posture.</li> <li>- Travail statique.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fatigue musculaire.</li> <li>- TMS, lombalgies.</li> <li>- Fatigue visuelle.</li> <li>- Stress.</li> </ul>                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Canalisation de la lumière du jour en installant des stores verticaux aux baies vitrées.</li> <li>&gt; Mise à disposition de matériel adapté et des équipements réglables.</li> </ul>                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formation, information des travailleurs, au sujet :               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; du réglage du siège de bureau;</li> <li>&gt; de l'aménagement du poste de travail;</li> <li>&gt; de la nécessité de courtes pauses régulières.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                  |
| <b>Consultations individuelles aide sociale, psychologie, logopédie, etc.</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Patients.</li> <li>- Travail isolé avec le patient.</li> <li>- Travail en multitâches.</li> <li>- Manutention manuelle.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- TMS, lombalgies.</li> <li>- Maux de dos.</li> <li>- Fatigue.</li> <li>- Anxiété, charge mentale.</li> <li>- Agressions.</li> </ul>                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation du travail :               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; travail en binôme;</li> <li>&gt; pauses;</li> <li>&gt; gestion des horaires.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Formations : manutention, accueil, communication non verbale.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Soins Infirmiers, médicaux</b>                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Soins des patients.</li> <li>- Travail isolé avec le patient.</li> <li>- Travail en multitâches.</li> <li>- Manutention manuelle.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- TMS, lombalgies.</li> <li>- Maux de dos.</li> <li>- Fatigue.</li> <li>- Anxiété, charge mentale.</li> <li>- Agressions.</li> <li>- Risques biologiques : piqûres, contaminations.</li> </ul>                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation du travail :               <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; travail en binôme;</li> <li>&gt; pauses;</li> <li>&gt; gestion des horaires.</li> </ul> </li> </ul>                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Port des équipements de protection individuelle (EPI) : gants, tablier, etc.</li> <li>Formation à la manutention.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Encadrement interne de bénéficiaires (enfants, personnes handicapées, âgées)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Forte implication personnelle dans les relations avec les enfants, personnes handicapées, personnes âgées.</li> <li>- Relations avec la famille parfois complexes à gérer.</li> <li>- Installation et rangement des locaux, déplacement des meubles, du matériel, dans des temps et des espaces contraints.</li> <li>- Manutention manuelle, postures.</li> <li>- Aide à la mobilité des bénéficiaires dans toutes les activités de la vie quotidienne (déshabillage, habillage, change, aide à la prise des repas, couchage, jeux éducatifs).</li> <li>- Bruit.</li> <li>- Organisation du travail : manque d'information et de formation, cadence de travail, déplacements, horaires décalés.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chutes.</li> <li>- TMS, lombalgies.</li> <li>- Fatigue.</li> <li>- Stress, anxiété.</li> <li>- Charge mentale importante.</li> <li>- Risques biologiques : contamination et maladie.</li> <li>- Réactions agressives de parents.</li> <li>- Charge mentale et émotionnelle forte.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Définition collective des règles de vie et des modes de relations aux parents.</li> <li>&gt; Réunions d'équipe autour de thématique.</li> <li>&gt; Choix privilégié du travail en équipe.</li> </ul>                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation d'un questionnaire exhaustif; information, formation à propos des éléments suivants :               <ul style="list-style-type: none"> <li>- manutention manuelle de charges ;</li> <li>- posture accroupie, en torsion, à genoux, et autres contraintes posturales.</li> </ul> </li> </ul>                                                             |

| Tâches                                                                                                                                                        | Situations de danger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Risques associés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Exemples de mesures de prévention collectives                                                                                                                                                                           | Exemples de mesures de prévention individuelles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Visites à domicile                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déplacements vers le domicile.</li> <li>- Cadre de vie chez le bénéficiaire.</li> <li>- Contacts, relations avec le patient et son entourage.</li> <li>- Transport des médicaments.</li> <li>- Contraintes liées à l'organisation du travail et des déplacements : dispersion, éloignement et changement fréquent de lieux de travail; pression du temps ; annulation des rendez-vous en dernière minute, etc.</li> <li>- Véhicules défectueux (pneus sous-gonflés, freins usés), insuffisamment équipés (absence d'ABS, de climatisation), inadaptes.</li> <li>- Contraintes de communication : utilisation de téléphone portable pendant la conduite, lecture de documents, etc.</li> </ul>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accidents sur le chemin du travail (humain, matériel).</li> <li>- Hygiène des lieux.</li> <li>- Aggressions verbales ou physiques.</li> <li>- Charge émotionnelle.</li> <li>- Stress.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organisation des rendez-vous de manière à limiter les déplacements.</li> <li>&gt; Mise en place de mesures pour éviter l'usage du téléphone pendant la conduite.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Utilisation si possible de moyens de déplacements plus sûrs (ex. : train, bus).</li> <li>&gt; Contrôle de la sûreté de l'aménagement et de l'équipement des véhicules utilisés pour les déplacements routiers.</li> <li>&gt; Disposer d'un moyen de communication.</li> <li>&gt; Disposer d'un kit de soins individuel</li> </ul>                                                                  |
| Accompagnement des bénéficiaires à l'extérieur (enfants ou adultes)                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transport du matériel.</li> <li>- Déplacements.</li> <li>- Activités.</li> <li>- Bénéficiaires.</li> <li>- Public.</li> <li>- Routes.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- TMS, lombalgies.</li> <li>- Chutes de plain-pied, chutes en hauteur.</li> <li>- Accidents sur le parcours.</li> <li>- Fatigue.</li> <li>- Anxiété, charge mentale.</li> <li>- Fugue d'un bénéficiaire.</li> <li>- Hygiène des lieux.</li> <li>- Aggressions verbales ou physiques.</li> <li>- Charge émotionnelle.</li> <li>- Stress.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Choix de deux personnes pour l'encadrement d'un groupe.</li> <li>&gt; Organisation et répartition du travail de manière à limiter l'accumulation de fatigue.</li> </ul>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Utilisation des moyens de transport plus sûrs (ex. : minibus, transports en commun).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Travail de rue (prévention délinquance, toxicomanie, sans-abrisme, prostitution, etc.)                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bénéficiaires.</li> <li>- Public.</li> <li>- Déplacements.</li> <li>- Contact avec le matériel usagé.</li> <li>- Variations des températures.</li> <li>- Travail de nuit ou dans des endroits sombres.</li> <li>- Gestion de situations dramatiques.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aggressions verbales ou physiques.</li> <li>- Contaminations biologiques.</li> <li>- Piqûres (aiguilles usagées, etc.).</li> <li>- Coupures.</li> <li>- Accidents routiers, chutes.</li> <li>- Fatigue, anxiété, stress.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Travail en binôme.</li> </ul>                                                                                                                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Port d'EPI (ex. : chausssures de sécurité, gants, gilets, brassards fluo).</li> <li>&gt; Autres outils utiles : lampes torches quand il fait sombre.</li> <li>&gt; Sensibilisation, formation adéquate.</li> </ul>                                                                                                                                                                                 |
| Travail en cuisine (approvisionnement, gestion des stocks, création des menus, préparation et réalisation des plats, maintien des locaux en état de propreté) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation de divers instruments et équipements de cuisine.</li> <li>- Exposition au bruit (machines et ustensiles).</li> <li>- Surveillance visuelle permanente.</li> <li>- Circulation dans des espaces exigus.</li> <li>- Denrées alimentaires.</li> <li>- Produits et matériel d'entretien.</li> <li>- Travail en multitâches.</li> <li>- Travail sous pression.</li> <li>- Gestion des impévus.</li> <li>- Manutention des charges (casserolles et autres outils).</li> <li>- Travail debout.</li> <li>- Postures contraignantes.</li> <li>- Gestes répétitifs des membres.</li> <li>- Contraintes thermiques : chaleur et humidité dans la cuisine, froid dans les réserves, courants d'air.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risques électriques liés à l'utilisation des machines en atmosphère humide</li> <li>- Chutes de plain-pied en cas d'obstacle imprévu sur les trajets</li> <li>- Chutes de hauteur en cas d'installation sur plusieurs niveaux</li> <li>- Plaies, contusions, entorses, fractures</li> <li>- Brûlures sèches ou humides (four, aliments, plats, huile de cuisson ou de friture, eau bouillante, etc.)</li> <li>- Coupures (couverts, bris de vaisselle)</li> <li>- Projections oculaires</li> <li>- Risques biologiques</li> <li>- Fatigue</li> <li>- TMS, lombalgies</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Entretien régulier des équipements de cuisine</li> </ul>                                                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Sensibilisation aux consignes de stockage (pièces lourdes et volumineuses dans les étages du bus)</li> <li>&gt; Utilisation d'équipements de protection individuelle</li> <li>&gt; Adoption des bons gestes et bonnes postures, adaptation de la hauteur des postes de travail (tables de cuisines, etc.)</li> <li>&gt; Respect des règles d'hygiène et de sécurité alimentaire (HACCP)</li> </ul> |

| Tâches                                                                                                     | Situations de danger                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Risques associés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Exemples de mesures de prévention collectives                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Exemples de mesures de prévention individuelles                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Travail au domicile des bénéficiaires (nettoyage, lessive, préparation des repas, etc.)                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Environnement physique de travail.</li> <li>- Insalubrité.</li> <li>- Présence d'animaux domestiques.</li> <li>- Utilisation des produits de nettoyage.</li> <li>- Manutention.</li> <li>- Équipements de travail défectueux.</li> <li>- Déchets.</li> <li>- Contacts avec les bénéficiaires.</li> <li>- Fumées.</li> <li>- Relations avec le bénéficiaire et sa famille.</li> <li>- Déplacements fréquents, d'un bénéficiaire à l'autre.</li> <li>- Manque de sécurité dans certains quartiers.</li> <li>- Considérations des bénéficiaires marquées socio-culturellement.</li> <li>- Peu de reconnaissance sociale.</li> <li>- Utilisation d'équipements et de matériel de travail (cuisinière, lessiveuse, fer à repasser, mixeur, couteaux, etc.).</li> <li>- Déplacements fréquents pour les courses.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chaleur, froid, courant d'air, odeurs.</li> <li>- Contamination, exposition aux nuisances.</li> <li>- Morsures, griffures d'animaux.</li> <li>- Émanations.</li> <li>- Brûlures.</li> <li>- Coupures.</li> <li>- TMS, lombalgies, maux de dos, etc.</li> <li>- Salissures.</li> <li>- Accidents sur le chemin du travail (chutes, entorses, etc.).</li> <li>- Exposition à la fumée de cigarette.</li> <li>- Stress, anxiété.</li> <li>- Aggressions verbales, physiques.</li> <li>- Conflits.</li> <li>- Fatigue physique et mentale.</li> <li>- Dénaturation.</li> </ul>                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Communication facile avec la hiérarchie en cas d'urgence.</li> <li>&gt; Mise à disposition de moyens de communication efficaces (ex. : GSM).</li> <li>&gt; Programmation des interventions en tenant compte des distances à parcourir.</li> </ul>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Formation à la manutention.</li> <li>&gt; Sensibilisation aux dangers des produits de nettoyage.</li> <li>&gt; Utilisation d'EPI (gants, chaussures de sécurité, etc.).</li> <li>&gt; Signalement des anomalies (équipements, matériels défectueux).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Interventions de maintenance, réglages simples, dépannage, ainsi qu'ateliers de bricolage, artisanat, etc. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réparations diverses : <ul style="list-style-type: none"> <li>- menuiserie;</li> <li>- peinture;</li> <li>- électricité;</li> <li>- mécanique.</li> </ul> </li> <li>- Animation d'ateliers créatifs : travail du bois ou autres matériaux, moulages, couture, peinture, sculpture, etc.</li> <li>- Exposition au bruit, à la poussière, aux produits chimiques.</li> <li>- Manutention manuelle de charges.</li> <li>- Travail en hauteur.</li> <li>- Utilisation d'échelles et engins de levage (et d'autres équipements).</li> <li>- Déplacements (en interne et à l'extérieur).</li> <li>- Stockage de produits et de matériels divers.</li> </ul>                                                                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Risques électriques.</li> <li>- Inhalations, brûlures chimiques ou thermiques, intoxications.</li> <li>- Maux de dos, lombagos.</li> <li>- Chutes de plain-pied, de hauteur.</li> <li>- Accidents routiers.</li> <li>- Blessures par outils.</li> <li>- Blessures par projection de liquide, de solide, ou de gaz sous pression.</li> <li>- Risques d'explosion, incendie, accident ou contact des machines en mouvement.</li> <li>- Risques biologiques (ex. : tétanos).</li> <li>- Glissade sur sol souillé.</li> <li>- TMS et lombalgies.</li> <li>- Risques de collision.</li> </ul>                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Programmation des interventions.</li> <li>&gt; Contrôle régulier des équipements de travail.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Utilisation d'équipements de protection.</li> <li>&gt; Respect des conditions de stockage des produits dangereux.</li> <li>&gt; Formation aux risques électriques.</li> <li>&gt; Formation à la manutention.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Entretien des locaux, des sanitaires                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lieu de travail.</li> <li>- Équipements de travail : chariot de nettoyage, escabeau, machines (aspirateurs, etc.).</li> <li>- Manutention manuelle : <ul style="list-style-type: none"> <li>- machines ;</li> <li>- déplacements d'armoires, chaises, poubelles, etc.</li> </ul> </li> <li>- Déchets.</li> <li>- Produits d'entretien.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chutes de plain-pied, dans les escaliers.</li> <li>- Glissades, trébuchements.</li> <li>- Coincements.</li> <li>- Coupures.</li> <li>- TMS (ex. : canal carpien).</li> <li>- Lombalgies.</li> <li>- Chutes de hauteur.</li> <li>- Coupures.</li> <li>- Risques biologiques.</li> <li>- Mélange de produits et intoxications.</li> <li>- Risques pour la santé : inhalation, ingestion du produit, contact avec la peau, sur une plaie.</li> <li>- Risques d'incendie et d'explosion.</li> <li>- Accidents, malaises, agressions.</li> <li>- Risques routiers.</li> <li>- Stress.</li> <li>- Électricité : risques d'électrisation et d'électrocution.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Rangement des espaces de travail.</li> <li>&gt; Mise à disposition de l'équipement nécessaire au nettoyage (aspirateur seau, torchon, etc.) à chaque étage.</li> <li>&gt; Signalement des zones humides au moyen d'un panneau d'avertissement.</li> <li>&gt; Mise à disposition de matériel adapté et entretenu.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Port de chaussures de sécurité adaptées (ex. : à semelle antidérapante).</li> <li>&gt; Utilisation de la rampe d'escaliers.</li> <li>&gt; Formation à la manutention, au port de charges.</li> <li>&gt; Port d'EPI : gants, chaussures (de sécurité pour l'utilisation de machines, antidérapantes, fermées, sans talon, etc.).</li> <li>&gt; Adoption des bons gestes et bonnes postures.</li> <li>&gt; Evaluation de la surveillance de santé périodique.</li> <li>&gt; Port d'EPI : gants.</li> <li>&gt; Port de vêtements de travail (ex. : tablier).</li> <li>&gt; Ne pas manger sur les lieux de travail.</li> <li>&gt; Information précise sur le mélange de produits (interdiction éventuelle).</li> <li>&gt; Evaluation de la surveillance de santé périodique.</li> <li>&gt; Incitation des travailleurs à avertir le responsable dès qu'ils observent une détériorité.</li> </ul> |
|                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation du travail : <ul style="list-style-type: none"> <li>- travail isolé ;</li> <li>- manque d'information et de formation ;</li> <li>- cadences de travail ;</li> <li>- déplacements.</li> </ul> </li> <li>- Prises, rallonges, câbles défectueux, contacts avec zones humides.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Communication possible avec le responsable.</li> <li>&gt; Information relative aux cas de violence et harcèlement ; présence des coordonnées du conseiller en prévention aspects psychosociaux (dans le règlement de travail).</li> <li>&gt; Vérification de la clarté des tâches et horaires de travail</li> <li>&gt; Vérification et entretien du matériel.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

Chaque travailleur est également responsable du bien-être au travail.

### Fiche 4.3. Responsabilités des travailleurs



L'article 5 de la loi<sup>1</sup> établit les principes généraux à mettre en œuvre par l'employeur : appliquer les mesures de prévention, déterminer les moyens et procédures et les responsabilités des personnes.

L'article 6 de cette même loi précise qu'il incombe à chaque travailleur de prendre soin, selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé, ainsi que de celles des autres personnes concernées du fait de ses actes au travail, conformément à sa formation et aux instructions de son employeur.

Dès lors, **les travailleurs doivent** :

1. utiliser correctement les divers appareils, outils, machines, équipements de transport, substances dangereuses, etc.;
2. utiliser correctement les équipements de protection individuelle mis à leur disposition et, après utilisation, les ranger à leur place;
3. ne pas mettre hors service, changer ou déplacer arbitrairement les dispositifs de sécurité spécifiques (notamment des machines, appareils, outils, installations et bâtiments,) et utiliser correctement pareils dispositifs de sécurité;
4. signaler immédiatement à l'employeur et au SIPP toute situation de travail dont ils ont un motif raisonnable de penser qu'elle présente un danger grave et immédiat pour la sécurité et la santé, ainsi que toute défectuosité constatée dans les systèmes de protection;
5. coopérer avec l'employeur et le SIPP aussi longtemps que nécessaire, pour permettre l'accomplissement de toutes les tâches ou exigences imposées;
6. coopérer avec l'employeur et le SIPP aussi longtemps que nécessaire, pour permettre à l'employeur d'assurer que le milieu et les conditions de travail sont sûrs et sans risque pour la sécurité et la santé à l'intérieur de leur champ d'activité;
7. participer positivement à la politique de prévention mise en œuvre dans le cadre de la protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, et s'abstenir de tout acte de violence ou de harcèlement et de tout usage abusif de la procédure de plainte.

Le CPPT, ou à défaut la DS, ou à défaut encore les travailleurs, sont chargés d'élaborer et de mettre en œuvre les moyens de propagande et les mesures concernant l'accueil des travailleurs, l'information et la formation à la prévention et à la protection au travail.

**Tout au long de sa carrière, chaque travailleur doit recevoir les informations et la formation nécessaires à la réalisation de son travail en toute sécurité, c'est-à-dire en référence aux risques liés à l'exécution de sa tâche, et cela plus particulièrement lors d'un changement de fonction ou de poste ou lors de l'introduction de nouveaux équipements ou de méthodes de travail.**

<sup>1</sup> Loi du 4 août 1996, Chapitre II, art 5



### Fiche 4.3.1. Accueil des nouveaux travailleurs



L'obligation d'accueillir les nouveaux travailleurs est inscrite dans le chapitre III du livre 1<sup>er</sup>, titre 2 du code du bien-être au travail.

L'employeur (ou un membre de la ligne hiérarchique) doit prendre les dispositions nécessaires pour organiser l'accueil d'un nouveau collègue, notamment désigner un travailleur expérimenté (cela peut être l'employeur lui-même) pour l'accompagner.

En outre, l'employeur doit signer un document indiquant que les instructions et informations nécessaires concernant le bien-être au travail ont été données. Ce document sera conservé par le conseiller en prévention.

La rédaction d'un **guide d'accueil** contenant les informations nécessaires pour compléter la fiche de poste de travail permettrait, non seulement de répondre aux obligations légales relatives à l'accueil des nouveaux travailleurs, mais également aux travailleurs d'être bien informés quant au travail à réaliser.

#### Modèle de déclaration de l'employeur (réf. art. 1.2-11, 9°) :

Madame / Monsieur

Agissant en qualité de mandataire de l'employeur : (Nom et coordonnées complètes de l'ASBL)

Déclare qu'en application du chapitre III relatif à l'obligation de l'employeur en matière d'accueil, d'accompagnement, d'information et de formation des travailleurs du livre 1<sup>er</sup>, titre 2 du code du bien-être au travail, toutes les informations nécessaires et utiles relatives au bien-être au travail, à savoir : (liste des sujets abordés lors de l'accueil)

ont été fournies à la nouvelle travailleuse/au nouveau travailleur :

Mme/ M.

Domicilié(e) à ...

Le présent document sera conservé par le conseiller en prévention.

Déclaration faite à ... le ...

Signatures de l'employeur ou de son mandataire et du travailleur :







La loi sur le bien-être au travail insiste sur la prévention et la gestion des risques.  
Néanmoins, le risque zéro n'existant pas, des incidents et des accidents peuvent survenir.

## Fiche 4.4. Les accidents du travail

### Qu'est-ce qu'un accident du travail ?

Un **accident du travail** est défini comme tout accident dont un travailleur est victime pendant et par le fait de l'exécution de son contrat de travail, et qui est la cause d'une lésion. Est également vu comme un accident du travail, celui qui survient sur le chemin du et vers le travail (c'est-à-dire le trajet normal entre le domicile et le lieu de travail).

Un accident du travail suppose donc :

- un événement soudain;
- une ou plusieurs causes extérieures;
- l'existence d'une lésion. Il ne doit pas nécessairement y avoir inaptitude au travail mais au moins des frais médicaux ou de dommages à des prothèses (lunettes...) ou à des appareils orthopédiques;
- un lien de cause à effet entre l'accident et la lésion;
- l'accident doit avoir eu lieu pendant l'exécution du contrat de travail;
- l'accident doit avoir eu lieu par le fait de l'exécution du contrat.

Ces éléments doivent être apportés comme preuve aux compagnies d'assurance.

### Les accidents sur le chemin du travail

Les accidents sur le chemin du travail sont également considérés ici, mais la preuve que l'accident est dû à un risque inhérent au chemin du travail ne doit pas être apportée.

Le chemin entre le domicile et le lieu de travail comprend certains détours pour conduire et reprendre les enfants à la garderie ou à l'école, la prise en charge d'un collègue dans le cas de covoiturage, la visite au conjoint hospitalisé, les courses sur le chemin du retour, le trajet vers le lieu d'une formation professionnelle ou syndicale, du lieu de travail au lieu de repas, du lieu de travail d'un employeur au lieu de travail d'un autre employeur.

### Les types d'accident

En fonction de la gravité des lésions, il existe plusieurs types d'accidents définis dans la loi :

- Les accidents n'ayant pas entraîné plus de 3 jours d'incapacité. Ces accidents doivent être déclarés par l'employeur, dans les 8 jours calendrier, au moyen d'un formulaire électronique de déclaration simplifié, via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale<sup>1</sup> ou via l'assureur loi à la Fedris.
- Les accidents ayant entraîné au moins 4 jours d'incapacité doivent également être déclarés à l'assureur dans les 8 jours calendrier au moyen du document ad hoc<sup>2</sup>, et si nécessaire une copie doit être envoyée au SEPP. Le but de ce document est de compléter le volet concernant la prévention et proposer des mesures afin d'éviter sa répétition.
- Un accident du travail grave.

Est considéré comme un accident du travail grave au sens de l'article 94bis, 1° de la loi :

- un accident du travail ayant entraîné la mort;
- un accident du travail dont la survenance a un rapport direct avec une déviation qui s'écarte du processus normal d'exécution du travail et qui est reprise dans la liste reprise à l'annexe I.6-1<sup>3</sup>, ou avec l'agent matériel qui est impliqué dans l'accident et qui est repris dans la liste reprise à l'annexe I.6-2<sup>4</sup>, et qui a donné lieu à :
  - a) soit une lésion permanente;
  - b) soit une lésion temporaire dont la nature figure sur la liste reprise à l'annexe I.6-3.

<sup>1</sup> [www.ksz-bcss.fgov.be](http://www.ksz-bcss.fgov.be)

<sup>2</sup> Fiche 4.4.3. Formulaires de déclaration d'accident du travail

<sup>3</sup> Formulaires de déclaration d'accident du travail

- déviation par problème électrique, explosion, feu (codes 10 à 19);
- déviation par débordement, renversement, fuite, écoulement, vaporisation, dégagement (codes 20 à 29);
- rupture, bris, éclatement, glissade, chute, effondrement de l'agent matériel (codes 30 à 39);
- perte de contrôle de machine, moyen de transport/équipement de manutention, outil à main, objet (codes 40 à 44);
- chute de hauteur de personnes (code 51);
- en étant attrapé ou entraîné par un objet ou par son élan (code 63).

<sup>4</sup> - échafaudages ou constructions en hauteur (codes 02.00 à 02.99);

- fouilles, tranchées, puits, souterrains, galeries ou milieux sous-marins (codes 03.01, 03.02 et 03.03);
- installations (codes 04.00 à 04.99);
- machines ou appareils (codes 05.00 à 05.99, 07.00 à 07.99 en 09.00 à 10.99);
- dispositifs de convoyage, de transport et de stockage (codes 11.00 à 11.99, 14.10 et 14.11);
- véhicules terrestres (codes 12.00 à 12.99);
- substances chimiques, explosives, radioactives, biologiques (codes 15.00 à 15.99, 19.02 et 19.03);
- dispositifs et équipements de sécurité (codes 16.00 à 16.99);
- armes (code 17.05);
- animaux, micro-organismes, virus (codes 18.03, 18.04 en 18.05)..



## Déclarer les accidents du travail

- L'employeur doit veiller à ce que le SIPP ou le SEPP rédige une fiche d'accident du travail, pour chaque accident ayant entraîné au moins 4 jours d'incapacité et en cas d'accident grave.
- Pour les entreprises de type C et D<sup>5</sup>, c'est le SEPP qui réalise les fiches. Dès lors, l'employeur doit prévenir immédiatement le SEPP de chaque accident de travail qui doit faire l'objet d'une enquête par ce service.
- Le SIPP doit, en collaboration avec le SEPP, procéder aux examens des accidents du travail dans les plus brefs délais. Une procédure concernant la répartition des tâches de chaque service (interne ou externe) et l'implication de la ligne hiérarchique est nécessaire.
- L'employeur envoie une copie de la fiche ou de la déclaration à la division chargée de la surveillance médicale du SEPP auquel il est affilié.
- Après tout accident du travail grave, l'employeur prévient immédiatement l'inspecteur du travail. Il veille également à ce que l'accident soit examiné par son service de prévention compétent et fournit dans les 10 jours qui suivent un rapport circonstancié au Service du contrôle du bien-être au travail
- L'employeur doit déclarer à l'assureur tous les accidents dont ses travailleurs sont victimes. C'est l'assureur qui décide s'il s'agit ou non d'un accident du travail ou sur le chemin du travail.
- Si l'assureur refuse de considérer les faits comme un accident du travail, la Fedris peut intervenir et contrôler sa décision.

## L'agence fédérale des risques professionnels (FEDRIS)

Les missions de l'agence fédérale des risques professionnels – (FEDRIS)<sup>6</sup> consistent principalement à veiller à ce que les employeurs disposent d'une assurance accident du travail, et qu'ils déclarent tous leurs travailleurs. L'agence contrôle les assureurs sur les plans technique et médical, et valide les accords entre les assureurs et les victimes. La FEDRIS est également un organisme de paiement d'allocations et de rentes pour les accidents entraînant une incapacité permanente jusqu'à 19 %. Le Fonds produit également des statistiques détaillées sur les accidents du travail. Les statistiques de FEDRIS sont développées sur : <https://fedris.be/fr/professionnel/secteur-privé/statistiques/taux-de-frequence-et-de-gravite>

### FEDRIS - Statistiques - Belgique 2017

| Nace 5    | Secteur                                                                           | Heures<br>d'exposition au risque | Accidents<br>avec suites | Jours<br>perdus | Taux de<br>gravité réel |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------|-----------------|-------------------------|
| <b>86</b> | <b>ACTIVITES POUR LA SANTE HUMAINE</b>                                            | <b>255 433 290</b>               | <b>2 952</b>             | <b>72 793</b>   | <b>0,28</b>             |
| 86.101    | Hôpitaux, activité des médecins et des dentistes, revalidation ambulatoire,       |                                  |                          |                 |                         |
| à 86.909  | activités des praticiens de l'art infirmier                                       |                                  |                          |                 |                         |
| <b>87</b> | <b>ACTIVITES MEDICO-SOCIALES ET SOCIALES AVEC HEBERGEMENT</b>                     | <b>167 424 363</b>               | <b>2 786</b>             | <b>68 606</b>   | <b>0,41</b>             |
| 87 101    | Maisons de repos et de soins (M.R.S.)                                             | 31 926 938                       | 448                      | 10 446          | 0,33                    |
| 87 201    | Activités de soins résidentiels pour mineurs avec un handicap mental,             | 13 702 059                       | 272                      | 6 430           | 0,47                    |
|           | un problème psychiatrique ou toxicodépendance                                     |                                  |                          |                 |                         |
| 87 202    | Activités de soins résidentiels pour adultes avec un handicap mental,             | 30 225 486                       | 6 688                    | 15 119          | 0,50                    |
|           | un problème psychiatrique ou toxicodépendance                                     |                                  |                          |                 |                         |
| 87 203    | Activités de soins résidentiels pour personnes avec un problème psychiatrique     | 1 840 642                        | 47                       | 1 173           | 0,64                    |
| 87 205    | Activités des habitations protégées pour personnes avec un problème psychiatrique | 1 635 848                        | 14                       | 605             | 0,37                    |
| 87 209    | Autres activités de soins résidentiels pour personnes avec un handicap mental,    | 934 229                          | 20                       | 484             | 0,52                    |
|           | un problème psychiatrique ou toxicodépendance                                     |                                  |                          |                 |                         |
| 87 301    | Activités des maisons de repos pour personnes âgées (M.R.P.A.)                    | 58 472 383                       | 881                      | 24 104          | 0,41                    |
| 87 302    | Activités des résidences services pour personnes âgées                            | 4 732 130                        | 51                       | 1 228           | 0,26                    |
| 87 303    | Activités de soins résidentiels pour mineurs avec un handicap moteur              | 2 775 740                        | 55                       | 956             | 0,34                    |
| 87 304    | Activités de soins résidentiels pour adultes avec un handicap moteur              | 1 470 665                        | 24                       | 285             | 0,19                    |
| 87 901    | Services d'aide à la jeunesse avec hébergement                                    | 14 665 254                       | 226                      | 5 984           | 0,41                    |
| 87 902    | Services sociaux généraux avec hébergement                                        | 2 784 746                        | 28                       | 1 021           | 0,37                    |
| 87 909    | Autres activités de soins résidentiels n.c.a.                                     | 1 585 614                        | 23                       | 352             | 0,22                    |
| <b>88</b> | <b>ACTION SOCIALE SANS HEBERGEMENT</b>                                            | <b>178 852 569</b>               | <b>4 025</b>             | <b>90 496</b>   | <b>0,51</b>             |
| 88 101    | Activités des aides familiales à domicile, sauf soins à domicile                  | 49 180 984                       | 1 421                    | 34 849          | 0,71                    |
| 88 104    | Activités des centres de jour pour adultes avec un handicap moteur,               | 2 769 211                        | 40                       | 919             | 0,33                    |
|           | y compris les services ambulatoires                                               |                                  |                          |                 |                         |
| 88 109    | Autre action sociale sans hébergement pour personnes âgées et pour personnes      | 472 433                          | 5                        | 125             | 0,26                    |
|           | avec un handicap moteur                                                           |                                  |                          |                 |                         |
| 88 911    | Activités des crèches et des garderies d'enfants                                  | 23 737 093                       | 206                      | 5 026           | 0,21                    |
| 88 912    | Activités des gardiennes d'enfants                                                | 2 895 476                        | 32                       | 562             | 0,19                    |
| 88 991    | Activités des centres de jour pour mineurs avec un handicap mental,               | 1 066 545                        | 23                       | 587             | 0,55                    |
|           | y compris les services ambulatoires                                               |                                  |                          |                 |                         |
| 88 992    | Activités des centres de jour pour adultes avec un handicap mental,               | 1 164 776                        | 16                       | 462             | 0,40                    |
|           | y compris les services ambulatoires                                               |                                  |                          |                 |                         |
| 88 993    | Action sociale ambulatoire pour personnes toxicodépendantes                       | 419 523                          | 2                        | 19              | 0,05                    |
| 88 994    | Services d'aide à la jeunesse sans hébergement                                    | 2 535 016                        | 17                       | 562             | 0,22                    |
| 88 995    | Activités des entreprises de travail adapté                                       | 53 910 150                       | 1 767                    | 33 445          | 0,62                    |
| 88 996    | Services sociaux généraux sans hébergement                                        | 1 553 432                        | 8                        | 327             | 0,21                    |
| 88 999    | Autres formes d'action sociale sans hébergement n.c.a.                            | 38 370 783                       | 481                      | 13 396          | 0,35                    |

<sup>5</sup> Fiche 3.2.4. Catégories d'entreprise et formation du conseiller en prévention. En fonction..

<sup>6</sup> [www.fedris.be/fr](http://www.fedris.be/fr)

Si la prévention primaire doit être privilégiée et mise en place pour éviter les accidents, le risque zéro n'existe pas. C'est pourquoi la prévention tertiaire est de mise<sup>1</sup>.

### Fiche 4.4.1. Prévention des accidents

Les mesures adéquates à prendre en cas d'accident doivent être rédigées et comprises par tous les travailleurs, afin d'assurer la sécurité et de protéger la santé de toutes les personnes présentes sur les lieux.

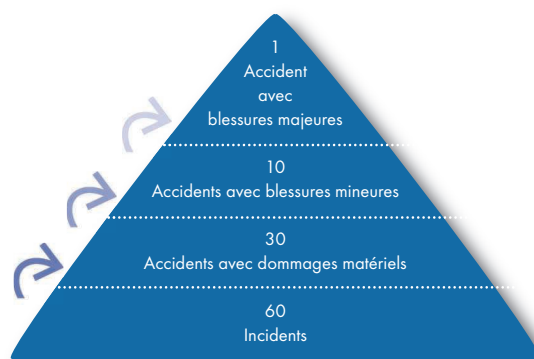
#### Quels sont les bénéfices de la prévention des accidents de travail ?

- Ils apparaissent au regard des enjeux humains sur le plan de la santé et de la sécurité des travailleurs, mais aussi de la satisfaction de ceux-ci et de la qualité de leur travail, ainsi que de la réputation de l'association.
- Ils sont clairs en référence au coût financier important que les accidents du travail et les maladies professionnelles engendrent. Certains de ces coûts sont moins connus que d'autres :
  - Les coûts directs, les plus connus, correspondent aux cotisations à la sécurité sociale pour les accidents du travail et les maladies professionnelles, ainsi qu'aux frais médicaux de premiers soins;
  - les coûts indirects correspondent aux frais médicaux de premiers soins, aux indemnités complémentaires payées par l'entreprise, aux dommages matériels et frais de remise en ordre, au temps perdu, aux retards, aux frais administratifs.

Selon Heinrich, du Bureau international du travail, les coûts indirects représentent la partie cachée de l'iceberg et correspondent en moyenne au quadruple des coûts directs.

#### Comment prévenir les accidents ?

Selon une étude sur les accidents<sup>2</sup>, de 60 incidents sans blessure visible ou dommage matériel découlent statistiquement 30 accidents avec dommages sur les biens. Ces derniers induisent 10 accidents mineurs avec des blessures superficielles qui, enfin, provoquent un accident grave avec incapacité et blessures sérieuses.



**L'incident** consiste en un événement sans gravité dont l'occurrence ou/et la répétition peuvent mener à l'accident. L'incident peut se présenter, par exemple, de la manière suivante : un engin qui cale ou se met brusquement à reculer, un dégagement de vapeur, un sifflement, une personne qui trébuche, etc.

L'incident ne provoque pas de blessure physique, contrairement à l'accident.

Si les incidents passent généralement inaperçus, leur analyse permet néanmoins de prévenir les accidents. Il n'y a pas de critère absolu permettant de définir ce qui constitue un incident devant être signalé. La perception de l'incident peut varier considérablement d'une personne à l'autre. C'est pourquoi il est important de consulter l'ensemble des travailleurs pour clarifier ce qui doit être signalé.

Néanmoins, le risque zéro n'existant pas, il est nécessaire de rédiger les procédures en cas d'accident, afin d'être prêt à affronter une situation d'urgence. Ces procédures doivent être connues et comprises par tous les travailleurs et être affichées dans un endroit visible.

<sup>1</sup> Fiche 2.2. Les types de prévention ou DA RI DO

<sup>2</sup> Bird & Germaine, 1989

## Procédure à suivre en cas d'accident : prévention tertiaire

En cas d'accident, les mesures prises doivent suivre la procédure, formalisée par écrit et intégrée au plan d'urgence interne (PUI)<sup>3</sup>.



La première étape en cas d'accident consiste à apporter immédiatement les secours aux victimes et à éviter le sur-accident, c'est-à-dire qu'un nouvel accident ne se produise. De plus, les premiers soins doivent être enregistrés dans un carnet<sup>4</sup>.

L'accident ne doit pas être perçu comme une fatalité. Il faut l'examiner et proposer des mesures pour éviter qu'il ne se reproduise.

C'est pourquoi il faut recueillir les informations relatives à l'accident dans les plus brefs délais, sur les lieux mêmes de l'accident pour connaître la disposition de ceux-ci, en interrogeant les victimes et les témoins et par des observations. À partir des informations récoltées, le document interne de compte rendu de l'accident est réalisé et sera très souvent à la base de la déclaration à renvoyer à la compagnie d'assurance.

Dans les 10 jours, l'accident doit être analysé au sein d'un groupe comprenant la victime (si elle n'est pas en incapacité), la ligne hiérarchique, les témoins, le conseiller en prévention, les délégués CPPT, et être examiné en ayant pour objectif la recherche précise des causes et la mise en évidence des liens entre elles. Lors de l'analyse, il est primordial de ne retenir que ce qui est mesurable, quantifiable et objectif. Différentes méthodes existent dans ce but. Pour plus de renseignements, voir l'outil 4.4.2: l'arbre des causes.

L'analyse des accidents du travail a pour objet :

- de déterminer les mesures préventives en vue d'éviter la répétition d'un accident semblable;
- de dépister des risques identiques dans d'autres lieux de l'organisation, et de prendre les mesures ad hoc en vue de leur élimination ou de leur diminution à un niveau acceptable.

En outre, et compte tenu du résultat de l'analyse, l'employeur doit procéder, si besoin, à l'adaptation du plan global et du plan annuel d'action (voir fiche 4.2.).

Au final, suite aux incidents et accidents, on dispose de nouveaux indicateurs qui sont par exemple : les premiers secours, les violences découlant de faits de tiers, les incidents, les accidents, les suggestions des travailleurs, mais aussi les indicateurs sociaux tels que le taux d'absentéisme, le taux de fréquence et de gravité des accidents, etc.

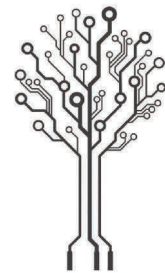
### Liste des documents administratifs à tenir à disposition :

- une procédure en cas d'accident;
- un registre<sup>4</sup> où sont enregistrés les premiers secours;
- un document interne de compte rendu de l'accident;
- un formulaire de déclaration d'accident modèle A (fourni par la compagnie d'assurance);
- un certificat médical à remplir et signer par le médecin (modèle B fourni également par la compagnie d'assurance).

<sup>3</sup> Fiche 9.4. Le plan d'urgence interne

<sup>4</sup> Fiche 4.5.2. Modèle de Registre des accidents / incidents et des premiers secours

L'arbre des causes est une des méthodes utilisées pour analyser l'accident, et comprendre ce qui s'est réellement passé.



## Fiche 4.4.2. Exemple de démarche d'analyse de l'accident

La méthode de l'arbre des causes<sup>1</sup> comprend les étapes suivantes : analyser et comprendre > comprendre et agir > agir et prévenir.

### 1. ANALYSER ET COMPRENDRE

#### 1.1. Recueillir des faits, ou comment mener l'enquête

Un fait est une action ou un état concret, visible, précis et vérifiable.

Exemples : un appel téléphonique à 11 heures, le tour de l'atelier de poterie est en panne, il ne porte pas de gants, le sol est humide.

Ne sont pas des faits : une opinion, un jugement, une interprétation.

Exemples : « A mon avis, il n'a pas suivi la procédure ». « Il n'a pas fait correctement son travail ». « Je pense qu'il était en retard ». « Hier il pleuvait, sans doute le sol était-il encore humide ».

- Dans une situation de travail, les faits concernent :
  - l'individu, ce qu'il est, ses compétences, son ancienneté, sa formation;
  - la tâche qu'il effectue;
  - le matériel qu'il utilise (machine, outillage, produits...);
  - le milieu dans lequel se déroule le travail, l'environnement physique et relationnel.
- **Après de qui recueillir les faits ? Quelles questions poser ?**  
Après de toute personne susceptible d'apporter des informations sur la situation de travail :
  - la victime : que faisait-elle ? ;
  - les collègues (ils connaissent le travail);
  - le service de maintenance (il connaît l'état du matériel);
  - le service de sécurité;
  - les membres du CPPT;
  - le médecin.
- **Quand recueillir les faits ?**  
Immédiatement après l'accident (« à chaud »), mais aussi ultérieurement, pour compléter les informations.

#### 1.2. Organiser les faits : construire l'arbre des causes

Il s'agit de reconstruire les enchaînements et les combinaisons des faits qui ont joué un rôle dans la survenue de l'accident. La construction de l'arbre se fait de droite à gauche à partir du fait ultime qui est la blessure, en se posant les trois questions suivantes... 1. Qu'a-t-il fallu pour que cela arrive ? - 2. Était-ce nécessaire ? - 3. Était-ce suffisant ?

- Les différents types de liaisons :

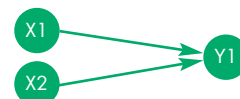
**L'enchaînement** : « X » a été nécessaire et a suffi pour que « Y » se produise.



**La disjonction** : « X » a été nécessaire et a suffi pour que « Y1 » et « Y2 » se produisent.



**La conjonction** : Chacun des faits « X1 » et « X2 » a été nécessaire pour que Y se produise. Mais aucun des deux ne suffit à lui seul. Il a fallu l'action conjuguée des deux faits.



<sup>1</sup> CARSAT Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail - [www.travailler-mieux.gouv.fr](http://www.travailler-mieux.gouv.fr)

## 2. COMPRENDRE ET AGIR

### 2.1. Rechercher des solutions

Pour éviter le renouvellement d'un autre accident, on recherche des mesures préventives pour chaque fait mentionné dans l'arbre des causes, à chaque étape.

Que faire pour éliminer la cause ?

- Repartir tout d'abord des limites ouvertes
- Chacun des faits peut ensuite suggérer une solution d'amélioration
- On oriente ces solutions en se demandant ce que l'on peut :
  - éliminer ?
  - remplacer par quelque chose de moins dangereux (si l'élimination n'est pas possible) ?
  - protéger (si l'élimination n'est pas possible) (EPI, mesures matérielles,...) ?
  - signaler (dans les cas extrêmes) ?
  - former ?

### 2.2. Choisir et proposer des solutions

Parmi l'ensemble des solutions, nous choisirons celles qui répondent au mieux aux critères de référence :

- mesures durables dans le temps;
- facilitation du travail;
- mise en œuvre rapide;
- absence de création d'autres risques;
- action en amont de l'accident;
- mesures peu coûteuses;
- mesures valables pour plusieurs postes de travail;
- mesures conformes à la réglementation et aux normes en vigueur.

Les solutions retenues sont évaluées en fonction de leur niveau de prévention :

- a) Elimination de la situation dangereuse à la source.
- b) Diminution du risque par protection.
- c) Maintien de la situation dangereuse : information, formation, consignes...

### 2.3. Suivre l'application des solutions en établissant un plan d'action

## 3. AGIR ET PRÉVENIR

### 3.1. Détecter les facteurs potentiels d'accident

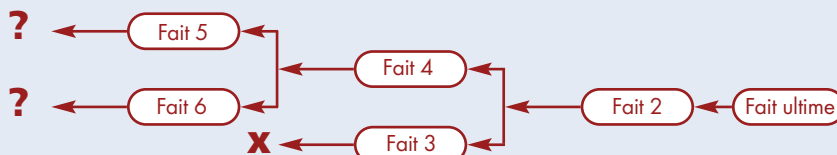
L'analyse d'un accident et les solutions adoptées suppriment certaines causes et rendent la situation de travail fiable. Après quelques analyses, plusieurs causes d'accidents seront éliminées.

### 3.2. L'action sur les risques pour prévenir l'accident constitue l'ensemble des moyens qui concourent au développement de la prévention des accidents de travail.

- étude ergonomique à la conception;
- analyse de poste;
- campagne de sécurité;
- formation au poste;
- modification de machines;
- mesures d'ambiance;
- entretien préventif;
- campagne d'affichage, etc.

Pour construire l'arbre des causes  
(de droite à gauche)

Exemple d'enchaînement > > >



? signifie Limite ouverte

X signifie Limite fermée

Les formulaires suivants sont fournis par l'organisme assureur :

- Modèle A - Déclaration d'accident du travail
- Modèle B - Certificat médical
- Le formulaire de rapport circonstancié

## Fiche 4.4.3. Formulaires de déclaration d'accident du travail

### 1. Exemple type de Modèle A – Déclaration d'accident du travail

Tout accident doit être déclaré. La déclaration est faite par la victime, son ayant droit, son chef hiérarchique ou toute autre personne intéressée. Ce document complété est à envoyer le plus vite possible à la compagnie d'assurance de l'association, accompagné du modèle B (attestation médicale). Pour compléter la déclaration, il convient de consulter la circulaire explicative.

Les rubriques II et III sont complétées par le déclarant. Les rubriques I, IV, V et VI sont complétées par l'employeur.

#### I. Données concernant l'EMPLOYEUR

1. Dénomination de l'administration, du service ou de l'établissement : ...  
Téléphone : ... / Fax: ...
2. Rue : ... / n° : ... / boîte : ... / Code postal : ... / Commune : ...
3. Objet de l'administration : ... / Enseignement ... / Code NACE-BEL : |..|..|..|..|..|..|
4. Numéro d'entreprise : |..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|  
et, le cas échéant, numéro d'unité d'établissement : |..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|
- 4bis. Affiliation à l'ONSS n° (\*) : |..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|  
ou à l'ONSS-APL n° (\*) : |..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|

#### II. Données concernant la VICTIME

5. Nom et prénoms : ...  
Nom de l'époux <sup>(1)</sup> : ...
6. Date de naissance <sup>(2)</sup> : ... Sexe <sup>(3)</sup> : ☐ M - ☐ F Rôle linguistique : ...
7. Numéro du Registre national : |..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..|..| Nationalité : ...
8. Numéro médical du S.S.A. (MEDEX) : ...
- Numéro de compte CCP ou bancaire : ...
9. Résidence principale - Rue : ... / n° : ... / boîte : ... / Code postal : ... / Commune : ...

#### III. Données concernant l'ACCIDENT

10. Jour de l'accident : ... / Date <sup>(2)</sup> : ... / Heure : ... / Minutes : ...
11. Lieu de l'accident - Rue : ... / n° : ... / Code postal : ... / Commune : ...
12. Au moment de l'accident, la victime exerçait-elle une occupation dans le cadre de sa fonction habituelle ? <sup>(3)</sup> :  
☐ Oui - ☐ Non  
Si non, quelle occupation exerçait-elle ? : ...  
S'agit-il d'un accident prévu à l'article 2, alinéa 3, 2° de la loi du 3 juillet 1967 (accident subi en dehors des fonctions, causé par un tiers en raison d'un acte antérieur accompli dans l'exercice des fonctions)<sup>(3)</sup> :  
☐ Oui - ☐ Non
13. a) Dans quel environnement (type de lieu) la victime se trouvait-elle lorsque l'accident s'est produit ? (ex. : bureau, salle de réunion, école, université, hôpital, restaurant, autoroute, etc.) : ...  
b) Précisez l'activité générale (type de travail) qu'effectuait la victime, ou la tâche (au sens large) qu'elle accomplissait lorsque l'accident s'est produit. (ex. : enseignement, soins, assistance d'une personne ou de plusieurs, formation, travail de bureau, achat, vente, activité artistique, etc.)...

(\*) facultatif si la donnée 4 est remplie - <sup>(1)</sup> facultatif - <sup>(2)</sup> jour / mois / année - <sup>(3)</sup> cocher ce qui convient - <sup>(4)</sup> Si d'application

<sup>(5)</sup> Pour répondre à ces questions, consulter la circulaire explicative - <sup>(6)</sup> Pour répondre à ces questions, consulter l'attestation médicale

<sup>(7)</sup> Voir la liste reprise dans la circulaire explicative



- c) Précisez l'activité spécifique de la victime lorsque l'accident s'est produit (ex. : marche, prise de position assise, transport d'une charge, etc.) ET les objets impliqués (ex. : mobilier, équipement informatique, surface de circulation, etc.) : ...
- d) Quels événements déviant par rapport au processus normal du travail ont-ils provoqué l'accident ? ex. : perte de contrôle d'un moyen de transport ou d'un objet, glissement ou chute de personne, action inopportune, faux mouvement, surprise, frayeur, violence, agression, etc.). Précisez tous ces faits ET les objets impliqués (agents matériels) s'ils ont joué un rôle dans leur survenue (ex. : mobilier, équipement informatique, surface de circulation, etc.).
- e) Comment la victime a-t-elle été blessée (lésion physique ou psychique) ? Précisez chaque fois par ordre d'importance tous les différents contacts qui ont provoqué la (les) blessure(s). (ex. : contact avec une source de chaleur ou des substances dangereuses, écrasement contre un objet ou heurt par un objet, collision, contact avec un objet coupant ou pointu, coincement ou écrasement par un objet, problèmes d'appareil locomoteur, choc mental, blessure causée par un animal ou par une personne, etc.), et les objets impliqués (ex. : mobilier, équipement informatique, surface de circulation, etc.).
14. Premiers soins donnés le <sup>(2)</sup> : ... à ... h par le médecin ou l'établissement hospitalier :  
 Nom : ...  
 Rue : ... / n° : ... / boîte : ... / Code postal : ... / Commune : ...
15. Procès-verbal dressé à ... le <sup>(2)</sup> : ... par ...
16. Nom et adresse du (tiers) responsable éventuel : ...  
 et de son assureur : ... / N° police : ...
17. Témoins  
 Nom : ... / Rue : ... / n° : ... / boîte : ... / Code postal : ... / Commune : ...  
 Nom : ... / Rue : ... / n° : ... / boîte : ... / Code postal : ... / Commune : ...

Déclarant (nom et qualité) : ...

Date <sup>(2)</sup> : le ... à ...

Signature : ...

Fiche d'accident - Année ... n° ...

Nature de l'accident <sup>(3)</sup> : ☐ accident du travail ☐ accident sur le chemin du travail

#### IV. Données concernant l'EMPLOYEUR

18. Adresse de la division ou du service où l'accident est survenu : ...
19. Service externe chargé du contrôle médical - Nom : ...  
 Rue : ... / n° : ... / boîte : ... / Code postal : ... / Commune : ...
20. Nombre total de membres du personnel occupés dans le département, l'institution, la commune, le C.P.A.S., l'établissement, etc. à la fin du mois précédant l'accident :
21. Nombre total de jours de travail prestés depuis le début de l'année jusqu'à la fin du mois précédant l'accident : ...

#### V. Données concernant la VICTIME et l'ACCIDENT

22. Date d'entrée en service de la victime <sup>(2)</sup> : ...
23. Date de fin de contrat de la victime <sup>(4)</sup> <sup>(2)</sup> : ...
24. Catégorie professionnelle <sup>(3)</sup> : ☐ Agent définitif ☐ Contractuel ☐ Stagiaire ☐ Autre (à préciser) :
25. Le lieu de l'accident est-il celui où la victime exerce habituellement sa fonction ? <sup>(3)</sup> : ☐ Oui - ☐ Non
26. Fonction habituelle dans l'administration : ... / Code CIP : |..|..|..|
27. Ancienneté dans la catégorie professionnelle : ... dans le service : ... dans la fonction : ...
28. Date de déclaration à l'employeur <sup>(2)</sup> : ...
29. Heures à prester par la victime le jour de l'accident : de ... h à ... h et de ... h à ... h
30. Remarques concernant les circonstances et causes matérielles de l'accident (éléments à ajouter à la déclaration de la victime) : ...

(\*) facultatif si la donnée 4 est remplie - <sup>(1)</sup> facultatif - <sup>(2)</sup> jour / mois / année - <sup>(3)</sup> cocher ce qui convient - <sup>(4)</sup> Si d'application

<sup>(5)</sup> Pour répondre à ces questions, consulter la circulaire explicative - <sup>(6)</sup> Pour répondre à ces questions, consulter l'attestation médicale

<sup>(7)</sup> Voir la liste reprise dans la circulaire explicative



## VI. Données concernant la PREVENTION

31. Au moment de l'accident, la victime exerçait-elle son activité habituelle au sein de sa division, son service ? <sup>(3)</sup>  
☐ Oui - ☐ Non - Si non, préciser :
32. Au moment de l'accident, la victime exerçait-elle une occupation dans le cadre de sa fonction habituelle ? <sup>(3)</sup> :  
☐ Oui - ☐ Non - Si non, quelle activité exerçait-elle ? :  
 S'agit-il d'un accident visé à l'article 2, alinéa 3, 2°, de la loi du 3 juillet 1967 ? <sup>(3)</sup> : ☐ Oui - ☐ Non
33. Type de travail (à remplir si incapacité de 4 jours et plus) : Code <sup>(7)</sup> : |..|..|
34. Dernière déviation qui a conduit à l'accident : Code <sup>(5)</sup> : |..|..|
35. Agent matériel de cette déviation : Code <sup>(5)</sup> : |..|..|..|..|
36. Contact-modalité de la blessure : (à remplir si incapacité de 4 jours et plus) - Code <sup>(7)</sup> : |..|..|
37. Lésion - Nature <sup>(6) (5)</sup> : ... / Code <sup>(5)</sup> : |..|..| / Siège <sup>(6) (5)</sup> : ... / Code <sup>(5)</sup> : |..|..|
38. Conséquences de l'accident <sup>(6)(3)</sup> :  
☐ La victime n'a pas interrompu le travail  
☐ La victime a interrompu le travail le <sup>(2)</sup> : ... pour une durée probable de ... jours  
☐ Une incapacité permanente de travail est possible  
☐ Décès
39. La victime a repris le travail le <sup>(2)</sup> : ... et l'incapacité permanente prévue est <sup>(6)</sup> : ... %
40. Mesures prises ou à prendre pour prévenir de semblables accidents : Code <sup>(5)</sup> : |..|..|

Déclarant de l'autorité (nom et qualité) : ...  
 Date et signature : ...

Nom du conseiller en prévention : ...  
 Date et signature : ...

<sup>(\*)</sup> facultatif si la donnée 4 est remplie - <sup>(1)</sup> facultatif - <sup>(2)</sup> jour / mois / année - <sup>(3)</sup> cocher ce qui convient - <sup>(4)</sup> Si d'application

<sup>(5)</sup> Pour répondre à ces questions, consulter la circulaire explicative - <sup>(6)</sup> Pour répondre à ces questions, consulter l'attestation médicale

<sup>(7)</sup> Voir la liste reprise dans la circulaire explicative

## 2. Exemple du modèle B : Certificat médical

Nom, prénoms, qualité, adresse

Nom, prénoms, adresse de la victime

Indiquer le genre et la nature des blessures, les parties du corps atteintes : fracture du bras, contusions à la tête, aux doigts, lésions internes, asphyxie, etc.

Indiquer les suites certaines ou présumées des lésions constatées : mort - incapacité permanente, totale ou partielle, incapacité temporaire, totale ou partielle, en mentionnant la durée présumée de cette incapacité temporaire. Le fait que le médecin a pour mission de constater est l'incapacité résultant normalement des lésions mêmes, sans considérer toutes les autres circonstances.

Indiquer, selon le cas, que le blessé est soigné à son domicile ou à celui du médecin, ou à tel hôpital ou à tel autre endroit.

Si le médecin a cette conviction, en indiquer les motifs d'une manière précise afin de permettre à l'administration de prendre sa décision en parfaite connaissance de cause.

Le soussigné .....

ayant examiné .....

après l'accident qui lui est survenu le .....  
 déclare :

1. que l'accident a produit les lésions suivantes :

.....

2. que ces lésions ont eu (auront) pour conséquence :

.....

3. que le début de l'incapacité a été (sera) le :

.....

4. que le blessé est soigné :

.....

5. qu'il a (ou non) la conviction que la blessure ou la maladie constatée a pour cause l'accident relaté :

.....

Fait à ....., le.....

(Signature)

### 3. Formulaire du rapport circonstancié

---

#### Volet 1 : à compléter par le service de prévention compétent

1. L'identification des victimes et de leurs employeurs.
  2. La description détaillée du lieu de l'accident.
  3. La description détaillée des circonstances de l'accident, y compris le matériel visuel.
  4. Les causes constatées de l'accident :
    - a. **Causes primaires** : les faits matériels qui ont rendu l'accident possible, notamment :
      - équipement de protection collective manquant ou utilisé incorrectement;
      - équipement de protection individuelle manquant ou utilisé incorrectement;
      - une protection manquante ou court-circuitée d'une machine.
    - b. **Causes secondaires** : causes de nature organisationnelle, en raison desquelles les causes primaires sont apparues, notamment :
      - évaluation des risques non effectuée;
      - instruction manquante;
      - contrôle lacunaire du respect des instructions;
      - SIPP ne fonctionnant pas correctement.
    - c. **Causes tertiaires** : causes matérielles ou organisationnelles qui se situent chez des tiers, notamment :
      - faute de conception ou de fabrication à une machine;
      - avis incorrect formulé par un SEPP ou par un SECT.
  5. Des recommandations visant à prévenir la répétition de l'accident.
  6. L'identification de l'employeur et du service compétent pour la prévention, qui ont participé à l'enquête.
  7. L'identification des personnes qui ont élaboré le rapport.
  8. L'identification des personnes à qui une copie du rapport a été envoyée.
- 

#### Volet 2 : à compléter et à signer par l'employeur

9. Le contenu des décisions respectives à propos des mesures que chacun prendra pour prévenir la répétition de l'accident. Mesures sélectionnées sur la base des recommandations formulées par le SIPP ou SEPP, de l'avis des CPPT ou, après concertation avec le SIPP/SEPP/CPPT, sélection des mesures alternatives qui garantissent au moins le même résultat.
  10. Un plan d'action, comprenant les délais dans lesquels les mesures seront appliquées, et la justification de ces délais.
  11. L'avis des comités respectifs sur les causes qui sont à la base de l'accident du travail grave, et sur les mesures proposées afin de prévenir sa répétition.
-

## Fiche 4.4.4. Modèle de document interne de compte-rendu de l'accident

### Compte-rendu d'accident n°

#### Renseignements sur la victime

Nom : \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_ Matricule : \_\_\_\_\_  
Service : \_\_\_\_\_ Heures normales de service : de ... à ...

#### Renseignements sur l'accident

☐ accident du travail ☐ Accident sur le chemin du travail  
Jour : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_ Heure : \_\_\_\_\_

☐ Responsabilité d'une tierce personne

La victime ☐ N'a pas interrompu le travail  
☐ A reçu les premiers soins par : \_\_\_\_\_  
☐ A arrêté son travail le (date) : \_\_\_\_\_ à (heure) : \_\_\_\_\_

Lieu exact de l'accident : \_\_\_\_\_

Activité de la victime au moment de l'accident : \_\_\_\_\_

#### Nature de la lésion

☐ coup ☐ piqûre ☐ empoisonnement ☐ coup d'arc  
☐ plaie ☐ foulure/entorse ☐ brûlure ☐ électrocution  
☐ coupure ☐ commotion ☐ lésion chimique ☐ irradiation  
☐ amputation ☐ fracture ☐ autre : \_\_\_\_\_

#### Siège de la lésion

☐ tête ☐ ventre ☐ bras ☐ pied  
☐ œil ☐ bassin ☐ main ☐ doigt de pied  
☐ cou ☐ dos ☐ doigt ☐ interne  
☐ poitrine ☐ épaule ☐ jambe ☐ gauche / ☐ droite

Nom des témoins (directs/indirects) : 1. ... / 2. ... / 3. ...

Description précise des circonstances de l'accident : (qu'est-ce qui ne s'est pas bien passé ?)

Mesures prises immédiatement (éviter le sur-accident) et mesures proposées :

Nom de la personne qui a complété ce rapport : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_ Signature : \_\_\_\_\_

Une copie de cette page, dûment complétée, est à adresser au Service du Personnel dans les 24 heures de l'accident.



Tout employeur doit parvenir à une organisation optimale des premiers secours, adaptée aux caractéristiques de l'association.

## Fiche 4.5. Les premiers secours<sup>1</sup>

Les premiers secours concernent « l'ensemble des actes nécessaires qui sont destinés à limiter les conséquences d'un accident ou d'une affection traumatique ou non-traumatique, et à faire en sorte que les blessures ne s'aggravent pas, dans l'attente, si nécessaire, des secours spécialisés<sup>2</sup> ».

Le titre 5 du livre 1<sup>er</sup> du code du bien-être au travail offre un cadre pour l'organisation des premiers secours. Sans entrer dans des détails concrets, il présente les points de repère indispensables à partir desquels l'association peut organiser au mieux ces secours.

Les mesures nécessaires doivent :

- assurer le plus rapidement possible les premiers secours aux travailleurs victimes d'un accident ou d'un malaise, et si nécessaire transmettre l'alerte aux services spécialisés. Le secouriste, chargé de dispenser les premiers secours, doit avoir suivi une formation de base et être en ordre de recyclage<sup>3</sup>;
- assurer le transport des victimes soit dans le local de soins, soit à leur domicile, soit vers un établissement de soins (pour autant que la victime puisse être transportée);
- organiser les contacts nécessaires avec les services spécialisés (dont l'assistance médicale urgente et les opérations de sauvetage) et avec les établissements de soins, dans le but que les victimes obtiennent le plus vite possible une assistance médicale appropriée.

### Important !

Depuis 2010, toutes ces mesures doivent être applicables aux **autres personnes présentes sur le lieu de travail**, tant de manière occasionnelle que régulière. Les visiteurs, patients, usagers, familles, sous-traitants, etc., qui sont également susceptibles d'avoir un malaise ou un accident.

L'employeur décide des mesures à prendre dans l'organisation des premiers secours, après avis du CPPT, avec la collaboration du SIPP et/ou du SEPP et du conseiller en prévention-médecin du travail.

L'organisation des premiers secours doit tenir compte : de la nature des activités au sein de l'institution, du nombre de travailleurs (et du groupe à risque auquel ils pourraient appartenir), et des résultats de l'analyse des risques. L'organisation des premiers secours est, de facto, liée au système dynamique de gestion des risques<sup>4</sup>.

Pour mettre en place les premiers secours, il faut déterminer les **procédures à suivre** afin que les travailleurs victimes d'un malaise ou d'un accident puissent bénéficier le plus vite possible de l'assistance appropriée. Ces procédures sont réalisées à partir du plan d'urgence interne<sup>5</sup> et contiennent l'information nécessaire à l'organisation des premiers secours, c'est-à-dire :

- la liste des secouristes (s'il y en a) et le moyen de les contacter;
- la liste des numéros de téléphone utiles;
- l'emplacement des trousse de secours et des autres équipements de secours (civière, douche oculaire...);
- le local de soins; la procédure à suivre pour mettre en sécurité certains équipements de travail;
- l'organisation du système d'alerte et de communication interne et externe (des consignes adéquates à ce propos doivent être fournies et rappelées régulièrement).

**En interne**, cela consiste à développer des moyens de communication rapide qui permettront à la personne en charge des premiers secours d'intervenir le plus rapidement possible (dans un délai de plus ou moins 3 minutes, selon les risques et les dommages éventuels occasionnés à la santé). Par exemple, au moyen d'un réseau téléphonique interne performant (téléphones portables, multiplication des postes téléphoniques), en créant un numéro d'urgence central, en affichant la liste nominative des secouristes avec leur numéro de téléphone aux endroits stratégiques (ex : les locaux sociaux, les couloirs, etc.). Le système de **communication externe** permet la transmission de l'alerte aux services spécialisés; les principaux numéros de téléphone et les adresses de ces services doivent également être directement accessibles. Des listes de médecins, du

<sup>1</sup> Titre 5 du livre 1<sup>er</sup> du code du bien-être au travail

<sup>2</sup> Définition du titre 1 du livre 1<sup>er</sup> du code du bien-être au travail

<sup>3</sup> Si les activités de l'association sont à risques spécifiques, le secouriste suivra également un module de formation adapté aux activités de son organisation.

<sup>4</sup> Fiche 4.1. Le système dynamique de gestion des risques (SDGR)

<sup>5</sup> Les fiches 9.4. Le Plan d'urgence interne (PUI) et 9.4.1. Modèle de plan d'urgence interne (PUI).

centre antipoison, d'institutions spécialisées et d'hôpitaux de référence seront affichées dans le local de soins ou l'infirmierie, suivant leur proximité ou suivant la spécificité du cas (brûlures, lésions aux mains, accidents du travail, etc.).

- **l'organisation des moyens de transport** (taxi, ambulance) par l'affichage des principaux numéros de téléphone. Avant de transporter une victime et de prendre le risque d'aggraver son état, il peut être préférable, suivant le cas, d'appeler un médecin ou un service d'urgence.
- **l'équipement** (moyens) pour dispenser les premiers secours (le matériel nécessaire, la boîte de secours<sup>6</sup> et le local de soins);
- **les personnes compétentes** formées aux premiers secours selon la classe à laquelle appartient l'association (A, B, C ou D)<sup>7</sup>, c'est-à-dire soit des secouristes, soit du personnel infirmier, soit d'autres personnes désignées. L'employeur répertorie les risques spécifiques liés aux activités de l'organisation, pour lesquels les secouristes doivent posséder soit une formation de base, soit, en plus, une formation spécifique.
- **l'évaluation** et l'adaptation de l'organisation des premiers secours en fonction :
  - des incidents et des accidents qui se sont produits;
  - de l'évolution technologique de l'association;
  - de l'évolution des techniques pour dispenser les premiers secours.

L'idéal consiste à réaliser cette évaluation chaque année, en concertation avec le médecin du travail, le coordinateur des premiers secours (s'il y en a un), et éventuellement d'autres secouristes, ainsi qu'avec le conseiller en prévention du service interne.

## Tenir un registre des premiers secours

- L'information des travailleurs est primordiale afin de limiter les pertes de temps liées aux réactions de panique ainsi que les sur-accidents<sup>8</sup>.  
Les personnes en charge des premiers secours doivent tenir un **registre des premiers secours**<sup>9</sup>, qui sera pris en compte lors de l'évaluation de l'organisation des premiers secours à l'aide des fiches d'accidents du travail.  
Doivent s'y trouver au moins : le nom de la victime, celui de la personne qui a dispensé les premiers secours, l'endroit, la date, l'heure, la description et les circonstances de l'accident ou du malaise, la date, l'heure et la nature de l'intervention (causes et nature de la lésion, type de soins et moyens dispensés, suites données, etc.), l'identité des témoins éventuels.
- Dans le cadre des premiers secours, tenir un registre s'intègre dans la politique de prévention et a pour objectifs : d'éviter la reproduction d'accidents similaires ; d'évaluer et adapter l'organisation des premiers secours; d'organiser la périodicité des recyclages ; d'enregistrer les accidents du travail bénins, afin de pouvoir établir un lien avec l'assurance accidents du travail si cela devait s'imposer.



<sup>6</sup> Fiche 4.5.1. Contenu type d'une boîte de secours.

<sup>7</sup> Fiche 3.2.4. Catégories d'entreprise et formation de conseiller en prévention

<sup>8</sup> Un sur-accident est un accident venant en aggraver un ou plusieurs qui le précède(nt)

<sup>9</sup> Fiche 4.5.2. Modèle de registre des accidents / incidents et des premiers secours

**Les boîtes de secours doivent être visibles, accessibles à tous les travailleurs, non périmées et... réapprovisionnées.**

### Fiche 4.5.1. Contenu type d'une boîte de secours

Les boîtes (trousses) de secours contiennent une base minimale (matériel de contention, d'immobilisation, de désinfection, d'hémostase) déterminée par l'employeur et pourront être complétées en fonction des résultats de l'analyse des risques et en collaboration avec le conseiller en prévention - médecin du travail.

Pour certaines activités, telles les aides familiales à domicile, il est utile de disposer d'une trousse portative personnelle.

Ne pas oublier également les boîtes de secours dans les véhicules de transport.

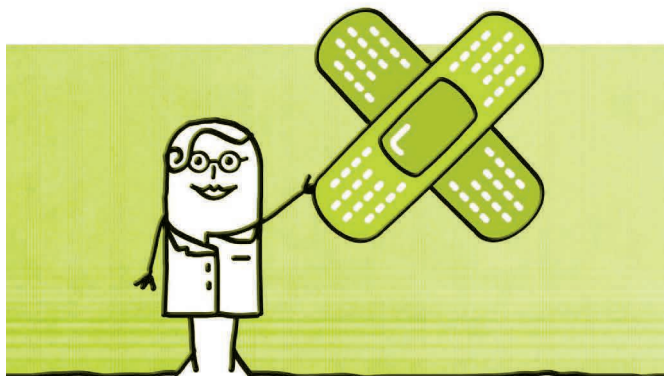
#### Contenu de base indicatif de la boîte de secours

Il s'agit du contenu indicatif<sup>1</sup> à prévoir pour les associations des catégories A, B, C et, suivant le type d'activités, pour une association du groupe D. Les quantités par article sont évidemment à déterminer en tenant compte du nombre de travailleurs ainsi que de bénéficiaires ou visiteurs.

- Pansements triangulaires en coton (stériles et non stériles)
- Bandages élastiques type Velpeau
- Bandages en gaze élastique
- Compresses stériles et non stériles
- Rouleau de sparadrap hypoallergénique
- Boîte de pansements compressifs en emballage individuel
- Désinfectant pour blessures ouvertes
- Désinfectant pour le matériel (pince, ciseaux, aiguilles) et pour les mains : alcool désinfectant 70%
- Couverture de survie en aluminium
- Boîte de gants à usage unique (si possible sans latex)
- Feuille avec filtre pour la protection lors du bouche à bouche
- Ciseaux de brancardier (découpage vêtements, ceinture)
- Une petite paire de ciseaux en inox
- Épingles de sûreté
- Pince à échardes
- Savon neutre (de préférence liquide)
- Sac de glace surgelée ou glace instantanée
- Liste des numéros de téléphone utiles (internes – externes)
- Carnet d'instructions « soins d'urgence en attendant l'arrivée du médecin »

L'employeur peut désigner un secouriste chargé du maintien, de la mise à jour et du réapprovisionnement de la boîte (ou des boîtes) de secours.

La « **boîte de secours** » doit toujours être à disposition des travailleurs. Elle est à bien distinguer des armoires contenant des médicaments, des produits et du matériel de soins destinés aux bénéficiaires, usagers ou patients et qui ne peuvent être accessibles qu'à certains travailleurs bien définis.



<sup>1</sup> SPF Emploi, travail et concertation sociale - [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)





Dans le souci de simplification et de facilité d'accès à la documentation,  
un seul registre sera utilisé pour les accidents, les premiers secours et les incidents.

## Fiche 4.5.2. Modèle de Registre des accidents / incidents et des premiers secours

Ce registre doit être complété immédiatement après l'évènement.

Lors d'un accident avec blessure, le registre est complété selon le cas par le secouriste chargé des premiers secours, par le travailleur lui-même, ou par son supérieur immédiat.

### Contenu des rubriques du registre :

#### Date/Heure de l'évènement

#### Lieu de l'évènement

Etre suffisamment précis pour localiser l'évènement. Si nécessaire, faire un croquis.

Exemple : escalier menant au premier étage

#### Description de l'évènement

Décrire l'accident en utilisant des termes comme ceux-ci :

- A glissé sur une flaque d'eau, d'huile ...
- A trébuché sur un câble, un fil ...

Ne pas modifier l'état des lieux tant que l'enquête relative à l'accident n'est pas terminée, à moins que la situation ne mette des personnes en danger. Isoler les lieux au besoin.

#### Identification de la victime

S'il y a plusieurs victimes, remplir un formulaire pour chacune des victimes. Pour éviter de répéter tous les renseignements décrivant l'accident, on peut numéroter les formulaires « formulaire 1 de 3, 2 de 3 et 3 de 3 »

#### Nature et siège de la blessure ou du malaise

Indiquer le siège de la blessure ou de la lésion

Exemple : coupure à l'index de la main gauche

#### Causes de la lésion

Indiquer l'agent matériel

Exemple : coupure avec les ciseaux

#### Premiers secours dispensés sur les lieux de travail

- Si blessures légères ne nécessitant pas un transfert à l'hôpital
- Si blessures plus graves, soins et appel immédiat de l'ambulance

#### Noms, signatures et dates

- Le secouriste qui a dispensé les premiers secours : ...
- La victime : ...
- Le supérieur immédiat de la victime : ...
- Le témoin : ...





## Fiches 5 Surveillance de la santé

- 5.1. Décisions du conseiller en prévention médecin du travail
- 5.2. Qui est soumis à la surveillance de santé ?
  - 5.2.1 Tableau des types de surveillance de la santé
- 5.3. Maladies professionnelles
- 5.4. La réintégration des travailleurs en incapacité de travail de longue durée
- 5.5. Politique préventive en matière d'alcool et de drogues sur les lieux de travail
  - 5.5.1. Modèles de déclaration de politique préventive en matière d'alcool et de drogues (CCT 100)



**Surveiller la santé des travailleurs, c'est la promouvoir et la maintenir.**  
**Le service de médecine du travail du SEPP a deux missions importantes,**  
**qui sont assurées par le conseiller en prévention-médecin du travail :**  
**la surveillance médicale des travailleurs et la surveillance sanitaire des lieux de travail.**

## Fiche 5. Surveillance de la santé

L'**employeur** a l'obligation d'informer au préalable tous les travailleurs soumis à la surveillance de santé obligatoire, du but et du contenu des examens médicaux, des vaccinations et tests tuberculiniques auxquels ils seront soumis, ainsi que de la procédure à suivre pour les subir.

L'analyse des risques pour la santé, réalisée par l'employeur en collaboration avec le conseiller en prévention-médecin du travail, est soumise à l'avis préalable du CPPT.

Sur cette base, soit il est décidé que la surveillance de la santé est inutile et dans ce cas elle ne sera pas obligatoire; soit il est démontré que le travailleur exerce une activité pour laquelle une surveillance médicale se révèle obligatoire (Cf. Fiche 5.2.)

Dès lors qu'un travailleur se plaint d'un malaise qu'il attribue à ses conditions de travail, l'employeur est également tenu d'avertir immédiatement le conseiller en prévention-médecin du travail.

Tout travailleur, soumis ou non à la surveillance de la santé, a le droit de demander à l'employeur de pouvoir bénéficier d'une procédure de reclassement, si son médecin traitant le déclare en incapacité définitive de continuer à occuper le poste pour lequel il a été engagé.

Par ailleurs, une surveillance de la santé spécifique est prévue pour certaines catégories de travailleurs : jeunes, stagiaires, travailleuses enceintes et allaitantes (Cf. Fiche 7) pour certaines conditions de travail. Dès lors, l'application de la législation diffèrera selon le poste de travail et la catégorie à laquelle appartient le travailleur. (Cf. Fiche 5.2.)

Le **conseiller en prévention-médecin du travail** doit : proposer des aménagements de postes de travail; dépister les maladies professionnelles et les affections liées au travail; renseigner et conseiller les travailleurs sur les affections ou déficiences dont ils seraient atteints; collaborer à la recherche et à l'étude des facteurs de risque des maladies professionnelles et des affections liées au travail; éviter l'occupation de travailleurs à des tâches dont ils seraient incapables, en raison de leur état de santé, de supporter normalement les risques inhérents; éviter l'admission au travail de personnes atteintes d'affections graves transmissibles, ou qui représentent un danger pour la sécurité des autres travailleurs.

La médecine du travail n'a pas pour rôle de contrôler l'origine d'une absence pour raison médicale indiquée par le médecin traitant. Elle est exclusivement PREVENTIVE et s'exerce dans le milieu du travail.

Le **conseiller en prévention-médecin du travail** est à bien distinguer de la **médecine de contrôle**, qui est effectuée par un médecin contrôle, à la demande de l'employeur, en vue de vérifier l'incapacité de travail pour cause de maladie ou d'accident (ce que ne peut en aucun cas faire le médecin du travail). Toutefois, le médecin du travail peut s'informer auprès du médecin traitant des circonstances susceptibles d'être à l'origine de l'absence, avec pour objectif d'apprécier l'efficacité du programme de prévention, de dépister les maladies professionnelles et de favoriser la réinsertion professionnelle. Le médecin du travail effectue sa tâche en totale indépendance par rapport à l'employeur. Ses pratiques de prévention consistent dans les examens médicaux, l'établissement d'un dossier de santé, les vaccinations et les tests tuberculiniques. En outre, il participe à l'analyse des risques, aux visites des lieux de travail et aux CPPT.



## En fonction de l'effectif des travailleurs occupés, l'employeur établit et tient à jour les listes suivantes :

1. liste des postes nécessitant une surveillance de santé (postes de sécurité, de vigilance, activités à risque défini avec indication du type d'agent physique, chimique ou biologique, du type de charge mentale ou physique de travail. Exemples : travail de nuit, manutention manuelle de charges, travail continu sur écran, activités liées aux denrées alimentaires. Cette liste est à joindre, chaque année, au plan d'action annuel, qui est soumis à l'avis du CPPT, au plus tard le 1<sup>er</sup> novembre;
2. liste nominative des travailleurs soumis à la surveillance de santé avec la date de la dernière évaluation de santé obligatoire (exemple : examen d'embauche, examen périodique ou examen de reprise du travail);
3. liste nominative des travailleurs soumis aux vaccinations obligatoires ou aux tests tuberculiniques;
4. liste nominative des travailleurs qui ont demandé à être soumis à une surveillance de santé. Tout travailleur peut demander à l'employeur d'être soumis à la surveillance de santé, s'il estime être exposé à des risques pour sa sécurité ou sa santé. L'employeur est tenu de donner suite à cette demande et d'inscrire ce travailleur sur les listes nominatives de surveillance de santé.

## Les formulaires

Hormis l'évaluation de santé périodique et la surveillance de santé prolongée, l'employeur complète et remet au travailleur concerné un formulaire de « demande de surveillance de santé des travailleurs »<sup>1</sup>, qui est destiné au conseiller en prévention-médecin du travail (CPMT) du SEPP. Les dates des examens sont fixées par le CPMT, et communiquées aux travailleurs. Après les examens, le CPMT rend sa décision (ou formule une recommandation), complète et remet à l'employeur (et au travailleur) le formulaire d'évaluation de santé<sup>2</sup>. Celui-ci doit conserver ce formulaire (ainsi que tous les formulaires à propos desquels le CPMT a formulé des recommandations) aussi longtemps qu'il est occupé dans l'entreprise/l'association.

## Prise en charge des coûts

Tous les coûts relatifs aux examens de santé prévus par la loi sont à charge de l'employeur, qu'il s'agisse :

- des frais de déplacement pour se rendre à un examen médical ou à la visite de pré-reprise du travail;
- des frais d'examens médicaux prévus ou qui, le cas échéant, doivent être réalisés par un médecin spécialiste désigné par l'employeur.

Exemples :

- une consultation d'ophtalmologie pour un travailleur sur écran;
- les examens prévus en application d'autres réglementations, comme ceux pratiqués par le conseiller en prévention-médecin du travail dans le cadre de la réglementation sur le permis de conduire;
- des vaccinations et tests tuberculiniques obligatoires, lorsqu'ils sont réalisés par le conseiller en prévention-médecin du travail.

## Prévenir vaut mieux que guérir



**Utilisez une canne avant de tomber**

<sup>1</sup> Cf. annexe I.IV-1 du titre 4 du livre 1<sup>er</sup> du Code : [www.emploi.belgique.be/sites/default/files/content/documents/Bien-%C3%AAtre%20au%20travail/R%C3%A9glementation/Code%20livre%20I%20titre%204%20Mesures%20relatives%20%C3%A0%20la%20surveillance%20de%20la%20sant%C3%A9%20des%20travailleurs.pdf](http://www.emploi.belgique.be/sites/default/files/content/documents/Bien-%C3%AAtre%20au%20travail/R%C3%A9glementation/Code%20livre%20I%20titre%204%20Mesures%20relatives%20%C3%A0%20la%20surveillance%20de%20la%20sant%C3%A9%20des%20travailleurs.pdf)

Procédures et formulaires : Surveillance de santé - formulaire pour la demande de surveillance de santé des travailleurs

<sup>2</sup> Cf. annexe I.IV-2 du titre 4 du livre 1<sup>er</sup> du Code. Surveillance de santé : formulaire d'évaluation de santé.

## Les décisions du conseiller en prévention médecin du travail (CP-MT) concernant l'aptitude ou l'inaptitude au travail, pour une période donnée ou définitivement.

### Fiche 5.1.

### Décisions du conseiller en prévention médecin du travail<sup>1</sup>

Ces décisions concernent l'évaluation de santé dans le cadre des examens médicaux de prévention, à l'exception des décisions du conseiller en prévention-médecin du travail suite à une évaluation de réintégration du travailleur.

Les décisions du Conseiller en prévention - médecin du travail (CP-MT) sont communiquées de manière formelle à l'employeur et au travailleur via le **formulaire d'évaluation de la santé**<sup>2</sup>. En aucun cas, le médecin du travail ne peut y faire mention du diagnostic.

Etant donné que l'une des missions du CPMT consiste à **favoriser les possibilités d'emploi**, en proposant par exemple des aménagements de poste, des méthodes de travail adaptées, la législation prévoit des garanties pour répondre à cet objectif de maintien au travail.

**Avant** de proposer une mutation temporaire ou définitive, ou d'indiquer l'inaptitude au travail, le CPMT doit réaliser des examens supplémentaires adéquats.

S'il est en **désaccord**, le travailleur peut introduire :

- une procédure de concertation, si le CPMT n'a pas encore fait part de sa décision sur le formulaire d'évaluation de la santé;
- un recours, si la décision d'inaptitude au travail est communiquée sur le formulaire auprès du médecin-inspecteur du travail compétent pour l'arrondissement administratif dans lequel est situé le siège social de l'employeur. Et cela par courrier recommandé, dans un délai de 7 jours ouvrables.

La décision médicale d'aptitude d'une personne à l'exercice de son travail peut parfois être accompagnée de **recommandations** qui précisent ou limitent la notion d'aptitude du travailleur. Le travailleur est libre d'en demander ou non le bénéfice, et peut poursuivre son travail habituel sans modification s'il estime que tel est son intérêt.

L'employeur est tenu de se conformer aux décisions prises par le CPMT pour les postes de sécurité, pour les travailleurs mis en présence de rayons ionisants et de maladies contagieuses, et pour les travailleuses enceintes (ou allaitantes). Pour d'autres cas, Il peut suivre l'avis du CPMT dans la mesure de ses possibilités.

L'inaptitude d'un travailleur ne peut être prononcée **que** dans les circonstances suivantes :

- à l'examen d'embauche, à condition que celui-ci soit pratiqué, conformément à la réglementation, avant l'entrée en fonction, et que ses conclusions soient connues dans les 14 jours qui suivent cette entrée en fonction;
- à l'examen d'un travailleur pour un poste de sécurité, ou un poste de travail comportant un risque d'exposition à des radiations ionisantes;
- à l'examen pratiqué dans le cadre de la protection de la maternité ou de l'allaitement.

La **décision** peut être :

- à durée déterminée, précisée sur la fiche d'examen médical;
- définitive, et réservée à des états pathologiques considérés comme définitivement constitués;
- à durée indéterminée, qui doit être tenue pour valide jusqu'à nouvel avis, et qui peut à tout moment être soumise à révision (sauf pour celle donnée lors d'un examen d'embauche où seul l'employeur peut demander un nouvel examen).

La décision d'inaptitude est exécutoire jusqu'à son éventuelle annulation suite à un recours reconnu recevable et fondé.

Exceptionnellement, le Conseiller en prévention-médecin du travail peut constater une incapacité lorsque le travailleur se trouve dans l'impossibilité d'exécuter son travail en raison d'une maladie ou d'un accident. Dans ce cas, le CPMT invite le travailleur à consulter sans délai le médecin de son choix. C'est le travailleur qui devra justifier de la poursuite de son incapacité au moyen d'un certificat de son médecin précisant la durée d'incapacité. En effet, la constatation du CPMT ne tient pas lieu de certificat d'incapacité de travail ouvrant droit aux indemnités, mais justifie l'interruption de la journée de travail après l'examen médical.

<sup>1</sup> Chapitre IV du livre 1<sup>er</sup>, titre 4 du code du bien-être au travail

<sup>2</sup> Voir l'annexe I.4-2, 1<sup>ère</sup> partie du code du bien-être au travail

Si un employeur (hors de l'obligation de visite après une absence ou de l'engagement) souhaite qu'un travailleur soit vu par le CP-MT, il doit lui en expliquer la raison. Le CP-MT peut juger qu'une visite n'est pas nécessaire. Seule la convocation par le CP-MT rend la consultation obligatoire.

La décision médicale du conseiller en prévention-médecin du travail constitue une **recommandation**. Il s'agit d'un avis exprimé en sa qualité de conseiller du travailleur et de l'employeur en matière de prévention et de protection au travail.

Toutefois les recommandations et décision d'inaptitude émise par le CP-MT sont d'application **obligatoire** dans les cas suivants :

- un poste de sécurité,
- un travailleur de moins de 21 ans,
- un travailleur handicapé,
- un travail comportant un risque d'exposition aux radiations ionisantes,
- la protection de la maternité ou de l'allaitement.



Suivant les risques encourus, certains postes ou situations de travail nécessitent une surveillance de santé.



## Fiche 5.2. Qui est soumis à la « surveillance de santé » ?

La surveillance de santé des travailleurs n'est pas obligatoire lorsque les résultats de l'analyse des risques (exécutée en collaboration avec le médecin du travail), sont soumis à l'avis préalable du CPPT, et en démontrent l'inutilité. S'il n'y a pas de CPPT, c'est l'avis de la délégation syndicale qui comptera. S'il n'y a pas de DS, ce sera celui des travailleurs.

### Les situations ou postes de travail concernés par la surveillance de la santé sont :

- les activités à risque défini (agent physique, chimique ou biologique, charge mentale ou physique);
- les postes de sécurité;
- les postes de vigilance;
- les catégories particulières de travailleurs.

#### 1. Une activité à risque défini<sup>1</sup> consiste en un poste de travail dont l'analyse de risque a identifié :

- Un risque de maladie professionnelle due à un agent chimique, physique, biologique.  
Exemple : les activités dans les services d'aide aux personnes peuvent comporter une exposition à des agents biologiques infectieux tels que la gale, la tuberculose, l'hépatite, etc.  
En fonction de l'agent infectieux (types 2, 3 ou 4), une visite médicale aura lieu avant l'exposition à l'agent biologique, et ensuite le travailleur sera soumis à une évaluation périodique de sa santé.

Par ailleurs, l'employeur doit offrir la possibilité aux travailleurs non immunisés de se faire vacciner s'il s'agit d'agents biologiques pour lesquels un vaccin efficace est disponible.

Sous certaines conditions, la Fedris rembourse certaines vaccinations (telles celles contre la tuberculose, contre l'hépatite B pour le personnel médical) ou tests tuberculiniques (un test tuberculinique annuel obligatoire remplace la vaccination obligatoire) pour les travailleurs des services de soins aux personnes porteuses de microbes dans les établissements de soins, etc.

- Des contraintes ergonomiques : manutention manuelle de charges<sup>2</sup>, ou tâche pénible (travail répétitif, travail de nuit).
  - Exemples : les travailleurs occupés à des opérations de transport ou de soutien de charges qui, du fait de leurs caractéristiques ou de conditions ergonomiques défavorables, comportent pour eux des risques, notamment dorsolombaires.
  - Les travailleurs du secteur privé – associatif compris – et des communes et provinces, qui sont en incapacité de travail depuis au moins 4 semaines et jusqu'à maximum 6 mois suite à des problèmes de dos, peuvent participer gratuitement au programme de rééducation lombaire (jusqu'à 36 séances de 2 heures de kinésithérapie, d'ergothérapie ou de physiothérapie dans un centre de rééducation, payées par la Fedris<sup>3</sup>).
  - Exemple de travail pénible : les surveillances exercées la nuit ou les tâches réalisées par le personnel soignant.
- Des conditions de travail entraînant un risque de charge psycho-sociale élevée pour le travailleur<sup>4</sup>.  
Par exemple, faits d'agression des bénéficiaires sur le personnel.

#### 2. Un poste de sécurité implique l'utilisation d'équipements de travail, la conduite de véhicules à moteur, de grues, de ponts roulants, d'engins de levage ou de machines mettant en action des installations ou des appareils dangereux<sup>5</sup>. Exemple : élévateurs dans les ETA, les ISP pratiquant les déménagements.

<sup>1</sup> Voir tableau dans l'annexe I.4-5 du Code

<sup>2</sup> Fiche 8.1. Achat d'équipements: la procédure des trois feux verts

<sup>3</sup> Pour en savoir plus sur ce programme, dirigez-vous directement vers le site de la FEDRIS :

<https://www.fedris.be/fr/employeur/maladies-professionnelles-secteur-prive/prevention/prevention-des-maux-de-dos>

<sup>4</sup> Fiche 6. Les aspects psychosociaux

<sup>5</sup> Mais aussi le port d'arme en service, pour autant qu'il y ait danger pour la sécurité des collègues de travail ou venant d'entreprises extérieures

3. Les travailleurs occupés à un **poste de vigilance** ont pour mission la surveillance permanente du fonctionnement d'une installation, dans laquelle un défaut peut mettre en danger la sécurité et la santé des travailleurs de l'entreprise ou d'entreprises extérieures. Exemple : les aiguilleurs du ciel, la salle de contrôle d'une production à la chaîne, etc.
4. Certains travailleurs appartiennent à des **catégories particulières** et doivent à ce titre être soumis à une surveillance de santé appropriée. Il s'agit des :
- jeunes, stagiaires, étudiants, élèves (titre 3 et titre 4 du livre X du Code);
  - travailleurs handicapés;
  - femmes enceintes et allaitantes (titre 5 du livre X du Code);
  - intérimaires (titre 2 du livre X du Code);
  - travailleurs en contrat ALE.
- Les catégories particulières de travailleurs sont présentées en détail aux fiches 7 à 7.8.



## Fiche 5.2.1.

### Tableau des types de surveillance de la santé

Il existe différents types d'examens médicaux :

| QUEL EXAMEN ?                                       | POUR QUI ?                                                                                  | CONDITIONS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Évaluation de santé préalable avant l'engagement | OBLIGATOIRE<br>Travailleurs soumis                                                          | Cette évaluation est réalisée au début des activités ou, par dérogation, avant que le contrat de travail ne soit conclu, pour autant que cette évaluation soit la dernière étape du processus de recrutement et que le contrat de travail aboutisse effectivement, sous réserve de la décision du CP-MT.                                                       |
| 2. Première évaluation de santé périodique          | OBLIGATOIRE<br>Travailleurs soumis                                                          | Il y a une première évaluation de santé périodique obligatoire chez le conseiller en prévention-médecin du travail un an après l'évaluation de santé préalable, quel que soit le risque pour lequel le travailleur est soumis à la surveillance de la santé, et cela pour évaluer comment réagit le travailleur à l'exposition à ce risque déterminé.          |
| 3. Surveillance de santé périodique                 | OBLIGATOIRE<br>Travailleurs soumis                                                          | Pendant les heures de travail. La fréquence de l'évaluation de santé périodique est déterminée à l'annexe I.4-5 du code en fonction de la nature, du degré et de la durée de l'exposition au risque. Cette fréquence peut être adaptée par le CP-MT s'il juge que les actes médicaux présentent un « résultat inhabituel » ou pour des situations spécifiques. |
| 4. Actes médicaux supplémentaires                   | OBLIGATOIRE<br>Travailleurs soumis                                                          | Des actes médicaux supplémentaires, réalisés par le CP-MT ou par des infirmiers sous sa responsabilité peuvent consister en un bio monitoring (analyse de sang, analyse d'urines, test de la fonction pulmonaire, ...), ou en questionnaires médicaux spécifiques. La fréquence de ces actes supplémentaires est déterminée à l'annexe I.4-5 du code.          |
| 5. Visite de pré-reprise du travail après maladie   | ACCESSIBLE<br>Tous travailleurs (soumis ou non)                                             | En vue d'un aménagement éventuel du poste de travail<br>À l'initiative du travailleur qui fait la demande directement au CP-MT. Cette visite ne remplace pas l'examen de reprise de travail.                                                                                                                                                                   |
| 6. Examen de reprise du travail après maladie       | OBLIGATOIRE<br>Travailleurs soumis                                                          | Obligatoire après toute absence d'au moins 4 semaines consécutives<br>Possible après une absence de plus courte durée, à la demande du travailleur ou si le CP-MT le juge nécessaire.                                                                                                                                                                          |
| 7. Examen de protection de la maternité             | DÉTERMINÉ PAR L'ANALYSE DES RISQUES<br>Travailleuses enceintes<br>Travailleuses allaitantes | RDV doit être pris :<br>Au plus tôt, dès l'annonce de la grossesse à l'employeur (travailleuses enceintes);<br>1 à 2 semaines avant la fin de congé de maternité (travailleuses allaitantes).                                                                                                                                                                  |

|                                                                 |                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 8. Consultation spontanée                                       | ACCESSIBLE<br>Tous travailleurs (soumis ou non)                          | Si plaintes liées à la santé et estimées en relation avec le travail.<br>À l'initiative du travailleur ou du médecin traitant (avec l'accord du travailleur)<br>Si le travailleur est d'accord, le CP-MT prévient l'employeur dès qu'il reçoit la demande.<br>L'employeur rappelle chaque année à tous les travailleurs, soumis ou non à la surveillance de la santé, la possibilité de demander une consultation spontanée.                                                                                                                                                                   |
| 9. Surveillance de la santé prolongée                           | ACCESSIBLE<br>Tous travailleurs (soumis ou non)                          | Avec examens médicaux, est prévue pour les travailleurs ayant été exposés au cours de leur carrière aux agents chimiques, physiques ou biologiques et pour lesquels une surveillance de la santé est prévue par la loi, mais qui ne sont plus exposés. Et cela, qu'ils fassent ou non encore partie de l'entreprise.                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 10. Examen à la demande de l'employeur                          | ACCESSIBLE<br>Tous travailleurs (soumis ou non)                          | À l'initiative de l'employeur qui avertit le CP-MT. Lorsque le travailleur se plaint de malaises ou de signes d'affection qui peuvent être attribués à ses conditions de travail. Lorsqu'il constate que l'état physique ou mental de santé d'un travailleur augmente incontestablement les risques liés au poste de travail. Le CP-MT juge en toute indépendance si ce travailleur doit être soumis à une évaluation de santé ou si des mesures doivent être prises pour adapter ses conditions de travail<br>Si l'examen est jugé utile par le CP-MT, le travailleur ne peut s'y soustraire. |
| 11. Évaluation de santé préalable à un changement d'affectation | OBLIGATOIRE<br>Travailleurs soumis                                       | Cette évaluation est faite avant que le changement d'affectation n'ait lieu et pour autant qu'il se réalise effectivement.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 12. Évaluation de réintégration                                 | TRAVAILLEURS EN INCAPACITÉ DE TRAVAIL<br>(soit temporaire ou définitive) | Une évaluation de réintégration est réalisée par le conseiller en prévention - médecin du travail (CP- MT)<br>À l'initiative du travailleur lui-même, de son médecin traitant (si le travailleur y consent) ou du médecin-conseil de la mutuelle<br>À l'initiative de l'employeur au plus tôt après 4 mois d'incapacité du travailleur ou à partir du moment où le travailleur lui a remis un certificat médical de son médecin-traitant dont il ressort une incapacité définitive à effectuer le travail convenu.                                                                             |
| 13. Extension de la surveillance de santé                       | ACCESSIBLE<br>Tous travailleurs (soumis ou non)                          | Surveillance de la santé peut être étendue à tous les travailleurs qui sont occupés dans l'environnement immédiat du poste de travail d'un travailleur soumis à la surveillance de la santé obligatoire.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

L'employeur prend également des dispositions particulières relatives à la surveillance de santé appropriée des travailleurs repris dans les catégories suivantes :

- Jeunes travailleurs
- Intérimaires
- Stagiaires
- Travailleurs ALE

Des maladies peuvent être causées de façon directe et déterminante par l'exercice d'une profession.

### Fiche 5.3. Maladies professionnelles

Ne fantasmons pas sur l'élimination totale des risques. Malgré les mesures de prévention prises, les travailleurs peuvent contracter des maladies. Toute maladie contractée **AU** travail n'est pas automatiquement considérée comme maladie professionnelle. Pour entrer en considération, la maladie doit être provoquée **PAR** le travail.

Certaines maladies professionnelles sont déjà reconnues, d'autres sont à démontrer. De nouvelles situations de travail (technologies, produits, matériaux, etc.) peuvent également présenter des risques non encore ou peu connus. C'est l'Agence fédérale des risques professionnels (Fedris) qui reconnaît les maladies professionnelles et qui indemnise les travailleurs victimes.

Pour déterminer s'il s'agit d'une maladie liée au travail, il existe deux systèmes de reconnaissance :

1. une **liste officielle**, reprenant un certain nombre de maladies qui entrent en ligne de compte pour l'indemnisation. Cette liste comprend actuellement quelque 170 rubriques, classées en 6 catégories :
  - maladies causées par des agents chimiques;
  - maladies de la peau;
  - maladies des poumons;
  - maladies infectieuses et parasitaires;
  - maladies causées par des agents physiques;
  - autres.

Avec ce système de liste, le travailleur ne doit pas prouver le lien causal entre la maladie et le risque professionnel correspondant. Néanmoins, un problème se pose lorsque la maladie ne figure pas sur la liste. C'est pourquoi existe le système ouvert.

2. Le **système ouvert** consiste en la possibilité de faire reconnaître une maladie qui ne se trouve pas sur la liste officielle. Ici, la victime doit prouver que sa maladie est la conséquence directe et déterminante de l'exercice de sa profession. Pour obtenir une indemnisation, il faudra prouver :
  - être atteint d'une maladie présumée en rapport avec la profession;
  - avoir été exposé, en tant que travailleur salarié, à un risque professionnel pouvant provoquer l'apparition de cette maladie;
  - un lien de causalité entre la profession et la maladie.Cette procédure se révèle plus longue.



#### L'Agence fédérale des risques professionnels (Fedris)

L'Agence fédérale des risques professionnels (Fedris) est une institution publique de sécurité sociale dont le Comité de gestion, comme les autres organismes de sécurité sociale, est paritaire (employeurs et organisations syndicales). L'agence a été créée le 1<sup>er</sup> janvier 2017 par la fusion entre le Fonds des accidents du travail et le Fonds des maladies professionnelles.

La Fedris s'occupe principalement de la prévention des maladies professionnelles et de l'indemnisation des dommages provoqués par ces maladies.

Le Site de la Fedris est particulièrement clair : <https://fedris.be/fr> Vous y trouverez les procédures et formulaires, de la documentation et des statistiques.



Il s'agit de promouvoir le retour au travail du travailleur qui ne peut plus exécuter le travail convenu.

## Fiche 5.4.

### La réintégration des travailleurs en incapacité de travail de longue durée<sup>1</sup>

Le trajet de réintégration a pour but d'accompagner les travailleurs en incapacité de travail de longue durée vers un travail adapté ou un autre travail temporairement ou définitivement.

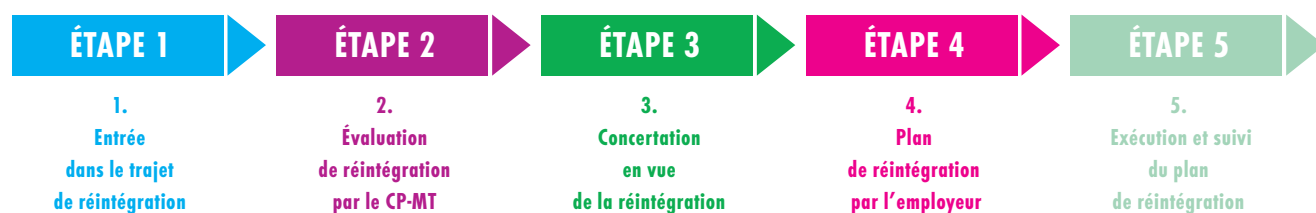
Lorsqu'un travailleur ne peut plus exercer son travail convenu temporairement, par exemple suite à un grave accident ou à un traitement lourd contre le cancer, ou s'il a besoin de temps pour se rétablir ou de plus de temps de repos par jour, on pourra lui proposer un travail adapté ou un autre travail en attendant de pouvoir reprendre le travail pour lequel il a été engagé. La reprise progressive du travail permet au travailleur de reprendre le travail à son rythme le temps de son rétablissement avec maintien d'une indemnité pour incapacité de travail payée par l'assurance maladie, en concertation avec la mutuelle.

La proposition de travail adapté ou d'un autre travail sera proposée de manière définitive si le travailleur est déclaré définitivement inapte pour le travail convenu.

Il n'est pas applicable en cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle.



#### Les étapes du processus de réintégration



#### 1. Entrée dans le trajet de réintégration

L'entrée dans le trajet est initiée par le conseiller en prévention-médecin du travail à la demande :

- du travailleur ou de son médecin traitant à tout moment de son incapacité de travail;
- du médecin-conseil de la mutuelle;
- de l'employeur après une période ininterrompue de minimum 4 mois d'incapacité de travail.

Dès l'introduction de la demande, le CP-MT<sup>2</sup> averti immédiatement les autres parties concernées, afin de ne pas avoir de demandes multiples.

#### 2. Évaluation de réintégration par le conseiller en prévention-médecin du travail

Le CP-MT invite le travailleur concerné aussi vite que possible, pour l'examiner, se concerter avec lui et évaluer comment le travailleur envisage une éventuelle réintégration. L'objectif est d'examiner si le travailleur est définitivement inapte ou s'il pourra reprendre le travail convenu à terme avec éventuellement, une période temporaire de travail adapté.

Le CP-MT complète le formulaire d'évaluation de réintégration avec sa décision formelle.

#### 3. Concertation en vue de la réintégration

Pour favoriser la réintégration, il est important que le CP-MT se concerte avec toutes les parties impliquées :

- le médecin traitant du travailleur qui a délivré le certificat d'incapacité de travail avec qui le CP-MT du travail échangera les données médicales, pour autant que le travailleur ait donné son accord;

<sup>1</sup> Chapitre VI du livre 1<sup>er</sup>, titre 4 du code du bien-être au travail

<sup>2</sup> CP-MT : Conseiller en prévention-médecin du travail



- le médecin-conseil de la mutualité pour son avis sur la possibilité d'une reprise du travail ou sur l'importance de l'occupation ou l'opportunité de la réintégration, notamment en fonction du traitement médical du travailleur concerné;
- d'autres conseillers en prévention comme un ergonome, par exemple lors d'une incapacité de travail pour des problèmes de dos, ou un psychologue, par exemple suite à un burnout. Leurs avis seront importants lors de l'examen du poste de travail et son aménagement éventuel

Si la concertation aboutit à une possibilité de travail adapté ou d'un autre travail, l'employeur rédige un plan de réintégration dans un délai de 55 jours. Dans le cas contraire, l'employeur justifie endéans les 12 mois pourquoi un plan de réintégration ne sera pas établi. *Cela peut par exemple être le cas lorsqu'il s'agit d'une petite structure, qui n'a pas la possibilité de proposer un travail adapté ou un autre travail, ou qui a des bureaux à l'étage accessible uniquement par des escaliers alors que le travailleur ne peut plus en monter.*

#### 4. Plan de réintégration par l'employeur

Dès la réception de la décision du CP-MT dans laquelle un travail adapté ou un autre travail sont proposés, l'employeur peut établir un plan de réintégration en concertation avec le travailleur et le CP-MT, ainsi que d'autres personnes utiles comme le responsable RH ou le responsable des formations.

Ce plan reprend une ou plusieurs des mesures suivantes :

- les adaptations raisonnables du poste de travail;
- une description du travail adapté en matière de volume, d'horaire, de progressivité;
- une description du contenu de l'autre travail, ainsi que le volume, l'horaire, etc. et le fait qu'il sera définitif ou temporaire;
- La nature des formations qui seraient proposées en vue d'acquérir de nouvelles compétences pour effectuer le travail adapté ou un autre travail;
- la durée de validité du plan.

#### 5. Exécution et suivi du plan de réintégration

Tout d'abord, le travailleur peut refuser le plan de réintégration. S'il est temporairement inapte, il restera en incapacité de travail jusqu'à ce qu'il soit à nouveau apte à reprendre le travail convenu, ou jusqu'à ce que le CP-MT fasse une nouvelle évaluation de réintégration. S'il est définitivement inapte pour le travail convenu et qu'il refuse le travail adapté ou l'autre travail qui lui est proposé, le trajet de réintégration est définitivement terminé. Dans ce cas, l'employeur peut décider de mettre fin au contrat pour force majeure médicale. Le travailleur ne bénéficiera pas d'indemnité de rupture de contrat ni de période de préavis.

Si le travailleur a accepté le plan proposé, il pourra être exécuté et devra être suivi par le CP-MT tout au long de sa durée.

Au cours de l'exécution du plan, un travailleur dont l'état de santé se serait amélioré ou dégradé peut demander une consultation spontanée auprès du CP-MT s'il estime que les mesures contenues dans le plan de réintégration ne sont plus adaptées.

#### Pour une réintégration réussie

Une bonne communication à toutes les étapes est primordiale. Tout d'abord pendant la période de maladie pour garder le contact et optimiser les chances de retour. Ensuite lors des différentes étapes du trajet de réintégration, et certainement lors de la reprise effective du travail. Prenez le temps d'accueillir correctement le travailleur.

La réintégration c'est aussi l'affaire des collègues, en les préparant au retour de la personne et en organisant de manière pratique les éventuels changements dans l'organisation. Leur soutien est ici primordial.

Afin de mettre toutes les chances de son côté l'association doit se pencher une fois par an sur sa politique de réintégration lors d'une réunion du CPPT ou avec toute l'équipe (en l'absence de Comité pour la prévention et la protection au travail).



Etant donné les risques d'atteinte à la santé, à la sécurité et à l'environnement des travailleurs qui sont sous l'emprise de l'alcool ou de drogues, l'employeur doit développer une politique préventive, s'adressant à tous les travailleurs, en matière d'usage de ces produits au travail.

## Fiche 5.5.

### Politique préventive en matière d'alcool et de drogues sur les lieux de travail

Au travail, l'alcool peut accompagner certains événements heureux et occasionnels : célébrer une réussite de l'équipe, un départ à la retraite, les fêtes de fin d'année, etc.

Sur un autre plan, des conditions de travail qui peuvent engendrer l'ennui, le stress, la pénibilité, des relations tendues avec le public, peuvent avoir une influence sur sa consommation.

Une faible consommation d'alcool peut déjà entraîner de sensibles modifications dans les capacités d'une personne : augmentation du temps de réaction, multiplication des prises de risques, diminution du champ visuel, de la vigilance et de la concentration. Mais aussi manque de confiance en soi, troubles de l'humeur, hypersensibilité. Pour le travailleur et ses collègues, tout cela peut être une source d'insécurité, d'accidents, d'absentéisme, et de dégradation de l'ambiance au travail. De plus, cela peut nuire à l'image de l'association.

La **Convention collective de travail** du 1<sup>er</sup> avril 2009 (CCT n° 100<sup>1</sup>) rend obligatoire la mise en œuvre d'une politique préventive en matière d'alcool et de drogues, et veille à la responsabilisation des employeurs et des travailleurs. Pour être efficace, cette action doit s'inscrire non seulement dans la politique de bien-être au travail, mais aussi dans la politique globale de l'association. L'accent doit être mis sur les dysfonctionnements qu'engendre la consommation de ces produits au regard de la qualité des prestations et des relations de travail.

La mise en place de la politique de prévention en matière d'alcool et de drogues repose sur 5 principes :

1. La problématique doit être abordée à partir du fonctionnement, des prestations des travailleurs.
2. La mise en œuvre de la politique se fait en deux phases :
  - **L'élaboration, obligatoire, d'une déclaration d'intention** de la politique préventive en matière de drogue et d'alcool. Cette déclaration contient les lignes directrices de la politique et doit être soumise pour avis au conseil d'entreprise (CE) et au CPPT; à défaut, à la délégation syndicale, ou encore aux travailleurs. Tous les travailleurs doivent recevoir les informations, instructions et formations nécessaires au sujet de la déclaration, des obligations et des responsabilités, de sorte qu'ils puissent collaborer dès leur entrée en service et à tout moment. Chacun reçoit une copie individuelle de la déclaration, et une autre copie doit être mise à disposition dans un lieu dont l'accès est aisé. Après approbation, la déclaration d'intention de la politique préventive adoptée doit être insérée au règlement de travail sans suivre de procédure spécifique.
  - **La mise en place de règles et de procédures en cas de dysfonctionnement** n'est pas, elle, obligatoire. Les règles indiquent les limites, afin de tenter d'éviter que surgissent des problèmes de fonctionnement dus à la consommation d'alcool et de drogues. Exemples : les règles au sujet de la disponibilité d'alcool et de drogues pendant le service ou sur le chemin du travail; les sanctions en cas de transgression aux règles précitées; la procédure à suivre en cas d'assistance à apporter lors de comportements problématiques. Par ailleurs, l'employeur peut décider de soutenir sa politique de prévention en soumettant les travailleurs à des tests de dépistage (ces derniers ne pouvant être utilisés que dans un but de prévention); cela devra être fait avec leur consentement, et en répondant aux conditions de la CCT N°100. Afin d'être contraignantes, ces règles seront insérées dans le règlement de travail, en suivant obligatoirement la procédure spécifique.
3. La déclaration de la politique de prévention doit impliquer tout le monde dans l'association, et doit être réaliste et réalisable. Elle doit s'adresser à tous les travailleurs, du haut au bas de la hiérarchie.
4. L'employeur doit veiller à ce que les travailleurs soient encadrés, et que les conseillers en prévention, la personne de confiance, etc., assurent leur rôle de façon optimale.
5. La politique de prévention doit être adaptée à l'association.

<sup>1</sup> CCT N°100 du 1<sup>er</sup> avril 2009 : [www.cnt-nar.be/CCT-COORD/cct-100.pdf](http://www.cnt-nar.be/CCT-COORD/cct-100.pdf)



Les 4 modèles proposés par le Conseil National du Travail permettent d'adapter la déclaration à celle choisie par l'association.



### Fiche 5.5.1. Modèles de déclaration de politique préventive en matière d'alcool et de drogues (CCT 100)

Dans la brochure « Notice pour l'élaboration d'une politique préventive en matière d'alcool et de drogues » réalisée par le Conseil national du travail, CNT<sup>1</sup>, 4 modèles de déclaration de politique ou d'intention sont proposés.

- Le premier modèle est une déclaration de politique générale;
- le deuxième modèle contient les principes de base de la CCT 100, à savoir : sensibilisation, prévention du dysfonctionnement, information, formation et assistance, ainsi que l'annonce que ces éléments seront concrétisés dans une deuxième phase (mais sans prévoir de tests);
- le troisième modèle contient les mêmes principes que dans le deuxième modèle, y compris les modalités qui seront suivies lors de l'application de tests;
- le quatrième modèle est un modèle de « tolérance zéro ». La déclaration contient les mêmes principes que dans le troisième modèle, ainsi qu'une interdiction formelle de la consommation d'alcool et de drogues.

#### Modèle 1.

##### **Déclaration de politique en vue d'une politique préventive en matière d'alcool et de drogues**

La mise en œuvre d'une politique visant à promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail est un élément intégré de la politique générale de « Nom de l'association ». Une politique préventive en matière d'alcool et de drogues en fait partie.

En effet, la consommation d'alcool ou de drogues liée au travail est l'un des facteurs qui peuvent influencer négativement la sécurité, la santé et le bien-être des travailleurs et de leur entourage. En outre, cela peut également avoir un impact négatif sur la productivité et la qualité du travail et détériorer l'image de marque de « Nom de l'association ».

En ce qui concerne la politique préventive en matière de consommation d'alcool et de drogues liée au travail, « Nom de l'association » veut faire appel au bon sens et au comportement responsable de tous ses collaborateurs et des éventuelles autres personnes présentes sur le lieu de travail.

« Nom de l'association » attend de ses travailleurs et des éventuelles autres personnes présentes sur le lieu de travail qu'ils se comportent de manière raisonnable en ce qui concerne la consommation d'alcool, afin d'éviter que cette consommation entraîne des situations problématiques pour eux-mêmes ou pour leurs collègues.

« Nom de l'association » attend à cet égard de ses dirigeants qu'ils aient un comportement exemplaire et qu'ils interviennent de manière adéquate à l'égard de leurs collaborateurs dans des situations problématiques.

« Nom de l'association » est d'avis que, dans l'état actuel de la situation et des relations mutuelles, il n'y a pas lieu d'élaborer des règles et prescriptions détaillées. Nous estimons que les accords existants concernant le fonctionnement des collaborateurs et des dirigeants offrent des possibilités suffisantes pour intervenir de manière adéquate, pour autant que cela s'avère nécessaire.

#### Modèle 2.

##### **Déclaration de politique en vue d'une politique préventive en matière d'alcool et de drogues**

La mise en œuvre d'une politique visant à promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail est un élément intégré de la politique générale de « Nom de l'association ». Une politique préventive en matière d'alcool et de drogues en fait partie.

<sup>1</sup> [www.coe.int/t/dg3/pompidou/Source/Activities/Workdrug/DocumentBelgeCNT.pdf](http://www.coe.int/t/dg3/pompidou/Source/Activities/Workdrug/DocumentBelgeCNT.pdf)

En effet, la consommation d'alcool ou de drogues liée au travail est l'un des facteurs qui peuvent influencer négativement la sécurité, la santé et le bien-être des travailleurs et de leur entourage. En outre, cela peut également avoir un impact négatif sur la productivité et la qualité du travail et détériorer l'image de marque de « *Nom de l'association* ».

Le point de départ pour l'élaboration de la politique préventive en matière d'alcool et de drogues est de prévenir collectivement le dysfonctionnement au travail dû à la consommation d'alcool ou de drogues et d'y remédier, pour tous les travailleurs et les autres personnes présentes sur le lieu de travail, au moyen des objectifs et actions primaires suivants :

- conscientiser par le biais des canaux appropriés et permettre d'aborder la problématique au sein de notre entreprise;
- éviter que la consommation sociale se transforme en consommation problématique;
- éviter la consommation préalable au travail ou pendant celui-ci, qui pourrait entraîner un dysfonctionnement;
- veiller à la détection la plus rapide possible des situations problématiques, avec une attention particulière pour le rôle déterminant de la ligne hiérarchique dans ce cadre;
- si nécessaire, motiver à, et réaliser, un changement de comportement à l'égard de la consommation d'alcool et de drogues;
- prévoir un accueil et un accompagnement adéquats des consommateurs problématiques, en concertation avec le(s) service(s) de prévention et le secteur curatif.

Les objectifs et actions susmentionnés s'appliquent à tous les travailleurs, visiteurs, clients et travailleurs d'entreprises extérieures au sein de notre entreprise.

« *Nom de l'association* » est d'avis que la mise en œuvre est une responsabilité partagée de la direction et des travailleurs. On attend de chacun, dans les limites des tâches et responsabilités qui lui sont confiées, qu'il ou elle collabore à la réalisation de ces objectifs et actions. Par conséquent, chacun recevra l'information, la formation et les moyens qui lui sont nécessaires pour être à la hauteur de ces tâches et responsabilités.

Dans la mesure où la réalisation des points de départ et des objectifs le requiert, la politique préventive en matière d'alcool et de drogues sera concrétisée plus avant :

- en rédigeant des règles qui concernent :
  - la disponibilité (ou non) d'alcool au travail;
  - le fait d'apporter de l'alcool et des drogues;
  - et la consommation d'alcool et de drogues liée au travail;
- en déterminant les procédures qui doivent être suivies en cas de constatation d'un dysfonctionnement au travail dû à une éventuelle consommation d'alcool ou de drogues ou en cas de constatation d'une transgression de ces règles;
- et en déterminant la méthode de travail et la procédure qui doivent être suivies en cas de constatation d'une incapacité de travailler d'un travailleur, en ce qui concerne le transport de l'intéressé chez lui.



### Modèle 3.

#### Déclaration de politique en vue d'une politique préventive en matière d'alcool et de drogues

La mise en œuvre d'une politique visant à promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail est un élément intégré de la politique générale de « *Nom de l'association* ». Une politique préventive en matière d'alcool et de drogues en fait partie.

En effet, la consommation d'alcool ou de drogues liée au travail est l'un des facteurs qui peuvent influencer négativement la sécurité, la santé et le bien-être des travailleurs et de leur entourage. En outre, cela peut également avoir un impact négatif sur la productivité et la qualité du travail et détériorer l'image de marque de « *Nom de l'association* ».

Le point de départ pour l'élaboration de la politique préventive en matière d'alcool et de drogues est de prévenir collectivement le dysfonctionnement au travail dû à la consommation d'alcool ou de drogues et d'y remédier, pour tous les travailleurs et les autres personnes présentes sur le lieu de travail, au moyen des objectifs et actions primaires suivants :

- conscientiser par le biais des canaux appropriés et permettre d'aborder la problématique au sein de notre entreprise;
- éviter que la consommation sociale se transforme en consommation problématique;
- éviter la consommation préalable au travail ou pendant celui-ci, qui pourrait entraîner un dysfonctionnement. À cette fin, des règles seront rédigées concernant :
  - la disponibilité (ou non) d'alcool au travail;
  - le fait d'apporter de l'alcool et des drogues;
  - et la consommation d'alcool et de drogues liée au travail;
- veiller à la détection la plus rapide possible des situations problématiques, avec une attention particulière pour le rôle déterminant de la ligne hiérarchique dans ce cadre;
- déterminer les procédures qui doivent être suivies en cas de constatation d'un dysfonctionnement au travail dû à une éventuelle consommation d'alcool ou de drogues ou en cas de constatation d'une transgression de ces règles;
- déterminer la méthode de travail et la procédure qui doivent être suivies en cas de constatation d'une incapacité de travailler d'un travailleur, en ce qui concerne le transport de l'intéressé chez lui, son accompagnement et le règlement des dépenses;

- permettre l'application de tests de dépistage d'alcool ou de drogues en déterminant, en concertation, les conditions limitatives, les procédures et la méthode de travail pour ce faire;
- prévoir des sanctions appropriées dans le règlement de travail;
- si nécessaire, motiver à, et réaliser, un changement de comportement à l'égard de la consommation d'alcool et de drogues;
- prévoir un accueil et un accompagnement adéquats des consommateurs problématiques, en concertation avec le(s) service(s) de prévention et le secteur curatif. Un entretien informel avec la personne de confiance est possible à tout moment, de la même manière que celle qui est prévue dans le règlement de travail en cas de comportement abusif.

Les objectifs et actions susmentionnés s'appliquent à tous les travailleurs, visiteurs, clients et travailleurs d'entreprises extérieures au sein de notre entreprise.

« *Nom de l'association* » est d'avis que la mise en œuvre est une responsabilité partagée de la direction et des travailleurs. On attend de chacun, dans les limites des tâches et responsabilités qui lui sont confiées, qu'il ou elle collabore à la réalisation de ces objectifs et actions. Par conséquent, chacun recevra l'information, la formation et les moyens qui lui sont nécessaires pour être à la hauteur de ces tâches et responsabilités.

#### **Modèle 4.**

#### **Déclaration de politique en vue d'une politique préventive en matière d'alcool et de drogues**

La mise en œuvre d'une politique visant à promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail est un élément intégré de la politique générale de « *Nom de l'association* ». Une politique préventive poussée en matière d'alcool et de drogues en fait partie. En effet, la consommation d'alcool ou de drogues liée au travail est l'un des facteurs qui peuvent influencer négativement la sécurité, la santé et le bien-être des travailleurs et de leur entourage. La nature des activités de notre entreprise et les risques spécifiques que comporte, de ce fait, la consommation d'alcool ou de drogues pour la sécurité des travailleurs/clients/visiteurs (et/ou l'image de marque de (*Nom de l'association*), et/ou notre culture d'entreprise spécifique...) requièrent une politique préventive poussée en matière d'alcool et de drogues, assortie d'une tolérance zéro concernant la consommation.

Le point de départ pour l'élaboration de la politique préventive en matière d'alcool et de drogues est de prévenir collectivement le dysfonctionnement au travail dû à la consommation d'alcool ou de drogues et d'y remédier, pour tous les travailleurs et les autres personnes présentes sur le lieu de travail, au moyen des objectifs et actions primaires suivants :

- conscientiser par le biais des canaux appropriés et permettre d'aborder la problématique au sein de notre association ;
- éviter que la consommation sociale (dans la vie privée) se transforme en consommation problématique;
- interdire de manière absolue la consommation d'alcool ou de drogues pendant le travail et éviter que les collaborateurs se présentent au travail sous l'influence d'alcool ou de drogues;
- (dans une deuxième phase, on conviendra des circonstances et conditions dans lesquelles des dérogations à cette interdiction de principe sont possibles);
- veiller à la détection la plus rapide possible des situations problématiques, avec une attention particulière pour le rôle déterminant de la ligne hiérarchique dans ce cadre;
- déterminer les procédures qui doivent être suivies pour la détection d'une éventuelle consommation d'alcool ou de drogues ou en cas de constatation d'une transgression de ces règles;
- permettre l'application de tests de dépistage d'alcool ou de drogues en déterminant, en concertation, les conditions limitatives, les procédures et la méthode de travail pour ce faire;
- déterminer la méthode de travail et la procédure qui doivent être suivies en cas de constatation d'une incapacité de travailler d'un travailleur, en ce qui concerne le transport de l'intéressé chez lui, son accompagnement et le règlement des dépenses;
- prévoir des sanctions appropriées dans le règlement de travail;
- si nécessaire, motiver à, et réaliser, un changement de comportement à l'égard de la consommation d'alcool et de drogues;
- prévoir un accueil et un accompagnement adéquats des consommateurs problématiques, en concertation avec le(s) service(s) de prévention et le secteur curatif. Un entretien informel avec la personne de confiance est possible à tout moment, de la même manière que celle qui est prévue dans le règlement de travail en cas de comportement abusif.

Les objectifs et actions susmentionnés s'appliquent à tous les travailleurs, visiteurs, clients et travailleurs d'entreprises extérieures au sein de notre association.

« *Nom de l'association* » est d'avis que la mise en œuvre est une responsabilité partagée de la direction et des travailleurs. On attend de chacun, dans les limites des tâches et responsabilités qui lui sont confiées, qu'il ou elle collabore à la réalisation de ces objectifs et actions. Par conséquent, chacun recevra l'information, la formation et les moyens qui lui sont nécessaires pour être à la hauteur de ces tâches et responsabilités.







## Fiches 6

### Les aspects psychosociaux

#### 6.1. Les facteurs psychosociaux du bien-être au travail

- 6.1.1. Concilier vie privée et vie professionnelle... tout un programme !
- 6.1.2. L'importance du soutien social
- 6.1.3. L'entretien de fonctionnement... ça fonctionne !
- 6.1.4. L'entretien d'évaluation
- 6.1.5. La description de fonction : pourquoi et comment la réaliser ?
- 6.1.6. Les ambiguïtés et les conflits de rôle, ça fait mal...
- 6.1.7. Les modes de direction
- 6.1.8. La supervision collective
- 6.1.9. Bilans de compétences

#### 6.2. Demande d'intervention psychosociale

- 6.2.1. Prévention des conflits et du harcèlement
- 6.2.2. Typologie des situations de conflits et de harcèlement
- 6.2.3. La personne de confiance

#### 6.3. Le stress au travail

- 6.3.1. Prévenir le stress au travail
- 6.3.2. Prévention de l'épuisement professionnel (burnout)
- 6.3.3. La flexibilité et l'intensification du travail
- 6.3.4. Questionnaire concernant le stress au travail





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

## Fiche 6

### Les aspects psychosociaux

Un mouvement de prise de conscience de l'importance des risques psychosociaux (RPS) au travail s'est développé depuis le début des années 1990.

Les conditions de vie et le bien-être n'y sont pas seulement influencés par la sécurité et la santé, mais aussi par des facteurs psychosociaux, comme les relations interpersonnelles et l'organisation du travail. Il est également indispensable de réagir face à des comportements abusifs (violence, harcèlement) dont les conséquences psychologiques, physiques, sociales et économiques sont avérées.

La première réglementation sur le thème des risques psychosociaux date de 1992; elle visait spécifiquement le « harcèlement sexuel » au travail. En 2002, la réglementation sur le bien-être au travail a connu de grands changements, et s'est élargie à la prévention de la violence et du harcèlement moral et sexuel au travail. Suite à une première évaluation, cette réglementation a été à nouveau modifiée en 2007, où elle commençait à aborder la prévention des risques psychosociaux au travail en général.

Ces adaptations ont à leur tour été évaluées<sup>1</sup>, et 2014 constitue un nouveau tournant pour le bien-être au travail – suite à l'entrée en vigueur (au 1<sup>er</sup> septembre 2014) des modifications de la loi du 4 août 1996<sup>2</sup>. L'accent est davantage mis sur la **prévention des risques psychosociaux** liés au travail, et sur le renforcement de la prévention primaire et **collective** (en laissant également la possibilité au travailleur d'engager des procédures individuelles).

La terminologie est adaptée à différents endroits de la législation. Il est désormais question de « risques psychosociaux au travail » (RPS), terme communément admis sur le plan scientifique et au niveau européen, à la place de « charge psychosociale occasionnée par le travail » (qui faisait l'objet de diverses interprétations). On passe ainsi de la prévention de la violence et du harcèlement, à l'ensemble des risques psychosociaux au travail. De cette manière, la prise en compte des dommages découlant de l'ensemble des RPS sur la santé se trouve renforcée, et les voies de résolution sont favorisées (donc, non plus uniquement sous l'angle des comportements abusifs). Il s'agit de faire entrer la prévention des RPS dans les mesures de prévention générales, et d'offrir ainsi une opportunité supplémentaire d'améliorer le dialogue social au sein de l'entreprise.

#### De quoi s'agit-il ?

Pour le législateur, les risques psychosociaux (RPS) représentent *« la probabilité qu'un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger »*<sup>3</sup>.

Comme tout autre risque « classique », les RPS représentent une **probabilité** que des travailleurs subissent un **dommage**, suite à l'exposition à des **dangers** (Cf. Fiches 2.1 & 2.2). Les dommages psychiques peuvent se manifester par des angoisses, de la dépression, voire du burn-out. Les conséquences physiques peuvent être quant à elles des troubles du sommeil, de l'hypertension, de la fatigue intense, etc. On notera que ces répercussions peuvent aussi avoir un impact au niveau du collectif de travail, à travers (au sein de l'équipe) un climat délétère, des conflits, de l'absentéisme ou du présentisme, ou une diminution de la qualité du travail.

Par ailleurs, une section spécifique de la loi est consacrée aux **comportements abusifs**. Excepté pour le harcèlement moral<sup>4</sup>, les définitions de 2007 sont peu modifiées.

- **Violence au travail** : « Chaque situation de fait dans laquelle un travailleur, ou une autre personne assimilée à un travailleur, ou un tiers<sup>5</sup>, en contact avec les travailleurs pendant l'exécution de leur travail, est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail ».
- **Harcèlement moral au travail** : « Ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou à l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne assimilée lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant, et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux ».

<sup>1</sup> Suite à une recommandation de la commission des Affaires sociales de la Chambre des représentants en 2011.

<sup>2</sup> Ces modifications sont sanctionnées par deux lois et le code : loi du 28 février 2014 (complétant la loi du 4 août 1996 sur le bien-être des travailleurs) ; loi du 28 mars 2014 (modifiant les procédures judiciaires en matière de RPS); toutes deux parues au Moniteur du 28 avril 2014;

<sup>3</sup> Code livre 1<sup>er</sup> titre 3

<sup>4</sup> Le harcèlement moral prend désormais en compte un ensemble abusif de plusieurs conduites (même si les conduites ne sont pas abusives), et la liste exemplative des critères de discrimination est étendue.

<sup>5</sup> La notion de « travailleur » est celle de la loi sur le Bien-être au travail (y compris donc un stagiaire ou des bénévoles, par exemple). Les tiers étant les usagers, bénéficiaires, visiteurs, etc.

Ces conduites peuvent notamment être liées à l'âge, à l'état civil, à la naissance, à la fortune, à la conviction religieuse ou philosophique, à la conviction politique, à la conviction syndicale, à la langue, à l'état de santé actuel ou futur, à un handicap, à une caractéristique physique ou génétique, à l'origine sociale, à la nationalité, à une prétendue race, à la couleur de peau, à l'ascendance, à l'origine nationale ou ethnique, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité et à l'expression de genre. »

- **Harcèlement sexuel au travail** : « Tout comportement non désiré, verbal, non verbal ou corporel, à connotation sexuelle, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ».

Les RPS sont complexes parce que leurs origines sont multifactorielles. Quelle que soit leur appellation, ou la classification qui en est établie, toutes ces composantes peuvent comporter un danger. L'employeur ne peut cependant être tenu pour responsable de l'ensemble des souffrances vécues par les travailleurs qui trouvent leur origine dans l'organisation du travail. *« D'un point de vue juridique, seules les situations comportant objectivement un danger doivent être prévenues par l'employeur. En effet, la perception d'une même situation peut être différente d'un individu à l'autre... Seules les situations pouvant être vécues comme anormales pour le ou les travailleur(s) moyen(s) placé(s) dans les mêmes circonstances devront être prises en compte par l'employeur dans sa politique de prévention »*<sup>6</sup>. Ne sont également visées que les composantes sur lesquelles l'employeur a effectivement un impact, et non celles dont l'origine est privée ou extérieure à l'entreprise.

## L'interaction entre les facteurs de risque

Les facteurs de risque sont l'« ensemble des éléments de nature organisationnelle, collective ou individuelle qui interfèrent de telle façon sur le danger qu'ils augmentent ou réduisent la probabilité de survenance des effets néfastes ainsi que leur ampleur ».

Quels que soient les dangers auxquels est soumis le travailleur, les effets sont différents en fonction des facteurs propres à l'individu. Par exemple, un travailleur expérimenté risque moins de souffrir de stress face à une nouvelle situation qu'un travailleur jeune et débutant. Ou encore, un travailleur ayant de bonnes relations avec ses collègues fera mieux face à une situation difficile qu'un travailleur étant dans un groupe où les relations de travail sont mauvaises. Certaines situations personnelles peuvent également interagir avec les facteurs de risques. Par exemple, un travailleur vivant une situation familiale difficile aura moins de ressources durant cette période pour faire face au stress lié au travail. À l'inverse, les problèmes rencontrés au travail peuvent envahir la vie privée d'une personne. Par exemple, avoir des horaires variables ou imprévisibles peut rendre l'organisation familiale très compliquée. Ou bien, le fait d'être harcelé moralement au travail peut contaminer la vie sociale de l'individu. C'est pourquoi il est important d'avoir une vision globale et de prendre en considération l'ensemble de la situation. C'est d'ailleurs là le sens même du principe de gestion dynamique des risques prévu dans la loi relative au bien-être des travailleurs.

En termes organisationnels, les ressources mises à la disposition du travailleur – telles que la formation ou la reconnaissance –, peuvent permettre de faciliter la tâche du travailleur et donc de réduire les risques psychosociaux. D'autres ressources peuvent être individuelles (ex. : tenant à la personnalité, à la vie privée du travailleur) ou collectives (soutien social des collègues, de la hiérarchie, etc.). Mais si certains travailleurs sont plus vulnérables en raison d'événements liés à leur vie privée, cela ne dispense pas l'organisation de sa responsabilité et de son obligation de prévention des risques professionnels, en veillant toutefois à ne pas interférer dans la vie privée du travailleur.

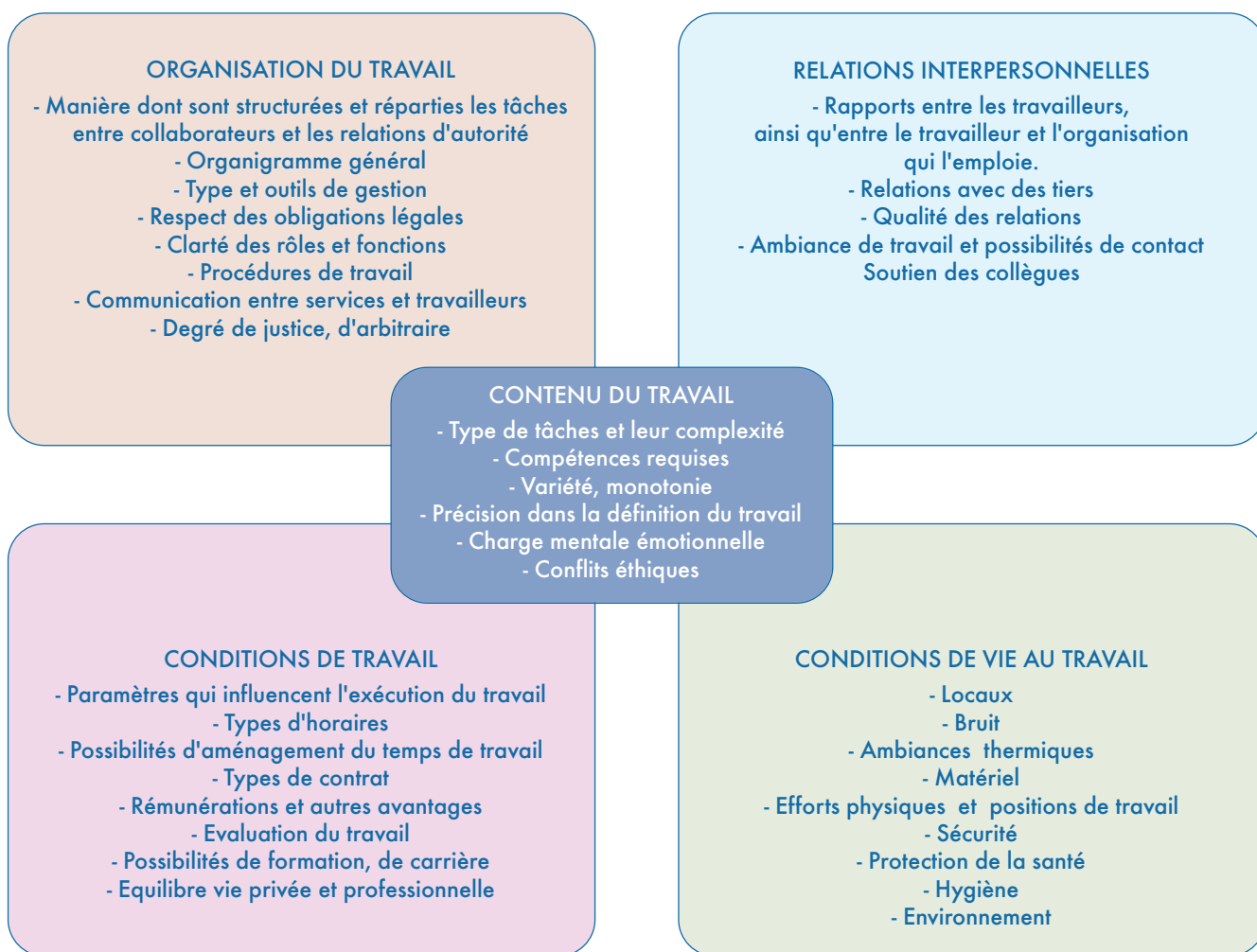
## Les facteurs ou sources de risque

Dans la foulée de l'élaboration des modifications de la loi, le SPF ETCS a fait réaliser un important travail, accessible à chacun<sup>7</sup>, qui vise à préciser les sources de RPS qui peuvent se trouver dans les 5 composantes retenues, liées les unes aux autres et qui s'influencent entre elles.

1. Le contenu du travail constitue le noyau, le cœur de la fonction : les tâches et leur complexité, la précision dans la définition du travail, les compétences requises, la charge mentale ainsi que les éventuels conflits éthiques;
2. l'organisation du travail a beaucoup d'influence sur les autres composantes : comment sont structurées et réparties les tâches entre collaborateurs, les relations d'autorité, les méthodes de gestion et les politiques globales menées dans l'organisation (par exemple la politique de bien-être), le degré de justice et d'équité entre travailleurs, la communication, etc.;
3. les relations interpersonnelles regroupent les rapports sociaux entre les différents travailleurs et avec les responsables, mais aussi avec les tiers, les bénéficiaires, etc.;
4. les conditions de travail influencent l'exécution du travail : horaires, type de contrat, rémunération, statut, etc.;
5. les conditions de vie au travail, matérielles ou logistiques, peuvent avoir une incidence sur le mental des travailleurs.

<sup>6</sup> Exposé des motifs du projet de loi par la ministre de l'Emploi, à la commission des Affaires sociales de la Chambre des Représentants, le 31 octobre 2013.

<sup>7</sup> Guide pour la prévention des RPS au travail (rédaction : Université de Namur) à télécharger ou à commander (gratuit).  
<https://www.emploi.belgique.be/fr/publications/guide-pour-la-prevention-des-risques-psychosociaux-au-travail>



Même s'ils sont nombreux et complexes à définir<sup>8</sup>, on peut préciser et classifier les facteurs de risque qui interviennent dans le travail, afin d'aider les organisations et les travailleurs à mieux les prévenir. De nombreux organismes s'attellent aussi à déterminer les facteurs de RPS.

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail ([www.osha.europa.eu](http://www.osha.europa.eu)) distingue les sources de risques selon deux critères : le contexte et le contenu du travail. Elle définit par ailleurs 10 catégories pouvant présenter un risque, ainsi que les conditions dans lesquelles ces facteurs s'avèrent nuisibles pour la santé.

En France, les RPS sont analysés selon les 6 dimensions suivantes par le Collège d'expertise sur le suivi statistique des RPS : les exigences du travail, les exigences émotionnelles, l'autonomie, le soutien social, les conflits de valeur, et l'insécurité de l'emploi et du travail. > [www.college-risquespsychosociaux-travail.fr/site/medias/Indicateurs-provisaires.pdf](http://www.college-risquespsychosociaux-travail.fr/site/medias/Indicateurs-provisaires.pdf)

La BOBET a, dès le départ, présenté les facteurs de risques psychosociaux dans la **fiche 6.1**, selon un regroupement établi à partir de la connaissance du terrain, et d'études concrètes<sup>9</sup> dans le non-marchand (il correspond peu ou prou à celui du SPF).

- La qualité du travail;
- la capacité à gérer positivement les relations avec les usagers;
- la charge de travail;
- l'autonomie décisionnelle;
- l'équilibre entre efforts et récompenses;
- le soutien social;
- l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée;
- faire face aux défis du contexte social.

<sup>8</sup> Le récent *Dictionnaire des risques psychosociaux* (éd. du Seuil, 2014, dir.P. Zawieja et F. Guarneri) compte 800 pages !

<sup>9</sup> Notamment celles menées par les Fonds ISAJH et ASSS de l'APEF <http://www.apefasbl.org/lapef/actions-en-partenariats/le-bien-etre-au-travail> et le Cahier de l'UNIFAF

## Les mesures de prévention

La prévention des RPS s'inscrit dans le processus dynamique prôné par la loi du 4 août 1996 (Cf. Fiches 4.1 et 4.2). Comme pour les autres risques, il importe de mettre en place des mesures de prévention en privilégiant la prévention primaire.

Pour rappel, il y a trois types de prévention (Cf. Fiche 2.2) :

- **primaire** (élimination des risques en supprimant les dangers). Exemples : éliminer les surcharges importantes et fréquentes de travail et les objets dangereux à portée de bénéficiaires à risques ; organiser la rotation du personnel de première ligne à l'accueil;
- **secondaire** (élimination des dommages en limitant les risques) : organiser des groupes ou espaces de parole pour la charge émotionnelle; prévoir des casques anti bruit dans certains endroits; nommer une personne de confiance; permettre (en particulier avec des personnes handicapées vieillissantes) de varier le travail; organiser un accompagnement d'équipe; mettre en place le plan de formation pluriannuel et concerté<sup>10</sup>; élaborer des descriptions de fonction;
- **tertiaire** (limitation des dommages) : organiser un accompagnement après une agression; informer les travailleurs des procédures dans les cas de harcèlement; remplir le registre de faits de tiers et mettre en place des procédures définies en concertation.

La loi prévoit une analyse des RPS a priori, c'est-à-dire intégrée dans l'analyse des risques générale. Si l'on se réfère à la stratégie **Sobane** (qui comprend 4 niveaux : le **S**creening ou dépistage, l'**O**Bservation, l'**A**Nalyse et l'**E**xpertise : Cf. Fiche 4.2.1), on débute par un **Déparis** (dépistage participatif des risques), comprenant aussi le dépistage des RPS.

Si les situations de travail comportent des aspects plus complexes, une observation sera réalisée. L'employeur peut se faire aider par le SEPP mais également par des personnes extérieures. Pour rappel, les Fonds paritaires soutiennent ces analyses<sup>11</sup> en matière de RPS. Selon les caractéristiques de l'organisation (taille, secteur, etc.), différentes méthodes seront utilisées : entretiens collectifs et/ou individuels avec les travailleurs, animation de réunions, enquêtes par questionnaire, observation structurée des situations et des interactions entre les travailleurs et leur environnement, analyse d'indicateurs, etc. Voir également la brochure 2010 du SPF ETCS de la série Stratégie Sobane : « Aspects psychosociaux ».

> [www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=19238](http://www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=19238)

Ensuite, on complètera les plans d'action (annuel et global) avec la définition de solutions possibles, de priorités, de mesures à prendre, etc. Le pilotage des actions – ainsi que leur évaluation – est mené par chaque acteur. Comme pour les autres risques, mais particulièrement en cette matière, ne pas communiquer et ne pas mettre en œuvre les mesures annoncées aura des conséquences décourageantes et néfastes pour les travailleurs !

### Le registre des faits de tiers

Plusieurs dispositions mettent l'accent sur les situations qui impliquent des tiers, c'est-à-dire des personnes qui entrent en contact avec les travailleurs lors de l'exécution de leur travail. L'employeur doit tenir compte des déclarations de travailleurs ayant été l'objet de faits de violence ou de harcèlement causés par des tiers, et les consigner dans un registre. Ce document est un moyen de prévention (et non une demande d'intervention pour un cas individuel) ; il va aider l'employeur à prendre les mesures de prévention les plus adéquates pour éviter les faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel d'origine externe (art. 5 de l'arrêté royal du 10 avril 2014).

Ce registre est tenu par la personne de confiance ou le CPAP (ou par le CP interne s'il n'y a pas de PC et que le CPAP est externe). Les déclarations contiennent une description des faits dont le travailleur estime avoir été l'objet. Elles ne mentionnent pas son identité (sauf s'il accepte de la communiquer). Seuls l'employeur, le CPAP, la PC et le CP ont accès à ce registre, qui est tenu à la disposition du fonctionnaire chargé de la surveillance. Le registre conserve les déclarations durant 5 ans.

## Le rôle des acteurs

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

- **L'employeur.** Il insuffle un esprit de prévention et de gestion qui ne fait pas l'impasse sur les risques psychosociaux; il est, par ailleurs, tenu d'effectuer l'analyse des RPS et de prendre les dispositions nécessaires qui en découlent. Rappelons les responsabilités civile et pénale en la matière (Cf. Fiche 3.6);
- **les membres de la ligne hiérarchique.** Ils peuvent jouer un rôle important : un style de gestion d'équipe approprié, une attention pour les travailleurs et l'organisation du travail, peuvent limiter le stress et les conflits. Ils doivent également s'impliquer dans les mesures déterminées par l'employeur pour prévenir la violence ou le harcèlement moral ou sexuel<sup>12</sup>. Tout membre de la LH peut demander une analyse des RPS spécifique, écouter un travailleur qui estime subir un dommage psychique, intervenir dans le cadre d'une procédure informelle (Cf. Fiche 6.2), etc. Ils doivent donc rester attentifs aux signaux qui pourraient révéler la présence d'une problématique psychosociale, et veiller au traitement précoce de cette dernière. Ils peuvent aider à comprendre le problème, à le régler. Cela ne signifie pas que les supérieurs doivent régler eux-mêmes tous les conflits et toutes les souffrances liées au travail, mais ils doivent être à l'écoute et informer les travailleurs sur les alternatives qui existent pour les gérer;

<sup>10</sup> Qui n'est pas seulement un calendrier mais une méthode, développée par les Fonds paritaires.

[www.apefasbl.org/lapef/actions-et-projets/plan-de-formation](http://www.apefasbl.org/lapef/actions-et-projets/plan-de-formation)

<sup>11</sup> Voir les accompagnements à la mise en place d'outils de prévention proposés par les Fonds sociaux.

[www.apefasbl.org/lapef/actions-en-partenariats/accompagnement-a-la-mise-en-place-d-outils-de-prevention](http://www.apefasbl.org/lapef/actions-en-partenariats/accompagnement-a-la-mise-en-place-d-outils-de-prevention)

<sup>12</sup> Article 32 quater, al. 4 de la loi sur le bien-être au travail

- chaque **travailleur**. L'article 6 de la loi du 4 août 1996 souligne : « Il incombe à chaque travailleur de prendre soin, selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé ainsi que de celle des autres personnes concernées du fait de ses actes ou des omissions au travail, conformément à sa formation et aux instructions de son employeur. » Il doit notamment (art. 6, al. 7) : « Participer positivement à la politique de prévention mise en œuvre dans le cadre de la protection des travailleurs contre la violence, le harcèlement moral ou sexuel [...] et s'abstenir de tout usage abusif des procédures. » (Cf. Fiche 4.3);
- le **conseiller en prévention interne**. Il a son rôle, comme dans les autres domaines du bien-être au travail (Cf. Fiche 3.2);
- le **SEPP** et le **conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psycho-sociaux (CPAP)**<sup>13</sup>. Expert, il conseille l'employeur et les travailleurs, est là pour écouter en toute confidentialité, et peut organiser une conciliation/médiation lors des procédures informelle ou formelle (Cf. Fiche 6.2). En cas de problème de santé, le médecin du travail peut aider et informer le travailleur;
- le **Conseiller en prévention médecin du travail (CPMT)**. Il transmet au moins une fois par an, à l'employeur et au CPAP, les éléments utiles à l'évaluation des mesures de prévention des RPS résultant de l'ensemble des examens médicaux de surveillance de santé des travailleurs (et des visites des lieux de travail) ; et cela sous la forme de données collectives et anonymes. Il se consulte également avec le CPAP (avec l'accord du travailleur), lorsqu'il constate que l'état de santé du travailleur pourrait découler de RPS;
- la **personne de confiance**. Elle a un rôle majeur et spécifique dans la procédure informelle (Cf. Fiche 6.2.3);
- le **CPPT, le Conseil d'entreprise, et la concertation avec les représentants des travailleurs** (la délégation syndicale). Ils ont une mission d'avis tant sur l'analyse des risques et les mesures de prévention, que sur la désignation de la personne de confiance. Le CPPT voit son rôle de concertation renforcé en matière de RPS par le titre 3 du livre 1er du Code. Les informations que l'employeur doit transmettre au CPPT relatives à l'analyse des RPS ne contiennent que des données anonymes. Il veille également à ce que les membres du CPPT reçoivent la formation nécessaire pour appliquer de manière adéquate les mesures de prévention et les procédures en matière de RPS;
- le **contrôle de la Direction générale du bien-être au travail**. Il a pour mission de conseiller et éventuellement d'obliger l'employeur à prendre des mesures si les problèmes n'ont pu être réglés en interne;
- des **spécialistes extérieurs** peuvent enfin orienter et aider les employeurs et les travailleurs. Les Fonds paritaires référencent de nombreux organismes pratiquant dans le secteur non marchand.

### Les RPS et la responsabilité sociétale des entreprises<sup>14</sup>

De plus en plus d'entreprises adoptent des chartes ou des déclarations de principes en matière de responsabilité sociétale, qui visent les relations avec les tiers ou la politique environnementale. La responsabilité sociétale des entreprises (RSE) concerne aussi la politique à l'égard du personnel. Il est donc fondamental, surtout dans le cadre d'une prévention efficace des RPS, que cet aspect soit non seulement pris en compte dans les déclarations, mais également que les messages délivrés à l'extérieur soient en cohérence avec le vécu des travailleurs à l'intérieur ; une discordance entre les deux éléments constitue une source de souffrance pour les travailleurs, les exposant ainsi aux RPS. Le secteur non marchand n'est pas exempt de ces principes. C'est par exemple ce que réalisent des collectivités locales, ou des structures telles que les sept services d'aide à la personne de la région PACA, en résumant la RSE à « Qualité de service, qualité de vie et qualité d'emploi ».

[www.pspacaca.fr/Guide-RSE-dans-les-services-a-la](http://www.pspacaca.fr/Guide-RSE-dans-les-services-a-la)

« La prévention faite à l'intérieur se voit à l'extérieur »

<sup>13</sup> Sauf dans les – très rares – cas où l'institution dispose en interne des compétences spécialisées dans ces aspects (conseiller en prévention de niveau I spécialisé en aspects psycho-sociaux), les employeurs font appel au SEPP pour les missions liées aux aspects psycho-sociaux. Cela pour accompagner l'employeur dans cet aspect de la prévention, et pour l'assister dans l'analyse des incidents de nature psycho-sociale.

<sup>14</sup> Inspiré du Guide pour la prévention des RPS.  
<https://www.emploi.belgique.be/fr/publications/guide-pour-la-prevention-des-risques-psychosociaux-au-travail?id=39970>



Les principaux facteurs psychosociaux qui influencent le bien-être au travail sont présents dans de nombreux modèles classiques. On y a ajouté des dimensions directement inspirées des réalités du travail dans le non-marchand.

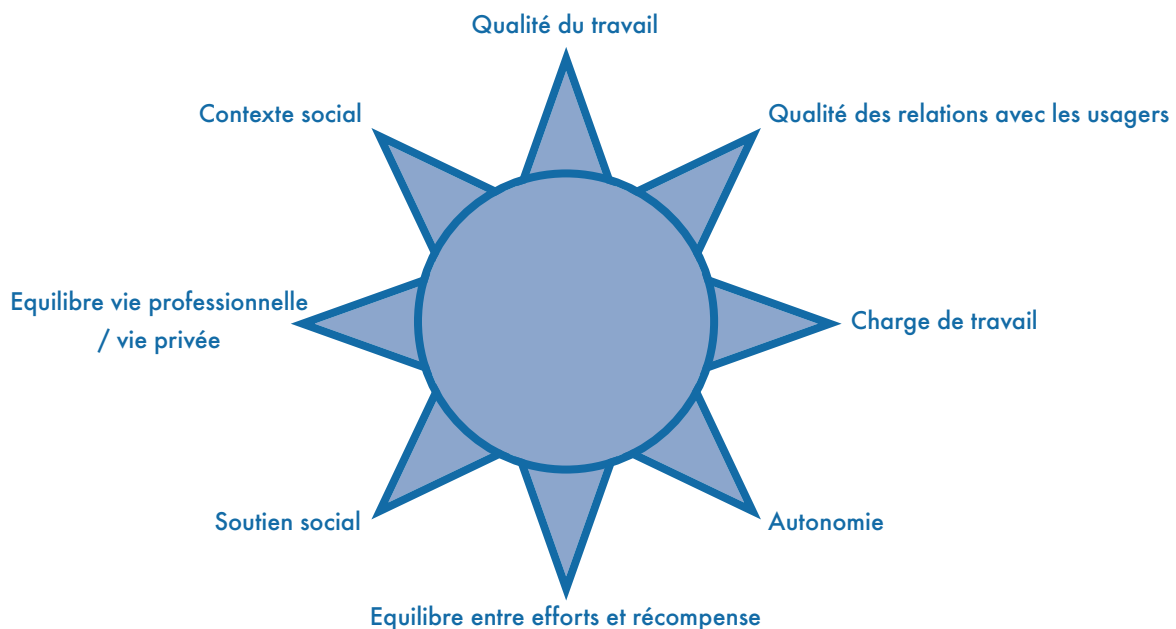
## Fiche 6.1.

### Les facteurs psychosociaux du bien-être au travail

#### Facteurs objectifs ou subjectifs ?

Les différents facteurs comportent un volet subjectif : une même situation peut être perçue comme stressante par une personne alors qu'une autre la considérera normale ou stimulante. La subjectivité, la manière particulière dont les individus perçoivent une situation, est un aspect à prendre en compte dans l'analyse des risques psychosociaux.

Soulignons aussi que ces facteurs exercent une **influence les uns par rapport aux autres** : ils peuvent se combiner et se renforcer, ou au contraire s'équilibrer, s'atténuer.



#### La qualité du travail : l'importance du sens du travail pour l'individu

- Avoir le sentiment de pouvoir fournir une prestation de qualité. Conscience du « travail bien fait »;
- avoir le sentiment de réalisation de soi dans le travail (le travail aide à se construire en tant qu'individu);
- percevoir le sens de sa contribution;
  - voir que ce que l'on fait sert à quelque chose (utilité sociale de son action, reconnaissance sociétale);
  - percevoir les résultats de son action;
- accomplir une activité en accord avec ses valeurs (être en accord avec les missions de l'organisme);
- avoir la possibilité d'une évolution personnelle, par l'apprentissage, la découverte, l'accès à la formation...
- Exemples :
  - Ce qui peut être « fatigant » pour un éducateur dans un centre de jour pour handicapés vieillissants, pour une aide familiale à domicile, dans le cadre des soins palliatifs, pour le travail avec des toxicomanes ou en santé mentale, c'est la difficulté à percevoir l'impact concret des actions menées (dans le travail de prévention e.a.). Il en va de même pour les travailleurs sociaux qui ne voient pas les usagers devenir plus autonomes. Dans d'autres situations, on rencontrera une dégradation physique inexorable, jusqu'à l'issue fatale, ou des progrès suivis de rechutes. Comment maintenir dans ces situations le sens du travail ?
  - Ce qui est gratifiant, c'est de pouvoir constater des résultats perceptibles. Par exemple, préparer un stagiaire à une épreuve de validation de compétences et le voir la réussir, ou le voir trouver un travail.



## La capacité à gérer positivement les relations avec les usagers

Il ne s'agit pas ici seulement des qualités personnelles à gérer une relation, mais aussi de la manière dont l'institution prend en charge les situations :

- capacité à gérer les interactions quotidiennes;
- capacité à gérer les situations difficiles (chargées d'agressivité, d'impatience, de passivité, etc.);
- en cohérence avec les « valeurs » de l'association, et de manière équilibrée, en évitant le « deux poids deux mesures » (exemple : une éducatrice est frappée, l'institution mène une enquête dans le service. Deux jours plus tard, le directeur est agressé : l'adolescent est alors renvoyé sur le champ).

## La charge de travail : un équilibre à la fois quantitatif et qualitatif

- Pas de surcharge (éviter l'épuisement) ni de sous-charge (éviter l'ennui);
- ne pas avoir une tâche trop difficile à réaliser, ou qui comporte trop de responsabilités;
- diversité dans le travail (éviter la monotonie);
- des tâches bien définies, claires, sans conflits de rôle ou doubles contraintes);
- des tâches où il n'y a pas trop de charge mentale (ex : effort d'attention);
- des tâches sans trop de charge émotionnelle.

## L'autonomie décisionnelle

- Avoir la possibilité d'agir sur son activité (rythme, priorité, degré d'initiative, responsabilités, cadences, etc.). Une faible maîtrise de l'activité, associée à une charge de travail élevée, peut être génératrice de stress. Tout comme une sous-charge de travail, combinée à une faible autonomie, peut contribuer à la passivité et à l'ennui du travailleur;
- il convient aussi d'éviter les ruptures dans la chaîne décision/exécution (les uns décident, les autres exécutent). Ceux qui exécutent doivent pouvoir participer à la décision. Exemple : les éducateurs qui vivent au quotidien avec les bénéficiaires doivent pouvoir être entendus quand il est question de prendre des décisions concernant ceux-ci.

## L'équilibre entre efforts et récompenses

- Le sentiment que ses rétributions (financières, mais aussi la reconnaissance par les pairs et la hiérarchie, et le sentiment de réalisation de soi) sont à la hauteur de ses contributions;
- le sentiment que le rapport efforts/récompenses est équitable (en se comparant par exemple avec d'autres).

## Le soutien social (ou les autres comme ressource)

Les métiers psychosociaux manifestent particulièrement des besoins à ce niveau : on y rencontre l'importance de la place du thème de l'équipe de travail, de la dimension collective de celui-ci, des lieux de prise de parole et de concertation (de prise de distance), des bonnes relations de travail, des conflits.

Avoir le soutien :

- des pairs, des collègues;
- de la hiérarchie;
- de tiers (via la supervision, le réseau, etc.).

## L'équilibre entre vie professionnelle et vie privée

- La capacité à gérer les temps sociaux, les horaires, les temps de travail, les demandes de congé... Ainsi, des horaires de travail trop chargés peuvent empêcher de concilier les responsabilités professionnelles et privées. Un engagement professionnel excessif peut également amener le travailleur à mal répartir ses obligations professionnelles et personnelles.

## Faire face aux défis du contexte social

La capacité qu'ont l'organisation et les individus à gérer les changements de l'environnement et du contexte, à y faire face (le coping en anglais).

Par exemple, les changements de législation, des règles de financement; l'introduction de nouvelles pratiques ou normes de travail (co-intervention, plate-forme électronique de collaboration, intranet, travail en réseau, démarche-qualité, évolution des problématiques des bénéficiaires) pouvant être perçues comme des défis ou des menaces :

- capacité des organisations, capacité d'action collective;
- capacité des individus;
- perception que l'on a de ces capacités.

### Références :

- Des groupes de discussion organisés avec des travailleurs et des directions ont alimenté ce travail de systématisation
- Voir aussi le document réalisé par l'UNIFAF : *Connaître, prévenir et prendre en compte les situations de souffrance au travail*, Les Cahiers de l'UNIFAF (l'organisme paritaire de la formation professionnelle continue de la Branche sanitaire, sociale et médico-sociale), février 2011 - [www.unifaf.fr](http://www.unifaf.fr)

### Pour aller plus loin :

- *Série Stratégie Sobane, Aspects psychosociaux, gestion des risques professionnels*, septembre 2010, SPF Emploi (Direction générale Humanisation du travail)
- *Vers des soignants heureux : comprendre et agir*. Symposium Hospichild, CDCS-CMDC. Octobre 2010 - [www.hospichild.be](http://www.hospichild.be)
- « Le métier d'éducateur : transformations récentes et fatigue professionnelle », V.de Coorebyter, B. De Backer, Fonds social ISAJH [www.isajh.org](http://www.isajh.org)
- *La fatigue professionnelle des éducateurs*, B. De Backer, Revue Non Marchand - [www.apefasbl.org](http://www.apefasbl.org)



Les enjeux d'une harmonie entre la vie privée et le travail sont réels pour les travailleurs et la société.

## Fiche 6.1.1. Concilier vie privée et vie professionnelle... tout un programme !

L'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle n'est pas toujours aisé à préserver. La diversification des formes d'emploi peut être l'une des causes de cette mauvaise conciliation.

Les difficultés de conciliation concernent davantage les femmes, car le partage des responsabilités familiales (éducation des enfants, aide aux parents...) entre les femmes et les hommes est encore inégal.

Cette fiche propose notamment aux employeurs certaines pistes à exploiter pour permettre aux travailleurs de mieux concilier famille et travail (favoriser l'accès à des services de garde d'enfants, favoriser les aménagements de temps de travail, etc.).

### Des constats

- Les familles et les individus éprouvent de plus en plus de difficultés à maintenir un équilibre entre les demandes nombreuses et parfois contradictoires de la vie professionnelle et de la vie de famille.
- La diversification des formes d'emploi (travailleur temporaire, indépendant, intérimaire, occasionnel) et des horaires, accroît la difficulté des parents à articuler famille et travail.



### Quelles sont les répercussions d'un conflit entre famille et travail ?

Tout d'abord, la santé physique et mentale des travailleurs peut subir les conséquences d'une difficile conciliation entre vie privée et vie professionnelle. Ainsi, les situations de conflit famille-travail :

- créent plus de stress chez les parents (contraintes horaires, gestion du temps plus difficile);
- sont associées à la dépression, aux troubles de l'anxiété et de l'humeur;
- sont associées à l'hypertension artérielle, à l'hypercholestérolémie, aux troubles gastro-intestinaux, aux allergies et aux migraines;
- ont des répercussions négatives sur les habitudes alimentaires (manque d'énergie pour préparer des repas sains, entraînant une consommation accrue de plats préparés ou surgelés), et sur la pratique de l'activité physique (sédentarité accrue);
- sont associées à une augmentation aux dépendances : tabac, alcool et drogues.

Ensuite, les situations de conflit famille/travail concernent également les aspects économiques et :

- engendrent une grande insatisfaction et une perte de motivation;
- sont associées à une augmentation de l'épuisement professionnel, à un rendement inférieur et au souhait de changer d'emploi;
- sont associées à un absentéisme accru et au turnover des travailleurs, entraînant des coûts importants pour l'employeur (remplacement des absents, renouvellement du personnel);
- empêchent le travailleur (surtout féminin) d'accepter des responsabilités et de chercher à obtenir une promotion.

### Les facteurs liés au conflit famille-travail

Facteurs propres à l'emploi :

- nature du travail (administratif, technique, éducatif... : les contraintes de temps et les possibilités de travail à distance sont variables);

- nombre d'heures prestées par semaine;
- possibilité de pouvoir adapter son horaire de travail (en heures et en jours) en fonction de ses préférences;
- attitude de l'employeur et du supérieur direct face aux demandes d'aménagement du temps ou des modalités de travail.

#### **Facteurs propres aux travailleurs :**

- situation familiale (pauvreté, familles monoparentales, soutien concret du conjoint dans les tâches familiales, qualité du dialogue au sein de la relation de couple, de soutien du réseau familial pour la prise en charge des enfants en dehors des heures scolaires);
- nombre et âge des enfants à charge;
- heures d'ouverture des crèches, des écoles;
- prise en charge d'une personne dépendante;
- distance entre le domicile et le lieu de travail;
- moyens de transport et mobilité;
- engagement associatif ou politique;
- engagement dans un parcours de formation.

#### **Les difficultés de conciliation concernent davantage les femmes**

Les femmes sont de plus en plus actives sur le marché du travail, combinant parfois de surcroît leur vie professionnelle avec l'aide apportée à des personnes dépendantes autres que des enfants (exemple : des parents âgés).

Les femmes avec enfants en bas âge sont également de plus en plus nombreuses à travailler.

### **Quels sont les droits prévus en matière de conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée ?**

#### **Congés avec maintien de la rémunération ou allocation**

- Suspension du contrat de travail pendant les périodes d'incapacité de travail résultant d'une maladie ou d'un accident. Cf. SPF ETCS;
- interruptions de carrière (congé parental, assistance médicale, soins palliatifs) et crédit-temps (régime général et fin de carrière). Cf. Onem;
- congé de maternité, de paternité, de naissance, des co-parents, d'adoption, d'accueil, d'allaitement prophylactique. Cf. SPF ETCS;
- congé de circonstance ou « petit chômage » (mariage, naissance, décès). Cf. SPF ETCS;
- congé-éducation payé. Cf. SPF ETCS.

#### **Congé non rémunéré, sauf convention contraire entre l'employeur et le travailleur**

- congé pour raisons impérieuses (maximum 10 jours par an). Cf. SPF Emploi;
- congé d'allaitement « classique ».

### **Quelles sont les pistes que les employeurs peuvent mettre en place ?**

Outre le respect des droits, les employeurs peuvent, dans la mesure du possible, réfléchir à une série d'aménagements tels que :

- envisager des adaptations ou des facilitations<sup>1</sup> quant à la prise du congé de maternité, du congé-éducation payé, du congé parental, du crédit-temps, du congé prévu pour prendre soin d'une personne dépendante (assistance médicale, soins palliatifs);
- envisager de conclure une convention collective d'entreprise pour étendre le crédit-temps à cinq ans (plutôt qu'un an) ;
- rémunérer les jours de congé pour raisons impérieuses et d'allaitement;
- faciliter les changements de régime de travail tout au long de la carrière<sup>2</sup>;
- permettre l'accès à des services de garde d'enfants qui soient de qualité, abordables, et compatibles avec les horaires de travail (y compris pendant les périodes de vacances scolaires);
- développer une culture d'entreprise qui facilite les modalités de conciliation entre vie professionnelle et familiale (exemples : valoriser le fait que les hommes prennent soin de leur famille et demandent un congé parental, favoriser le remplacement des travailleurs en congé quel que soit le type de congé, répartir la charge de travail incombant au travailleur absent d'une manière équitable et supportable au sein des équipes);
- favoriser les aménagements de temps de travail : horaires décalés, temps partiel, semaine comprimée à 4 jours, annualisation du temps de travail (variation des horaires sur l'année);
- mettre en place un horaire avec des plages pour débiter et terminer la journée de travail<sup>3</sup>;
- proposer des modalités de travail facilitant la conciliation « emploi-famille » telles que le télétravail.

<sup>1</sup> Exemples : autoriser la prise d'un congé parental dans les délais demandés par le travailleur, même si la demande est introduite moins de trois mois avant le congé; autoriser la prise du congé-éducation payé, même si le seuil des 10% de travailleurs concernés est dépassé !

<sup>2</sup> D'autant que les nouvelles règles du crédit-temps sont plus strictes depuis 2012.

<sup>3</sup> Il faut néanmoins faire attention aux dispositifs légaux en la matière (pause de midi obligatoire, limite de 11 heures de prestation) dont le règlement de travail doit faire état.

## Une question particulière : les travailleurs victimes de violence domestique

### 1. Pourquoi se préoccuper des violences entre partenaires sur le lieu de travail ?

- Trois quarts des victimes de violences domestiques seraient harcelées sur leur lieu de travail par l'auteur des violences.
- Les violences domestiques ont des répercussions :
  - sur la santé et l'intégration professionnelle des victimes ;
  - sur les employeurs et les collègues : perte de productivité, démissions, maladies et absences, harcèlement par le partenaire jusque sur le lieu de travail ;
  - sur le travail même des auteurs de violences, en termes d'absentéisme par exemple.

### 2. Que faire ?

Le milieu de travail est souvent le premier lieu d'écoute et de soutien informel pour les victimes. Formaliser cette aide permettra de sortir plus rapidement de cette situation. Sensibiliser le personnel aux situations de violence domestique peut aider les victimes à mettre le mot « violence » sur ce qu'elles vivent, à dépasser la honte qu'elles éprouvent et à oser demander de l'aide.

#### a. Détecter : clarifier la situation, mettre des mots sur ce qui se passe

Il s'agit d'être attentif aux faits, aux comportements, aux appels à l'aide émis par les personnes. Il importe de faire preuve de disponibilité et d'attention, sans intrusion. Pour cela il faut connaître les violences. Le fait que des personnes « de confiance » aient une idée juste de ce que sont les violences et que la victime sache « qu'ici on peut en parler », suffit à faire sortir de l'ombre maintes situations problématiques.

#### b. Écouter : permettre à la victime d'exprimer ses émotions

Les victimes ont besoin d'écoute et d'empathie, mais aussi d'information. Elles doivent comprendre la dynamique des violences, et savoir que cela peut arriver à tout le monde, qu'elles ne l'ont pas « cherché ». Il faut leur répéter que ce qui se passe n'est pas acceptable, qu'elles ne sont pas responsables de la situation.

#### c. Référer la victime à des ressources appropriées

Il est important de se constituer un bon carnet d'adresses : centres pour la prévention et le traitement des violences, centres d'aide aux victimes, centres de planning familial, centres de santé mentale... Avec l'aide de professionnels, il faudra évaluer le danger et élaborer des scénarios de sécurité.

#### d. Aménager les conditions de travail

Il s'agit de chercher avec la victime et - si elle en est d'accord - ses collègues, des « trucs et astuces » qui lui permettront d'être en sécurité au travail et sur le chemin du travail. Mais aussi l'aider à négocier des aménagements d'horaires, de manière à ce qu'elle puisse veiller à la sécurité de ses enfants et effectuer les démarches nécessaires pour l'avenir.

### Références :

- Stratégie Sobane, Aspects psychosociaux, SPF Emploi, travail et concertation sociale, septembre 2010.
- Articuler vie professionnelle et vie familiale : étude de trois groupes de professionnels : les infirmières, les policiers et les assistants sociaux. Bernard Fusulier, Presses universitaires de Louvain, 2011, 250 p.
- FPS : [www.femmesprevoyantes.be/outils-publication](http://www.femmesprevoyantes.be/outils-publication)
- SPF Emploi : [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)
- ONEM : [www.rva.be](http://www.rva.be)
- Une présentation plus détaillée de la problématique figurera dans les annexes Web



Différents types de soutien existent, tels que le soutien matériel et financier, le soutien informatif, le soutien d'estime, ou encore le soutien émotionnel.

## Fiche 6.1.2. L'importance du soutien social

Le soutien social est le réseau sur lequel la personne peut s'appuyer en cas de besoin (vision sociologique). Il peut également faire référence à la disponibilité et à la qualité des « relations aidantes » (vision psychologique). Chaque type de soutien est explicité dans la présente fiche. Concrètement, le soutien social passe par l'aide de la hiérarchie, des pairs et du réseau, cela en vue de diminuer et/ou de mieux répartir la charge de travail. La reconnaissance des autres constitue également une forme de soutien social. Cette fiche développe notamment l'impact positif du soutien social au travail par rapport à la gestion du stress.

### Tentative de définition

La notion de soutien social peut être définie de deux manières. Tout d'abord, d'un point de vue sociologique, il consiste en la présence d'un réseau social de contraintes et d'obligations mutuelles entourant la personne, et qui lui procure une assistance en cas de besoin. Ensuite, d'un point de vue psychologique, il fait référence à la disponibilité de "relations aidantes" et à la qualité de celles-ci.



Il existe plusieurs types de soutien social :

- le **soutien matériel et financier** implique une assistance directe (aide technique, prêt d'argent, etc.);
- le **soutien informatif** comprend des conseils, des avis, des propositions, mais aussi des informations ou des connaissances sur la façon, par exemple, de réaliser un travail ou de soigner une maladie;
- le **soutien d'estime** consiste en la reconnaissance des compétences et du travail accompli par les collègues et les supérieurs. Il est particulièrement important pour l'équilibre psychologique de la personne, la rassure à propos de ses compétences et accroît sa confiance en elle, en particulier lorsque les exigences de travail peuvent dépasser ses ressources et ses capacités;
- le **soutien émotionnel** apporte un sentiment de protection, de réconfort ou même d'amour, en particulier dans les moments difficiles, comme un échec sur le plan professionnel (une promotion refusée) ou un coup dur sur le plan personnel (une maladie par exemple).

**Dans la vie courante**, l'être humain a besoin de relations stables (besoin fondamental d'affection et sentiment d'appartenance). Le soutien social est également associé à une meilleure santé et plus spécialement à une espérance de vie plus longue. Ainsi, par exemple, les personnes les plus isolées ou les moins intégrées socialement sont physiquement et psychologiquement en moins bonne santé, et risquent de mourir plus jeunes.

**Dans le milieu de travail**, le soutien social est également important. Il s'avère **tempérer les facteurs de stress**. Ainsi, dans une situation de travail exigeante, un travailleur envisagera et ressentira moins les effets négatifs lorsqu'il percevra que son organisation, ses collègues et/ou son supérieur se soucient de son bien-être et valorisent sa contribution.

En effet, une étude menée en 2006 par la direction générale Humanisation du travail (SPF Emploi, travail et concertation sociale) stipule que « le soutien social peut faire office de tampon contre les circonstances stressantes, et limiter les phénomènes relatifs au stress ».

### Le soutien des collègues

Le soutien social des collègues joue un rôle essentiel dans la gestion personnelle des situations de travail, en particulier lorsque les exigences du travail sont élevées. Il peut se manifester :

- par des aides techniques de collègues dans le but de diminuer ou de mieux répartir la charge de travail;
- lors d'interactions sociales qui apportent une reconnaissance de la part des collègues.

A l'inverse, la méfiance, les conflits, la compétition engendrent l'insatisfaction professionnelle.

### Le soutien du supérieur hiérarchique

Il se traduit par :

- la disponibilité pour prodiguer aide et conseils pour la résolution de problèmes;
- la reconnaissance de la qualité du travail de chacun;
- la confiance accordée aux travailleurs;
- le feedback sur la performance de chaque travailleur;
- un style de gestion qui accroît la cohésion du groupe et le climat d'entraide.

## Le soutien des tiers

Le **travail en réseau** est une caractéristique importante du travail dans le secteur non-marchand. En effet, les organismes sont amenés à collaborer avec d'autres, afin d'accroître la pertinence de leurs actions et d'effectuer des relais en terme de suivi des usagers. La qualité des échanges entre les différents organismes peut être assimilée à une forme de soutien social : lorsque les contacts sont positifs et que les demandes aboutissent, les professionnels se sentent encouragés et épaulés.

Dans cette lignée, les **supervisions collectives** entre professionnels de différents services, mais aussi les **formations**, s'avèrent être des ressources précieuses permettant de développer et d'entretenir le travail en réseau. Il est également utile de mentionner la présence d'un soutien informel (qui peut, par exemple, s'entretenir lors de contacts téléphoniques).

---

### Exemples

Des responsables d'organismes qui se regroupent une fois par mois pour discuter de la mise en pratique de certains arrêtés ou textes législatifs. Un dirigeant qui peut éprouver des difficultés à mettre en pratique certaines réglementations; entreprendre une démarche commune peut donc s'avérer rassurant. Des chefs-éducatrices de centres de jour pour adultes handicapés qui se rencontrent trimestriellement.

### Références

- Stratégie Sobane, Aspects psychosociaux, SPF Emploi, travail et concertation sociale, septembre 2010

### Pour aller plus loin

- SPF Emploi, travail et concertation sociale, direction Humanisation du travail. Le stress au travail : facteurs de risques, évaluation et prévention. Bruxelles, novembre 2006. Disponible en ligne sur [www.emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail](http://www.emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail)
- La supervision collective, Quelques éléments pour clarifier une pratique dans le secteur non marchand, APEF, septembre 2007

## Fiche 6.1.3. L'entretien de fonctionnement... ça fonctionne !

Un entretien de fonctionnement a lieu entre le supérieur fonctionnel et le travailleur, au cours duquel peuvent être discutés tant les progrès vis-à-vis des objectifs que les problèmes éventuels, la collaboration interne, l'ambiance, etc. Il s'agit d'un instrument de gestion des ressources humaines facile à mettre en place. En systématisant la prise d'information auprès des travailleurs, il permet à la direction de se faire une idée plus précise de la situation particulière de chacun et du fonctionnement de l'organisation. Par ailleurs, il permet aussi au travailleur de voir où il en est dans le cadre de sa fonction, et d'attirer l'attention de la direction sur les éventuels changements à effectuer dans l'organisation.

### Définition

Un entretien de fonctionnement est un entretien à double sens entre le responsable fonctionnel et le membre du personnel, pendant lequel le fonctionnement actuel et futur de ce dernier est discuté en vue de son optimisation. Il permet aussi d'aborder le fonctionnement du service.

Je vous fais  
le petit ou le gros  
entretien ?

Cet entretien permet une mise au point régulière quant à l'adaptation de la personne dans son environnement de travail, le soutien dont elle dispose, ses souhaits et ses intentions pour le futur. Il permet aussi d'établir de nouveaux objectifs personnels et professionnels.

L'entretien de fonctionnement ne vise pas à émettre un jugement, mais à proposer un feedback constructif aux membres du personnel, et à pointer les améliorations à apporter aux tâches, à la collaboration au sein de l'équipe, aux conditions de travail ou à la valorisation des compétences.

### Principes de base

- L'entretien de fonctionnement a pour but d'ouvrir un espace de rencontre entre le responsable fonctionnel et chaque membre du personnel, pour faire le point sur le fonctionnement au niveau du travail;
- il s'agit donc d'un entretien où les deux parties peuvent s'exprimer, afin d'arriver à la meilleure réalisation possible des activités d'une part, et au meilleur développement des personnes dans leur travail d'autre part;
- **il ne s'agit donc pas d'un système d'évaluation individuel des membres du personnel pour décider d'une sanction possible, qu'elle soit positive ou négative;**
- en dehors de ce cadre organisé, il reste possible à tout membre du personnel de demander un entretien spécifique quand il le désire;
- il reste également loisible à tout membre du personnel (comme pour toute forme de rencontre avec la direction d'ailleurs) de se faire accompagner d'un délégué syndical de son choix, s'il le désire.

### Objectifs

- Examiner comment les activités, les fonctions et les tâches évoluent;
- voir quels sont les changements d'organisation qu'il est indiqué de mettre en œuvre;
- permettre au travailleur :
  - de savoir ce que son responsable fonctionnel pense de lui;
  - de voir où il en est dans le cadre de sa fonction : quelles sont les nouvelles compétences qu'il a acquises ? Quels sont les problèmes rencontrés ? Quelles évolutions sont souhaitées de sa part et de la part de la direction ? Quelles sont les éventuelles formations utiles ? ;
  - de discuter de son avenir et de ses perspectives de carrière;
  - de s'exprimer et d'être entendu dans un espace organisé;
- permettre au responsable fonctionnel :
  - d'avoir une vision sur l'évolution des activités, des fonctions et de l'organisation des équipes;
  - de mieux connaître son collaborateur et de mieux se faire connaître;
  - de mieux transmettre ses objectifs;
  - de rendre la tâche plus efficace, mieux connue, mieux abordée.

## Exemple de grille d'entretien

Une suggestion : transmettre cette grille avant l'entretien, en guise de préparation.

1. Ai-je une bonne connaissance de ce que recouvre ma fonction et des tâches que je dois réaliser ? Quels sont les éclaircissements que je voudrais recevoir ?
2. Quelles sont les activités de ces douze derniers mois pour lesquelles j'ai principalement travaillé ?
3. Quelles parties de mon travail m'apportent le plus de satisfaction ? Quelles initiatives ai-je éventuellement prises (dû prendre) dans ce cadre ?
4. Quelles parties de mon travail m'apportent le moins de satisfaction ? Ai-je des suggestions à faire afin d'améliorer cette situation ?
5. Quelles sont les habiletés particulières ou les compétences que je possède et qui ne seraient pas utilisées au mieux ?
6. Comment mon travail s'est-il déroulé ces derniers mois sur les différents plans : activités, méthodes, collaborations internes ou externes, outils techniques, ambiance, etc. ? Des problèmes particuliers se sont-ils posés ? Lesquels ?
7. Pour quels aspects de mon travail est-ce que je me sens le plus en difficulté ? Quels sont ceux pour lesquels je souhaiterais plus d'appui ? Quel type d'appui ?
8. Des changements peuvent-ils être apportés pour améliorer le service vers les bénéficiaires des activités sur lesquelles je travaille ?
9. Qu'est ce qui pourrait être fait pour faciliter la réalisation de mes missions et de mes tâches ?
  - par moi-même;
  - par mes collègues (si j'en ai);
  - par mon responsable d'équipe (si j'en ai un);
  - par la direction.
10. Pour les 12 prochains mois, quels sont les changements que j'aimerais voir apportés à ma fonction et à mon travail ?
11. Y a-t-il d'autres choses à propos desquelles je désire m'exprimer ?

## Un conseil...

Avant de lancer cette démarche au sein de l'association, il est essentiel qu'il y ait clarification concernant le type d'entretien mis en place (enjeux, objectifs, contenus, outils). Il est judicieux qu'il y ait une concertation entre l'employeur et la délégation syndicale, afin de s'entendre sur un balisage et sur le contenu de cet entretien. Cette clarification et cette concertation concernant le cadre des entretiens devraient aboutir à une charte, diffusée largement au sein de l'équipe.



## Conditions pour bien réussir l'entretien

Le responsable doit veiller à organiser des entretiens de fonctionnement en respectant les règles suivantes :

1. Créer un environnement favorable pour les deux parties en présence (salle calme et chaises confortables, pas de position plus avantageuse pour le responsable).
2. Maîtriser au préalable une méthode pour résoudre les malentendus et les conflits (technique de reformulation par exemple, pour aider le membre du personnel à s'exprimer en évitant de tomber dans une réaction émotionnelle).
3. Consacrer un temps suffisant à l'entretien et s'assurer de ne pas être interrompu.
4. Débuter l'entretien par le rappel de sa nature, de son objectif et de son déroulement, en évoquant les avantages attendus. La discussion préliminaire doit être préparée : c'est au terme de celle-ci que le membre du personnel se forgera une idée de ce que va être l'entretien, et de la manière dont va s'y investir son responsable.
5. Garder à l'esprit l'objectif et le fil conducteur de l'entretien afin de ne pas se laisser dévier; se rappeler que l'entretien n'a pas pour objet de blâmer, de louer ou de calmer, mais d'améliorer la qualité et le rendement du travail professionnel et l'épanouissement que l'on peut y trouver.
6. Partir d'une hypothèse positive : le membre du personnel cherche à améliorer son travail et son efficacité.
7. Adopter une attitude d'écoute. Repérer les signes émis par le membre du personnel lorsqu'il désire s'exprimer; à ce moment-là, le laisser exprimer son point de vue sur la question en écoutant ses arguments.
8. Avant de terminer l'entretien, s'assurer que :
  - on a très bien compris ce que le membre du personnel avait à dire;
  - le membre du personnel lui-même a compris ce que le responsable fonctionnel avait à lui dire.
9. Conclure l'entretien en récapitulant les accords conclus et en évaluant la manière dont l'entretien s'est déroulé. Les décisions d'actions sont ensuite actées.

## La conduite de l'entretien

L'entretien de fonctionnement a une triple fonction :

- auto-analyse du fonctionnement du collaborateur par rapport à lui-même, à sa fonction, aux relations avec les collaborateurs et avec le responsable fonctionnel;
- aide et conseils par rapport aux problèmes soumis;
- orientation de la carrière<sup>1</sup> à court et à moyen termes.

Selon la fonction, il y aura différents sujets abordés, une autre manière de conduire l'entretien, et le renvoi vers d'autres contextes pour y trouver une réponse à certaines problématiques (formation, supervision individuelle, réunion d'équipe, etc.).

---

### Références

- Stratégie Sobane, Aspects psychosociaux, SPF Emploi, travail et concertation sociale, septembre 2010.

---

<sup>1</sup> Le bilan de compétences réalisé avec un tiers externe peut être une préparation de l'entretien de fonctionnement, en particulier par rapport aux questions qui portent sur l'évolution de carrière



L'entretien d'évaluation est périodique et conduit par un responsable hiérarchique<sup>1</sup> qui organise et contrôle le travail de la personne évaluée. L'objectif est de dresser le bilan d'une période écoulée et de fixer des objectifs individuels.

## Fiche 6.1.4. L'entretien d'évaluation



L'entretien d'évaluation doit permettre de :

- mesurer ou contrôler les résultats des travailleurs au terme de la période écoulée au regard des connaissances, des aptitudes et attitudes définies par la description de fonction;
- relever les points forts (évolution et progrès réalisés pendant la période déterminée), les points à améliorer et les dysfonctionnements éventuels;
- faire le bilan des compétences mises en œuvre afin de déterminer si le collaborateur dispose des aptitudes requises pour poursuivre la fonction pour laquelle il a été engagé.

### L'évaluation du personnel nécessite :

- une définition des postes de l'organisation (profil de fonction ou description de poste);
- une clarification des compétences nécessaires pour occuper ce poste (savoir-faire, expérience, savoir-être);
- la conception de grilles d'évaluation (des compétences) adéquates;
- la révision des critères d'évaluation du travailleur d'une année à l'autre (en fonction de l'évolution des compétences du travailleur).

### Le déroulement de l'entretien d'évaluation

- Préparation avant l'entretien : une grille d'évaluation doit être remise au travailleur avant la date d'évaluation (par exemple 15 jours avant). Il connaîtra ainsi les critères sur la base desquels il sera évalué. Cette grille sera discutée lors de l'entretien;
- à partir des objectifs définis lors de l'entretien de la période précédente, le nouvel entretien commence par un bilan de réalisation de ces objectifs et une discussion sur les écarts constatés, avant de fixer de nouveaux objectifs;
- ensuite, le supérieur hiérarchique évalue les besoins en formation du travailleur pour développer telle ou telle compétence;
- enfin, le supérieur hiérarchique assigne au travailleur de nouveaux objectifs qui l'impliquent véritablement.

### Conditions d'un entretien d'évaluation efficace

L'entretien d'évaluation doit déboucher sur des engagements mutuels :

- en termes d'objectifs à atteindre : augmentation du rendement, amélioration de la qualité des prestations, acquisition de nouvelles compétences;
- en termes de moyens à mettre en œuvre pour atteindre ces objectifs : formation continue, accompagnement, supervision, embauche supplémentaire, investissements matériels, redéploiement des tâches, réorganisation au sein de l'équipe de travail, etc.

<sup>1</sup> Le responsable hiérarchique fait partie de la ligne hiérarchique. Celle-ci reprend toutes les personnes qui, du sommet à la base de l'institution, sont habilitées d'une manière ou d'une autre à donner des ordres aux travailleurs, dans le cadre du lien de subordination prévu par le contrat de travail.



## Les autres formes d'entretien d'évaluation

|                      | L'auto-évaluation                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | L'entretien collectif                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Principes</b>     | L'auto-évaluation peut accompagner l'évaluation. La méthode est similaire, à travers un questionnaire ou un formulaire rempli cette fois par l'évalué. Ce document est avant tout un guide ouvert pour se poser les bonnes questions avant une rencontre avec le supérieur direct.                                                                                                                          | L'entretien collectif est toujours précédé ou suivi par un entretien individuel.<br>Il nécessite plus de temps que celui-ci, et une organisation plus complexe du point de vue de la disponibilité de chacun.                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Pour qui ?</b>    | L'auto-évaluation peut être effectuée dans les organisations de toutes les tailles, quel que soit le poste ou la fonction. L'évalué doit toutefois avoir un minimum d'ancienneté dans l'institution.                                                                                                                                                                                                        | L'évaluation collective au travers d'un entretien collectif est envisageable dans le cadre d'un projet, ou pour une équipe autonome de travail.                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Avantages</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'auto-évaluation permet à l'évalué de se préparer à l'entretien et de réfléchir à son argumentation.</li> <li>- Menée en parallèle avec une évaluation classique, l'auto-évaluation permet de comparer la perception du responsable à celle du travailleur.</li> <li>- L'auto-évaluation implique le salarié dans le processus d'évaluation.</li> </ul>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire le point collectivement sur le fonctionnement et la performance d'une équipe, la gestion d'un projet.</li> <li>- L'intérêt peut être de juger de la cohésion d'une équipe ou d'un groupe.</li> </ul>                                                                                                                                                                                   |
| <b>Inconvénients</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le document produit peut être archivé. L'évalué est donc susceptible de s'autocensurer dans ses propos. Dans ce sens, c'est un exercice de communication plus que d'expression libre.</li> <li>- Si le document ne parcourt pas au travers de ses questions les problématiques attendues par les travailleurs, l'exercice peut être perçu négativement.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'exercice est relativement « sportif ». Le bon déroulement de l'entretien suppose l'existence d'un niveau suffisant de confiance entre les membres de l'équipe, une capacité à s'exprimer en groupe, et à accepter des remarques venant de collègues.</li> <li>- Tout ne peut pas être dit à cette occasion.</li> <li>- Singulariser un individu est difficile dans ce contexte.</li> </ul> |
| <b>Et après ?</b>    | L'auto-évaluation est généralement comparée à l'évaluation effectuée par le supérieur.<br>Les décalages observés entre les deux versions sont abordés lors de l'entretien individuel.                                                                                                                                                                                                                       | L'entretien collectif est en général suivi d'un entretien individuel, afin d'aborder des points plus précis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

Ces autres formes d'entretien sont à envisager comme complémentaires aux entretiens individuels (de fonctionnement ou d'évaluation), et comme préalables dans les circonstances favorables suivantes :

- **Auto-évaluation** : elle suppose une ancienneté et une capacité d'autoréflexion suffisantes de la part du travailleur.
- **Entretien collectif** : il suppose que les travailleurs concernés fonctionnent ensemble dans le cadre d'une équipe/projet depuis un certain temps, et que le climat du groupe soit suffisamment bon.

## Différences entre l'entretien d'évaluation et l'entretien de fonctionnement

|                                | Entretien d'évaluation                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Entretien de fonctionnement                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Aspect temporel</b>         | L'entretien est ciblé principalement sur les réalisations passées et envisage ensuite la définition des objectifs pour le futur.                                                                                                                                                                                               | L'entretien est dirigé vers l'analyse du fonctionnement actuel et les améliorations à envisager à l'avenir.                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Relation de pouvoir</b>     | L'entretien s'inscrit dans la relation de subordination entre supérieur hiérarchique et travailleur. Le contexte légal du contrat de travail avec les responsabilités réciproques de l'employeur et du travailleur est prégnant (exécution des tâches, résultats à atteindre par l'institution...).                            | L'entretien s'inscrit dans la relation de collaboration entre supérieur fonctionnel et travailleur. Les deux « collaborateurs » sont eux-mêmes soumis à un supérieur hiérarchique.                                                                                                                                  |
| <b>Responsabilité</b>          | La responsabilité de l'entretien revient davantage au supérieur direct qui installe une communication verticale.                                                                                                                                                                                                               | La responsabilité de l'entretien est partagée entre les deux personnes qui instaurent une communication davantage horizontale.                                                                                                                                                                                      |
| <b>Attitude du travailleur</b> | La personne évaluée risque d'adopter une attitude défensive.                                                                                                                                                                                                                                                                   | Si la conduite de l'entretien se réalise sans jugement, cela permet au travailleur de se montrer davantage « pro-actif ».                                                                                                                                                                                           |
| <b>Cible de l'entretien</b>    | L'entretien et le guide d'évaluation sont conçus pour évaluer les réalisations du travailleur et l'atteinte des objectifs fixés.                                                                                                                                                                                               | L'entretien est ciblé sur le travailleur et son adaptation à l'environnement de travail, et les améliorations envisageables.                                                                                                                                                                                        |
| <b>Risques</b>                 | Si le supérieur hiérarchique instaure une communication à sens unique (du haut vers le bas), il risque de décourager la participation active du travailleur.<br>Sur la défensive, le travailleur évalué peut répondre de façon très fermée (« Oui, mais... »), sans vraiment accepter l'évaluation ni se remettre en question. | Si le travailleur est en confiance, il sera enclin à proposer des solutions aux problèmes qu'il a énoncés, même celles qui, aux yeux de son supérieur, peuvent ne pas sembler adéquates. Un excès de confiance peut entraîner auprès des deux parties une perte de vue des objectifs professionnels de l'entretien. |
| <b>Rôle</b>                    | Le supérieur hiérarchique joue davantage le rôle d'un « juge » qui établit une évaluation sur les prestations du travailleur. Dans ce rôle de « juge », le supérieur doit néanmoins veiller à faciliter l'expression du point de vue du travailleur.                                                                           | Le supérieur fonctionnel assure davantage un rôle d'un « coach », qui envisage avec le travailleur les obstacles à surmonter pour obtenir un meilleur fonctionnement.                                                                                                                                               |

Ces différences ne sont pas à prendre au pied de la lettre. Il n'y a pas toujours de formalisation des deux types d'entretien (ni deux types de supérieur distincts : hiérarchique et fonctionnel). Il s'agit d'une présentation « idéal-typique », en forçant un peu la distinction entre les deux aspects.

### Référence

- Stratégie Sobane, Aspects psychosociaux, SPF Emploi, travail et concertation sociale, septembre 2010



La « description de fonction » explique ce qui est attendu d'un travailleur à tel poste, à tel moment. En matière de bien-être au travail, elle permet de prévenir (ou d'objectiver) la surcharge (ou sous-charge) de travail, les conflits de rôle ou de responsabilité.

## Fiche 6.1.5.

### La description de fonction : pourquoi et comment la réaliser ?

#### Que représente la description de fonction ?

La « description de fonction » explique ce qui est attendu d'un travailleur à tel poste à tel moment. En matière de bien-être au travail, elle permet de prévenir (ou d'objectiver) les conflits de rôles ou de responsabilités, les surcharges (ou les sous-charges) de travail.

Le descriptif de fonction est un document de référence qui est encore loin d'être généralisé dans les organisations du secteur non marchand. Pour être facilement utilisable, il doit présenter deux qualités : concision et précision.

Deux écueils sont à éviter lors de l'établissement de ce document :

- une description élémentaire et trop générale, sans prise en compte des réalités du poste de la personne, à tel moment;
- des listes trop longues ou trop complexes, inutilisables pour réaliser, par exemple, des entretiens de fonctionnement

Dans le secteur non marchand, et davantage encore dans les organisations de moyenne ou petite taille, deux pièges sont par ailleurs à éviter : d'une part, il ne faut pas confondre la fonction et la qualification ; et d'autre part, un travail d'équipe requiert que des tâches communes soient partagées entre des fonctions différentes. Il importe que le descriptif de fonction (DF) mentionne les tâches que chacun doit réaliser, même occasionnellement.

Exemples :

- la fonction d'accompagnateur ou d'agent d'insertion ou de médiateur peut être remplie par des travailleurs de qualification diverse;
- l'accompagnement d'un groupe de jeunes handicapés à l'extérieur peut requérir l'aide d'un assistant social, d'une psychologue, etc.

Une description de fonction doit donc comprendre deux parties :

- une base décrivant le cœur du métier et ses responsabilités (éléments relativement intangibles);
- une partie décrivant le poste de la personne : ses tâches concrètes, leur distribution dans le temps, les collaborations occasionnelles (élément plus facile à modifier au cours du temps, et variable selon la personne).

#### Qu'est-ce qu'un poste de travail ?

Chaque fonction comporte certains risques spécifiques. Une fiche de poste de travail aide à fixer par écrit les risques d'une fonction ou d'un groupe de fonctions sur le lieu de travail. La fiche de poste de travail comprend ainsi : une description de fonction (ainsi qu'un aperçu des risques de sécurité et de santé) ; les mesures de prévention à prendre ; les équipements de protection individuelle à porter ; la formation de sécurité minimale ; la surveillance médicale exigée ; etc.

#### Contenu minimum d'une description de fonction

La description indique les principales activités en rapport avec cette fonction, exposant ainsi sa signification, sa portée et son importance. Le but n'est pas de décrire les activités dans les moindres détails, mais bien d'indiquer les principaux éléments caractéristiques et essentiels qui déterminent la fonction :

- le but général de celle-ci, sa principale responsabilité;
- sa place au sein de l'organisation;
- ses principales tâches (y compris les premières responsabilités et compétences).

## Exemple de canevas de description de fonction :

| Titre                                              | Mention brève qui caractérise le contenu de la fonction.                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Situation de la fonction au sein de l'organisation | - Relations de la fonction avec la hiérarchie et le reste de l'institution;<br>- place dans l'organigramme.                                                                                                                                                           |
| Missions principales                               | - Utilité de la fonction et responsabilités principales.                                                                                                                                                                                                              |
| Activités principales                              | - Description des tâches.                                                                                                                                                                                                                                             |
| Activités occasionnelles                           | - Description des tâches.                                                                                                                                                                                                                                             |
| Compétences attendues                              | - Phrase débutant par un verbe d'action pour chaque résultat attendu, par ordre décroissant d'importance;<br>ne pas énumérer toutes les compétences, mais sélectionner celles qui déterminent dans une grande mesure le succès dans la fonction                       |
| Profil d'entrée                                    | - Diplômes et certifications (types, niveaux);<br>- spécificités éventuelles (ex. : informatique, langues des signes, etc.);<br>- expérience professionnelle;<br>- connaissances particulières (ex. : législations d'un secteur, aspects juridiques, médicaux, etc.). |
| Contexte                                           | - Matériel et équipement de travail, environnement de travail.                                                                                                                                                                                                        |

## Pourquoi réaliser des descriptions de fonction ?

Une organisation a besoin d'une structure saine et efficace ; celle-ci dépend des différentes fonctions qui la composent et de leurs relations. Avoir des descriptions de fonctions qui correspondent à la réalité de l'organisation sera utile pour la gestion du personnel, dans ses différents aspects : recrutement et sélection, formation et développement des compétences, accompagnement de carrière, évaluation, etc.

- Pour ceux qui sont amenés à diriger une équipe, les descriptions de fonction sont la base de l'organisation du travail, de l'accompagnement et de l'évaluation de leurs collaborateurs.
- Pour les collaborateurs, la description de fonction représente une sécurité, car elle leur permet de savoir exactement ce que l'on attend d'eux.

## Avantages et contraintes de la description de fonction :

### AVANTAGES

- Clarté pour celui qui occupe ou va occuper la fonction.
- Outil important de la politique des ressources humaines.
- Base pour les entretiens de sélection, de fonctionnement et d'évaluation.
- Utile pour la gestion et l'accompagnement de carrière.

### CONTRAINTES

- Demande à être ajustée périodiquement.
- Plus la description est détaillée, plus vite elle pourra se révéler obsolète.
- A des effets négatifs lorsqu'elle est utilisée pour forcer quelqu'un à faire certaines choses.
- L'appliquer trop « à la lettre » entrave le fonctionnement d'une équipe.

## Comment mettre en place une description de fonction ? Quelques préalables...

### S'appuyer sur des ressources existantes

Les commissions paritaires<sup>1</sup> concluent des conventions collectives de travail de classification de fonction<sup>2</sup> et de conditions de rémunérations, qui sont parfois complétées par une description des fonctions. De même, les tutelles peuvent statuer sur les fonctions de tel ou tel poste (COCOF, AVIQ, etc.). Ces descriptions assez générales constituent une base légale pour les secteurs concernés. D'autres ressources existent par ailleurs<sup>3</sup>. Toutefois, une description de fonction en bonne et due forme doit être spécifique à chaque organisation. Entre la fonction décrite de manière générale et celle pratiquée en réalité à tel endroit, il y a des adaptations, des particularités locales, des évolutions qui méritent d'être écrites et datées.

<sup>1</sup> Reprises sur le site du SPF Emploi : [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be) (concertation sociale/CCT).

<sup>2</sup> « La classification de fonctions est un instrument de ressources humaines qui permet de « ranger » les fonctions de manière systématique et objectivée, et qui sert principalement de fondation aux systèmes de rémunération qui veulent justifier les différences salariales. »  
La pondération de fonctions et la classification de fonctions - CGSLB, 2011.

<sup>3</sup> IFIC (Institut de classification de fonctions) : plus de 100 descriptions de fonction : [www.ific.org](http://www.ific.org).

L'administration de l'enseignement propose différents profils professionnels et de qualification (auxiliaire familial, éducateur, animateur, puéricultrice, etc.) : [www.enseignement.be](http://www.enseignement.be). / Le SIEP propose une description de métiers : [www.metiers.be](http://www.metiers.be)



## Partir de l'organigramme et de la liste des fonctions

L'organigramme est une représentation schématique des liens fonctionnels, organisationnels et hiérarchiques d'une organisation. Il permet d'avoir un aperçu clair de la structure organisationnelle existante et des fonctions qui y sont intégrées. Il s'agit d'un schéma indispensable pour passer à l'étape de la description des fonctions.

L'établissement de l'inventaire des fonctions concernera l'ensemble des fonctions exercées au sein d'une organisation, sans oublier les fonctions techniques (entretien, maintenance, etc.) et temporaires (ex. : jobiste, animateur de vacances), et celles des volontaires !

## Informez, et se concerter avec le personnel

Il est très important de fournir aux travailleurs des informations sur les objectifs et la procédure envisagée, si l'on veut pouvoir compter sur leur collaboration et obtenir leur accord quant au contenu des fonctions.

Si un organe de concertation<sup>4</sup> est présent dans l'organisation, il importe de l'associer à la démarche et de solliciter son avis aux moments clés du processus de description des fonctions.

## Étapes de description des fonctions

### Constituer un groupe d'accompagnement du projet

Un petit groupe d'accompagnement est utile afin d'assurer un bon suivi au projet (efficacité, pertinence, équité et légitimité). Selon la taille de l'association, il sera composé de représentants de la direction et des divers services ou fonctions et – si elles sont représentées – des organisations syndicales.

Un **consultant externe**<sup>5</sup> peut y être associé afin d'apporter une expertise particulière. Il peut également assurer la formation des membres du groupe afin de pouvoir se fonder sur une méthode et un langage communs.

Les principales tâches du groupe d'accompagnement sont les suivantes :

- établir l'inventaire des fonctions et désigner les porte-paroles des fonctions;
- organiser les enquêtes de description de fonction (à partir d'un canevas préalablement établi);
- évaluer l'exactitude et la fiabilité de la description des fonctions;
- organiser la communication des descriptions de fonctions vers l'ensemble du personnel;
- organiser la mise à jour des descriptions de fonctions.

### Choix des méthodes pour décrire les fonctions

- Questionnaire sur les fonctions;
- interviews;
- visite sur le lieu de travail.

Une visite et un entretien sur le lieu de travail apportent beaucoup d'informations. Un questionnaire préparatoire précis sera de nature à fournir des informations objectives. L'entretien se déroule éventuellement en présence du responsable hiérarchique et/ou d'un représentant syndical.

### Désignation de porte-paroles pour les différentes fonctions

Une fois la description de fonction terminée, elle est soumise pour approbation au titulaire de la fonction. Le responsable direct et la direction devront eux aussi marquer leur accord sur cette description : finalement, il appartient à la direction de définir le contenu d'une fonction ou de composer un ensemble de tâches.

Questions à se poser :

- Les descriptions de fonction sont-elles approuvées par le titulaire de la fonction et par le(s) dirigeant(s) ?
- A-t-on prévu suffisamment de possibilités d'apporter éventuellement des ajouts ou des corrections ?

### Vérification de la qualité de la description de fonction

La description doit répondre à quelques conditions minimales :

- être claire, cohérente et exhaustive : langage simple (sans jargon propre au métier ou à l'organisation), information claire ne se prêtant – tant que faire se peut – qu'à une seule interprétation;
- avoir un caractère reconnaissable : la description de fonction doit refléter la réalité, le titulaire doit se reconnaître dans la description de sa fonction;
- être définie de manière sexuellement neutre;
- au-delà de la définition de la fonction, elle doit en exposer la raison;
- donner une idée de ce que l'on fait et non pas de la manière dont on le fait (il ne s'agit donc pas du fonctionnement de la personne en question).

Questions à se poser :

- La description de fonction comporte-t-elle toute l'information permettant de la valoriser ?
- Les descriptions de fonctions sont-elles établies selon le même canevas, le même modèle ?
- Les descriptions de fonctions sont-elles exemptes de discriminations liées par exemple au genre ?

<sup>4</sup> Délégation syndicale (DS) ; le cas échéant, DS Inter-centres (DSI) ou Comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT), ou conseil d'entreprise (CE)

<sup>5</sup> Certains Fonds paritaires de l'APEF et de FEBI octroient une aide financière pour l'accompagnement à la mise en place d'une description de fonction.

### Mise à jour de la description de fonction

Lorsque la description des fonctions est aboutie, elle doit être tenue à jour régulièrement, surtout dans les cas de :

- modifications apportées à la fonction;
- nouvelles fonctions;
- entretien de fonctionnement.

Question à se poser :

- *La procédure de mise à jour veille-t-elle suffisamment à ce que tous les collaborateurs aient la possibilité de faire actualiser la description de leur fonction, en cas de modifications fondamentales du contenu de celle-ci ?*

### Sources :

- [www.if-ic.org/methodologie/?lang=fr](http://www.if-ic.org/methodologie/?lang=fr)
- La pondération de fonctions et la classification de fonctions - CGSLB : [www.cgsלב.be](http://www.cgsלב.be)
- [www.csc-en-ligne.be/droit\\_social/travail/toutsurmonsalaire/tout\\_sur\\_mon\\_salaire/classification/procedure\\_introduction\\_classification\\_fonctions.asp](http://www.csc-en-ligne.be/droit_social/travail/toutsurmonsalaire/tout_sur_mon_salaire/classification/procedure_introduction_classification_fonctions.asp)
- Guide pour l'égalité des femmes et des hommes lors de la valorisation des fonctions - Institut pour l'égalité des femmes et des hommes : [http://igvm-iefh.belgium.be/fr/domaines\\_action/emploi/](http://igvm-iefh.belgium.be/fr/domaines_action/emploi/)

Cette fiche définit ce que sont les ambiguïtés (manque d'information pour accomplir correctement son travail) et les conflits de rôle (devoir jouer en même temps des rôles difficilement compatibles). Elle en détaille les causes et les conséquences. Et propose modestement quelques pistes...

## Fiche 6.1.6.

### Les ambiguïtés et les conflits de rôle, ça fait mal...

C'est l'histoire du gars qui a choisi de nommer son chien Fous-le-camp, et quand il l'appelle, il lui dit : « Viens ici Fous-le-camp ». C'est une des injonctions contradictoires les plus connues. L'histoire fait sourire mais dans le monde du travail, ce que l'on appelle les ambiguïtés ou les conflits de rôle sont une source très importante de charge mentale et émotionnelle.

#### 1. Qu'est-ce que le rôle ?

Le comportement de chacun est guidé par des attentes formées à la fois par lui-même et par d'autres personnes. Ces attentes correspondent aux différents rôles que chacun joue dans la vie de tous les jours. Par exemple : être secrétaire, être parent, être ami(e). Les individus possèdent et gèrent de nombreux rôles : on peut être à la fois directeur d'une entreprise, père et usager des transports publics. Les rôles sont en quelque sorte des règles et des normes qui guident le comportement dans des situations spécifiques. Les rôles précisent également quels objectifs sont poursuivis, quelles tâches doivent être accomplies, et quelle performance est attendue dans une situation donnée. Une bonne partie du comportement des individus peut donc être prédite par les rôles.

Un conflit de rôle assez classique dans le non-marchand découle de la **double casquette** de certains travailleurs qui siègent aussi dans le CA ou l'AG de l'asbl. L'étude Bien-être au travail, dans le secteur ASSS (voir références), met en évidence que parfois, cette problématique peut influencer négativement le climat social dans l'institution.

Autre cas de figure classique, la **situation des coordinateurs** là où il n'y a pas de direction. La délégation d'autorité n'est pas toujours très claire : son rôle se limite-t-il à coordonner administrativement le service et l'équipe, ou n'est-il pas quand même un représentant de l'employeur ? Le coordinateur a-t-il reçu une délégation du CA ? Qui exerce la fonction d'administrateur délégué ?

#### 2. En principe, dans le monde du travail...

...chacun est membre d'un ou de plusieurs groupes (départements ou services, hiérarchie, comités) où il occupe une position précise. Chaque position implique un rôle, c'est-à-dire un ensemble de tâches et de fonctions effectuées pour le groupe. En pratique, il y a des situations où l'individu ne sait pas exactement ce qui est attendu de lui (ambiguïté de rôle), et il y a des situations où il est soumis à des pressions qui le poussent à jouer un rôle au détriment d'un autre (conflits de rôle).

#### 3. Ambiguïté de rôle

Au travail, il peut y avoir ambiguïté de rôle lorsque l'information adéquate pour accomplir son rôle de façon satisfaisante est manquante à cause de :

- l'absence d'une description de fonction;
- une formation insuffisante, qui empêche purement et simplement d'effectuer son travail;
- un manque de directives claires et de feedback de la part du supérieur;
- l'absence de récompenses ou de reconnaissance au regard du travail correctement effectué;
- l'absence ou l'insuffisance de règlements ou de procédures (manque de formalisation);
- la distance hiérarchique entre la base et la direction, qui rend lointaines et abstraites les politiques de l'organisation;
- les politiques excessives de sanction des erreurs (« On ne sait plus quoi faire pour bien faire. »);
- un leadership «laisser-faire» qui ne réagit pas, ou trop tardivement;
- la multiplication des échelons hiérarchiques, qui fait percevoir la prise de décision comme lente, floue ou arbitraire;
- des critères et des procédures insuffisamment précis pour l'évaluation des membres du personnel;
- un manque de communication et de coordination entre services d'une même institution, qui empêche de se faire une idée claire sur le travail à accomplir, sur les attentes des uns et des autres, sur les échéances, etc.



En somme, l'ambiguïté de rôle consiste en l'imprécision de la tâche, du mandat ou du poste de travail.

Elle diminue fortement la capacité d'intervention des individus, puisqu'elle représente un manque d'information à propos des comportements attendus. Elle est, entre autres, un facteur de risque pour l'épuisement professionnel, et une source de tension et d'anxiété. Enfin, elle réduit la satisfaction au travail.

#### 4. Conflits de rôle

Les conflits de rôle surviennent lorsqu'un individu est enjoint de jouer des rôles incompatibles :

- à cause d'ordres contradictoires (un ordre donné par un supérieur est en contradiction avec le règlement de l'entreprise ou les règles de sécurité, par exemple);
- à cause d'injonctions contradictoires de la part du supérieur et de la part des collègues (par exemple, les instructions pour effectuer un travail seraient différentes lorsqu'elles sont données par un supérieur ou par des collègues expérimentés);
- à cause de situations contraires à l'éthique ou aux valeurs du travailleur (recevoir l'ordre de préparer la sortie d'un patient d'un hôpital alors que l'on sait qu'il n'est pas prêt, par exemple);
- à cause du dilemme que pose le choix entre deux rôles (pour un parent, par exemple, faire carrière en prestant des heures supplémentaires au détriment de son rôle de parent, ou jouer son rôle de parent aux dépens de sa carrière).

Les conflits de rôle sont une source très importante de tension, qui peut elle-même entraîner un épuisement émotionnel. Ils réduisent la satisfaction au travail et accroissent l'intention de quitter l'entreprise.

#### 5. Que faire ?

Les solutions passent bien entendu par une meilleure maîtrise des outils de gestion des ressources humaines : descriptions de fonction, entretien de fonctionnement, meilleur soutien social, etc. Et au-delà, par une meilleure maîtrise du projet associatif en tant que tel : qui sommes-nous ? D'où venons-nous ? Où allons-nous ?

Les conflits de rôle sont en partie consubstantiels au travail social, dira-t-on, on ne peut peut-être pas totalement les dissoudre. Sans doute, mais la recherche du bien-être au travail ne peut-elle pas s'inspirer de la fable des hérissons de Schopenhauer ? Ou : comment se rapprocher suffisamment de la chaleur du foyer associatif sans se faire piquer par ses épines ?...



#### Références

- Stratégie Sobane, Aspects psychosociaux, SPF Emploi, travail et concertation sociale, septembre 2010
- Rapport concernant le bilan de compétences, HELHA, Fonds social ASSS, 2011
- Approches du bien-être au travail au sein des institutions bruxelloises francophones actives en matière de soins de santé et d'aide sociale ambulatoire, CBCS 2012 - [www.cbcs.be](http://www.cbcs.be)
- Pour en savoir plus sur la fable des hérissons : tapez « Hérissons Schopenhauer » dans votre moteur de recherche favori

**Le mode de direction est déterminant pour l'ambiance d'une équipe et le bien-être de ses travailleurs.**

## Fiche 6.1.7. Les modes de direction

Au sein des associations, les modes de direction sont variés. Si l'autogestion et la gestion pyramidale ou verticale en constituent les extrêmes, il y a cependant une grande variété de modèles mixtes où la place de la concertation, de la négociation et de la décision collective est plus ou moins importante.

On observe aussi une variation des modes de direction selon les époques. Dans les années 1970, alors que de nombreuses associations voyaient le jour, l'autogestion était fréquente. Aujourd'hui, ces associations ont grandi et nécessitent souvent un passage vers une différenciation des responsabilités ou des niveaux hiérarchiques.

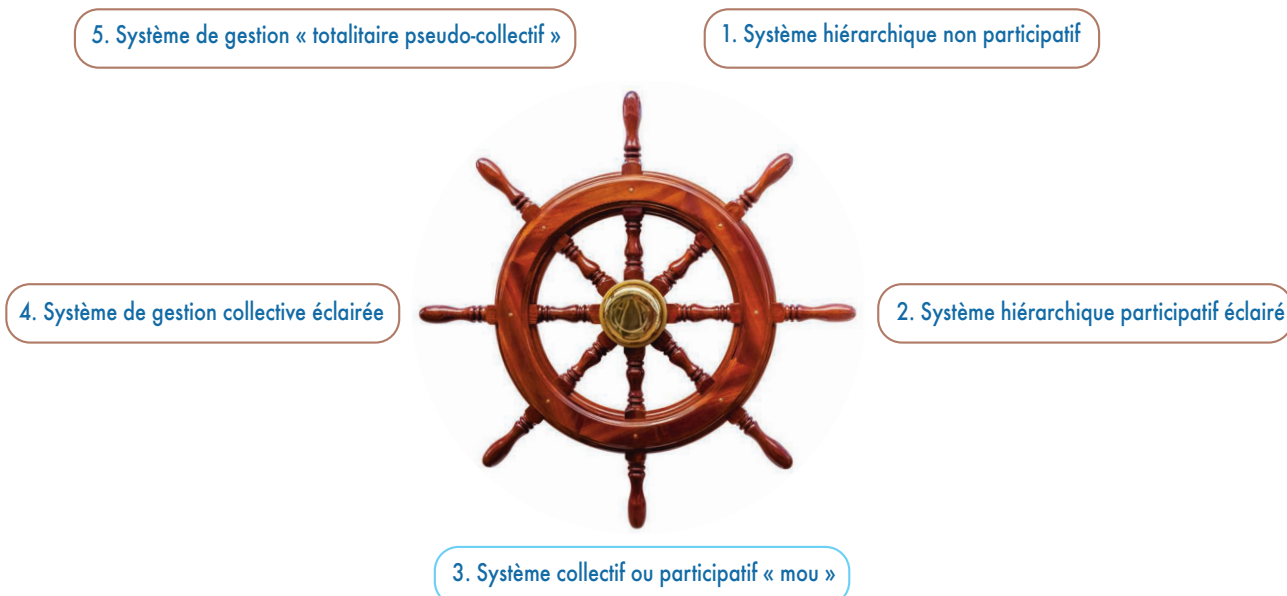
Par ailleurs, dans certaines plus grandes structures ayant un fonctionnement très pyramidal et comportant plusieurs antennes ou équipes, on a pu conférer, avec le temps, davantage d'autonomie de gestion à celles-ci, même si elles restent subordonnées à une direction générale.

Enfin, aujourd'hui, des équipes s'ouvrent à nouveau à un modèle de direction partagée en mettant en place les outils de l'intelligence collective.

Le mode de direction est donc un sujet mouvant et vivant dans le milieu associatif. Par expérience, nous savons aussi qu'il n'est pas sans effet sur le bien-être au travail.

Si cette fiche a trait au mode direction, il est important de préciser que les administrateurs restent les employeurs de la direction et à ce titre, ils représentent une autorité et portent une responsabilité dans le mode de direction mis en place.

Nous présentons ici la **typologie des modes de direction selon Philippe Kinoo**. Il s'agit d'un modèle circulaire qui reprend cinq modes de direction; le cercle suggère un continuum et donc la possibilité de modèles intermédiaires. Ce modèle rompt avec l'idée d'un continuum linéaire entre le mode de direction de type vertical et le mode d'autogestion de type horizontal.



Le cercle permet aussi de distinguer les modes de direction se situant au sommet, sur les côtés et en bas du cercle :

- au sommet, les types autoritaires peuvent présenter deux formes (modes de direction 1 et 5);
- au milieu prime le côté participatif (modèles 2 et 4);
- en bas prédomine l'absence de gestion (modèle 3).

Nous les présentons en suivant cet ordre.

## A. Au sommet

### Système hiérarchique non participatif – Mode de direction 1

Dans ce modèle, la verticalité est absolue. Pour savoir ce qu'il faut faire dans le travail, on doit se référer à la direction, au chef. C'est vrai tant pour les pratiques que pour les usages ou procédures. Il n'y a pas ou peu d'autonomie dans le travail, l'organisation est rigide, les tâches et les fonctions sont clairement définies. Il faut appliquer les règles et suivre les consignes, la créativité et l'initiative personnelle ont peu de place. L'autorité est concentrée, incarnée par la personne qui occupe le sommet de la hiérarchie.

Ce modèle se retrouve le plus souvent dans les grandes structures. Autorité et pouvoir sont confondus et incarnés dans la direction qui seule décide. Le tiers n'existe pas, une seule personne « est » toute l'institution.

La difficulté dans ce modèle vient de sa rigidité qui peut aboutir à des rapports de force en cas de désaccord ou de démotivation des équipes.

### Système de gestion totalitaire pseudo-collectif – Mode de direction 5

Ici, ce n'est plus une personne qui définit la norme et les pratiques mais une théorie de référence (ex. : la psychanalyse, la systémique). Le travailleur a peu d'autonomie et de possibilité de créativité, il doit appliquer les règles et suivre les consignes. Les discussions d'équipe sont redondantes et souvent inutiles car les décisions sont prises par le leader idéologique. La référence à la théorie conduit à une organisation rigide et à des tâches et fonctions clairement définies. L'autorité est concentrée, elle est incarnée dans la théorie de référence sous le contrôle de l'instance qui en est le gardien : la direction ou tel(s) membre(s) de l'équipe.

Ici aussi, comme dans le système hiérarchique précédent, le manque de place pour la participation et la rigidité ambiante conduisent à des conflits, des rapports de force et de la démotivation.

## B. Au milieu

### Système hiérarchique participatif éclairé – Mode de direction 2

C'est un modèle d'hiérarchie participative, éclairée par des temps et des lieux de participation où une large part est réservée à la discussion dans bon nombre de domaines. Les décisions se prennent suite à un processus. Chacun a droit à la parole, le rôle du directeur (ou du coordinateur) étant d'aller, par l'échange avec son équipe, le plus possible vers le consensus. À défaut, ce sera à lui de trancher, il occupera alors une place de verticalité, une place d'exception. Le pouvoir est relativement ouvert : la parole peut circuler mais à un moment donné la direction « fait tiers » en prenant une décision. Il y a un équilibre entre l'organisation collective et les responsabilités de chacun.

### Système de gestion collective éclairée – Mode de direction 4

Ici, les décisions sont le fruit d'un processus : il y a une discussion où chacun peut prendre la parole, et un animateur décide du moment d'un vote qui « fera la décision ». Le pouvoir est relativement ouvert, avec un équilibre entre organisation collective et responsabilités individuelles. L'autorité est en principe partagée et non plus personnalisée ; dans la réalité, chacun en use en fonction de ses capacités. Si l'autorité est assumée par ceux qui l'ont acquise et qu'elle est reconnue par l'équipe, le bon fonctionnement de la gestion collective est assuré.

Ces deux modèles « éclairés » (2 et 4), où le processus de décision est partagé, nécessitent de bonnes capacités pour passer des éléments de la discussion à la formulation claire et synthétique de propositions : c'est essentiel pour la poursuite du processus de décision. Ce passage de l'horizontalité à la verticalité n'est pas facile, surtout lorsque le directeur a une place de proximité dans la vie institutionnelle quotidienne. Certains travailleurs ne désirent pas non plus participer à la prise de décision.

Ces modèles sont également souvent source de conflits personnels qui amènent à des décisions non rationnelles, des jeux de pouvoir ou des dynamiques affectives, avec le risque de situations où les décisions ne se prennent plus. Ce peut aussi être le cas lorsque la direction n'assume pas son rôle d'autorité.

Notons aussi le risque de glisser vers un modèle autoritaire lorsque la direction fait un mauvais usage du pouvoir. Enfin, un autre dysfonctionnement possible est le refus de l'équipe de voir émerger quelqu'un qui fait autorité, en s'y opposant.



## C. En bas

### Système collectif ou participatif « mou » – Mode de direction 3

On note ici une absence de repères institutionnels : la liberté d'action est réelle mais va de pair avec un risque de chaos. L'autonomie du travailleur est forte, la responsabilisation maximale et l'organisation minimale. La parole circule librement dans les réunions mais les décisions ont du mal à être prises, appliquées et respectées. Il y a un manque d'organisation, tout le monde se plaint et personne n'agit. Le pouvoir est relativement ouvert, l'autorité est inexistante, personne ne fait fonction de « tiers ». Résultat : les relations entre les travailleurs sont dominées par le relationnel et l'imaginaire, avec des mobilisations affectives fortes; rien ne va freiner les dérives de l'affectif et l'éventuelle formation de clans et de sous-groupes.

Ce modèle rencontre aussi de réelles difficultés en cas de conflit de pouvoirs, ou une énergie importante est dépensée car rien ne vient y mettre un terme, entraînant une paralysie de la gestion. Exemple : conflit entre la direction et l'équipe (ou les syndicats). Notons aussi que certains travailleurs sont perdus lorsqu'il y a trop d'autonomie.

L'absence de tiers représente une réelle difficulté pour l'organisation. C'est le dysfonctionnement qui en fera émerger un (interne ou externe) : par exemple, une difficulté financière, le travail clinique. Le CA, l'inspection ou un comité de gestion interne peuvent représenter ce tiers.

#### Situation mixtes

Le modèle de Ph. Kinoo envisage des configurations mixtes ou hybrides qui combinent plusieurs modèles. Ainsi en est-il des associations qui, sur le plan clinique, fonctionnent sur un mode participatif, mais laissent à la direction les questions financières; ou des grandes institutions qui laissent beaucoup d'autonomie aux services qui la composent tout en gardant la main sur la gestion administrative et financière.

#### Tableau synthétique

|                                | Type 1<br>Système hiérarchique<br>non participatif | Type 2<br>Système hiérarchique<br>participatif éclairé | Type 3<br>Système collectif ou<br>participatif « mou » | Type 4<br>Système de gestion<br>collective éclairée | Type 5<br>Système de gestion<br>totalitaire pseudo-collectif |
|--------------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| Norme                          | Hétéronomie                                        | Hétéronomie<br>démocratique                            | Autonomie                                              | Hétéronomie<br>démocratique                         | Hétéronomie                                                  |
| Fonctionnement                 | Hiérarchique                                       | Polyarchie<br>délibérative                             | Anarchie                                               | Polyarchie<br>délibérative                          | Hiérarchique                                                 |
| Autorité                       | Le Directeur                                       | Rationnelle<br>négociée                                | Nulle part                                             | Rationnelle<br>négociée                             | La théorie                                                   |
| Pouvoir                        | Le Directeur                                       | Ouvert                                                 | Ouvert                                                 | Ouvert                                              | Le gardien<br>de la théorie                                  |
| Décision                       | Le Directeur                                       | Le Directeur                                           | Ne se prennent pas                                     | Le vote                                             | Le gardien                                                   |
| Organisation                   | Rigide                                             | Modulable                                              | Faible                                                 | Modulable                                           | Rigide                                                       |
| Responsabilité<br>individuelle | Nulle                                              | Modulable                                              | Dans la solitude                                       | Modulable                                           | Nulle                                                        |
| Le tiers                       | Absent                                             | Présent                                                | Absent                                                 | Présent                                             | Absent                                                       |

## Comment cette typologie peut-elle nous aider ?

Le plus souvent, les associations se revendiquent d'un système hiérarchique participatif : la typologie de Ph. Kinoo permet de voir si cela se vérifie et s'il y a des dérives vers d'autres types plus autoritaires ou plus chaotiques.

La question du « bon modèle » peut se poser en termes de bien-être au travail. Nous rejoignons Ph. Kinoo lorsqu'il affirme qu'il n'y a pas de « bons modèles », même si on voit bien que les extrêmes sont problématiques. Remarquons toutefois que les modes plus verticaux ont leur utilité en cas de crise ou en situation d'urgence, même si cela ne résout pas tout.

Quel que soit le modèle en vigueur, il faut qu'existe une convergence entre les modes de fonctionnement implicite et explicite, entre les paroles et les actes; une congruence entre le modèle objectif et le vécu subjectif des membres, entre ce qui est dit et ce que chacun vit.

Les conflits peuvent souvent survenir lorsque s'opère un changement dans le mode de direction (passage à plus de verticalité ou inversement); le temps du changement peut alors devenir un temps de divergence.

Enfin, une difficulté peut surgir en cas de désaccord entre la direction et l'équipe sur le mode de direction retenu, la direction fonctionnant sur un mode plus autoritaire et l'équipe sur un mode plus participatif. Ou l'inverse : le directeur débat sans fin et ne décide pas, l'équipe attend une décision.

Chacun doit par ailleurs pouvoir supporter de ne pas fonctionner avec un modèle idéalisé. En effet, ce ne sont là que des modèles, qui de surcroît « gravitent » autour d'un cercle. Une institution relèvera rarement à 100 % d'un seul d'entre eux, mais en combinera plusieurs, dans une évolution constante. Enfin, aussi bien la direction que les membres de l'équipe doivent pouvoir développer leurs capacités à réfléchir et parler, pour s'approcher au mieux de ce qui leur convient.





## Fiche 6.1.8. La supervision collective

Une définition - La supervision collective :

- est un processus qui réunit un groupe de participants et un intervenant extérieur;
- part de situations concrètes amenées par les participants, et fait appel à l'intelligence collective;
- a pour objectif de faciliter la prise de conscience, l'expression et l'émergence de pistes d'amélioration et d'innovation, sur le plan des exigences du travail et/ou du service rendu;
- a un effet formatif, inscrit dans une préoccupation générale de formation continue et d'éducation permanente.



### 1. Y a-t-il un lien entre la supervision collective et le bien-être au travail ?

Tout en évitant la tentation d'en faire un remède applicable dès qu'un problème se présente, on constate qu'une supervision collective (appelée aussi « accompagnement d'équipe ») apporte une aide non négligeable à la prévention de certains risques dans une équipe (conflit, stress, lassitude, perte de sens du travail, burn-out, agressivité, etc.). Ce dispositif a pour avantages : de créer un espace de parole libre entre les travailleurs et un tiers ; de partager des réalités ou des difficultés ignorées de certains ; de rechercher ensemble des solutions ; de renforcer la cohésion, voire de remobiliser une équipe. Des problématiques liées spécifiquement au bien-être peuvent évidemment y être abordées : prévention et gestion de l'agressivité de la part de tiers, etc.

Attention toutefois à ne pas utiliser à l'excès cet outil. Comme pour la formation ou toute intervention extérieure de « consultance », il y a des critères, des moments, des modalités à analyser avant de le mettre en place. Les travaux au sujet de ce dispositif, menés par l'APEF et validés par les partenaires sociaux, ont pour objectif d'aider à l'employer à bon escient.

### 2. Exemples concrets de demandes de supervision

Un service met en place une supervision pour...

- Se préparer à prendre en charge des personnes handicapées majeures, alors que cela fait vingt ans que l'on y accueille des enfants polyhandicapés.
- Adapter le projet pédagogique qui date de la fondation de l'ASBL.
- Modifier la manière de rendre compte du travail auprès du pouvoir de tutelle.
- Se préparer à déménager dans un autre quartier et dans de nouveaux locaux.
- Refonder les objectifs de l'institution ; préciser le type de fonctionnement du centre en adéquation avec les objectifs.
- Réfléchir à une meilleure répartition des rôles et tâches ; redéfinir les fonctions de chacun ; réfléchir aux responsabilités et à l'autonomie de chacun par rapport aux projets en cours et futurs ; travailler plus efficacement et plus sereinement ensemble.
- Permettre une prise de recul en présence d'un tiers concernant les situations vécues comme problématiques :
  - rompre le sentiment d'isolement face à une situation difficile;
  - ouvrir la réflexion;
  - donner du sens à son intervention;
  - fournir des outils méthodologiques.
- Permettre une cohésion des pratiques entre travailleurs : réfléchir sur la place de chaque intervenant en fonction de sa formation, des missions et du cadre institutionnel, dans un contexte de travail pluridisciplinaire.
- Améliorer la cohérence de l'équipe et, dans le travail, la communication entre travailleurs ; clarifier et apaiser les tensions.
- Clarifier le profil de fonction, le rôle de chacun au sein de l'équipe. Renouveler le ROI.

<sup>1</sup> [www.apefasbl.org/lapef/actions-et-projets/supervision-collective](http://www.apefasbl.org/lapef/actions-et-projets/supervision-collective)

### 3. Quels sont les acteurs concernés ?

- Le commanditaire passe la commande de supervision et contrôle les ressources pour la mise en œuvre de l'action. Il s'agit, en général, du directeur;
- le superviseur collectif prend en charge le processus. Il garantit un cadre de travail favorisant l'exploration, l'analyse, la recherche de sens et la réflexion critique. En tant que généraliste, il est capable de proposer une large palette de lecture – allant de l'individuel au sociétal, en passant par le relationnel, le groupal, l'organisationnel et l'institutionnel. Il ne privilégie ni une approche théorique unique ni un seul niveau d'analyse;
- l'opérateur est un organisme qui regroupe des professionnels de la supervision ou de la formation, et qui reçoit la commande de supervision. Il permet aussi au superviseur de se situer dans une équipe de pairs;
- les participants sont, soit :
  - des membres d'une équipe de travail au sein d'un même service;
  - des personnes exerçant une fonction identique dans l'organisation mais travaillant dans des implantations différentes;
  - des personnes partageant le même métier mais employées par des organismes différents ; dans ce cas, certains utilisent le terme d'intervention.

### 4. Les types de supervision

La supervision se réalise à la demande d'un commanditaire et avec un groupe de participants. Elle ne peut être à l'usage exclusif d'aucun acteur, ni être focalisée sur le simple confort des travailleurs, ni avoir une visée normalisatrice selon les desiderata des commanditaires. Visant à améliorer la qualité du travail réalisé, dans le cadre où il est presté, elle a donc pour objectif la rencontre de tous ces acteurs dans ce qui les amène à collaborer. Elle doit en même temps garantir la rigueur de l'approche, et la créativité quand il est nécessaire d'innover dans les pratiques.

On peut représenter les pratiques de supervision dans un espace au croisement de 2 axes :

- celui allant de l'institution-organisationnel au clinique-relationnel;
- celui de l'équipe-personnel versus usagers-projet.



On relève ainsi quatre types de supervision

#### La supervision institutionnelle

Elle interroge de manière privilégiée les rapports entre les travailleurs et le fonctionnement de l'institution<sup>2</sup>.

#### L'accompagnement de projet

Il concerne l'aide apportée, par exemple, à l'évaluation, à la mise en place de modèles d'intervention auprès des usagers, etc.

#### L'accompagnement d'équipe

Cette modalité aide à « faire groupe », permet de comprendre et d'améliorer la collaboration entre les membres de l'équipe.

#### La supervision clinique

Elle concerne davantage les problèmes des usagers et les relations entre ceux-ci et les travailleurs.

Dans les faits, des glissements et interactions entre ces différents types sont courants. En tant que processus qui part des participants, cette démarche se veut en effet souple et laisse place à l'adaptation nécessaire.

<sup>2</sup> De ce fait, elle n'est pas étrangère au dialogue social existant dans chaque service, mais ne doit en aucun cas se substituer aux dispositifs de concertation entre les travailleurs et les employeurs.

## 5. Repères déontologiques<sup>3</sup>

### Engagements du superviseur

- Contractualisation (vérifier qu'il y a un contrat établi entre les différentes parties);
- extériorité par rapport aux participants et au commanditaire;
- loyauté vis-à-vis de l'opérateur de formation;
- réflexion personnelle permanente;
- légitimité et transparence par rapport au cadre de référence;
- confidentialité;
- prise en compte des intérêts des bénéficiaires;
- responsabilisation des participants;
- garantie quant aux règles de fonctionnement du groupe;
- possibilité d'arrêt de la supervision en cas de non-respect du contrat.

### Engagements des participants

- Respect et confidentialité;
- implication.

### Engagements du commanditaire

- Mise à disposition du cadre nécessaire au bon déroulement des séances;
- suivi quant aux pistes élaborées en supervision;
- paiement des prestations.

## 6. Missions du Superviseur<sup>4</sup>

- Initiation du projet de supervision avec le commanditaire;
- amorçage du processus (la première rencontre avec le groupe);
- conduite du processus de supervision (noyau de l'activité);
- évaluation en continu et finale de la supervision.

## 7. Comment trouver et choisir un opérateur ?

Afin d'aider les associations à chercher et à choisir un organisme de formation (incluant la supervision), l'APEF met à leur disposition :

- un répertoire interactif, le Répertoire des organismes de formation (ROF) : [www.apefasbl.org/rof-questionnaire](http://www.apefasbl.org/rof-questionnaire)
- une liste de questions à se poser avant de choisir un opérateur de formation : [www.apefasbl.org/rofquestionnaire/guide-pratique-pour-choisir-un-operateur](http://www.apefasbl.org/rofquestionnaire/guide-pratique-pour-choisir-un-operateur)
- la fiche 26 de la « boîte à outils du plan de formation » : Sur base de quels critères choisir un opérateur et/ou un formateur ? : [apefasbl.org/lapef/actions-et-projets/plan-de-formation](http://apefasbl.org/lapef/actions-et-projets/plan-de-formation)

## 8. Soutien des Fonds sociaux<sup>5</sup>

Des Fonds sociaux octroient des aides financières et distinguent parfois différents types de soutiens suivant le thème prioritaire (ou la modalité) de l'accompagnement collectif.

<sup>3</sup> Détails dans le dépliant et la brochure disponibles sur : [www.apefasbl.org/lapef/actions-et-projets/supervision-collective](http://www.apefasbl.org/lapef/actions-et-projets/supervision-collective)

<sup>4</sup> Idem

<sup>5</sup> Cf. Fonds ISAJH, ASSS, 4S, ESS... [www.apefasbl.org](http://www.apefasbl.org) et [www.fe-bi.org](http://www.fe-bi.org)

| Type de soutien                                        | De quoi s'agit-il                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Exemples de situations concernées                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Supervision d'équipe                                   | Il s'agit d'aider une équipe à s'interroger, avec un superviseur extérieur, sur ses pratiques et son mode de fonctionnement, et à mettre en œuvre de nouveaux projets et/ou de nouvelles méthodes de travail.                                                                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- « L'équipe a fait face à de nombreux changements de personnel. Comment redémarrer ensemble avec un nouveau projet de service mettant en évidence la spécificité dans notre prise en charge ? »</li> <li>- « Un même public est pris en charge par plusieurs membres de notre équipe. Comment garder une cohérence d'ensemble et permettre à chacun d'être confirmé dans sa fonction ? »</li> </ul>                        |
| Intervision                                            | Il s'agit de faciliter les échanges (avec l'accompagnement d'un animateur externe) entre travailleurs de services différents, à propos de leurs pratiques professionnelles, et cela afin de susciter un questionnement à leur propos.                                                                                                                                                                             | « Nous sommes plusieurs services de planning familial sur la même zone géographique. Nous sommes confrontés à une évolution dans les demandes. Mettons en commun nos réflexions avec le support d'un intervenant extérieur. »                                                                                                                                                                                                                                      |
| Plan de formation                                      | Il s'agit d'élaborer un cadre de référence et un cahier des charges pour la formation continue des travailleurs.                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- « Des demandes de formation émanent souvent des mêmes personnes ; sont-elles vraiment les seules qui pourraient bénéficier utilement de formations ? »</li> <li>- « Comment établir des priorités qui tiennent compte des besoins du service et des projets de formation des travailleurs ? »</li> </ul>                                                                                                                  |
| Partenariat et travail en réseau                       | Le travail en réseau vise à améliorer la communication entre services, l'information sur le fonctionnement et les limites des autres services; à augmenter la confiance entre services, et à favoriser l'échange de compétences.                                                                                                                                                                                  | « Nous sommes confrontés à certaines catégories de publics qui passent d'un type de service à un autre de la même région. Nous n'avons pas une vue d'ensemble sur les pratiques de chacun des services à propos de cette problématique. »                                                                                                                                                                                                                          |
| Bien-être au travail                                   | La bourse permet de bénéficier d'un accompagnement extérieur pour aider à mener ou approfondir l'analyse de risques, et établir un plan de prévention.                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- « L'organisation compte moins de 20 travailleurs et ne connaît pas bien ses obligations en matière de bien-être au travail. »</li> <li>- « On a nommé un conseiller en prévention interne, mais l'équipe ne perçoit pas bien son rôle et comment collaborer. »</li> <li>- « Le CPPT est complètement renouvelé depuis les dernières élections sociales, et des questions se posent à tous. »</li> </ul>                   |
| Définition, qualité et évaluation du projet de service | Il s'agit de définir la spécificité du projet de service; d'établir les critères et les méthodes permettant d'assurer et d'améliorer la qualité du service (et/ou d'évaluer sa qualité).                                                                                                                                                                                                                          | « Le pouvoir subsidiant demande de lui transmettre un projet de service. C'est l'occasion de faire le point et d'échanger sur nos pratiques, de définir nos spécificités et de déterminer des pistes d'amélioration. »                                                                                                                                                                                                                                             |
| Réfléchir ensemble au projet associatif                | Il s'agit de réfléchir ensemble (salariés, membres du conseil d'administration, volontaires de terrain) au « projet associatif » de l'ASBL; de dresser un bilan; d'ouvrir des perspectives; d'envisager des dispositions qui répondent mieux et de manière plus claire aux situations nouvelles; de redéfinir ensemble des balises qui situent et clarifient les missions et le mode de fonctionnement de l'ASBL. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- « Comment œuvrer dans la cohérence et le respect de la spécificité de chacun ? »</li> <li>- « En quoi le projet de l'ASBL est-il bien adapté aux bénéficiaires, aux travailleurs salariés et volontaires ? En quoi se démarque-t-il d'autres projets ? »</li> <li>- « Les instruments de gestion mis en œuvre (et leur articulation) visant l'amélioration des compétences de chacun sont-ils bien adaptés ? »</li> </ul> |

## Fiche 6.1.9. Bilan de compétences



### Qu'est-ce qu'un bilan de compétences ?

Le bilan de compétences est un dispositif d'accompagnement individuel concernant l'évolution professionnelle. Il permet de faire l'analyse puis la synthèse des compétences professionnelles et personnelles ainsi que des motivations ; et ensuite de définir un projet d'évolution comprenant, le cas échéant, un projet de formation. Il s'inscrit dans la perspective de l'orientation et de la formation tout au long de la vie.

Donc, contrairement à ce que le terme « bilan de compétences » pourrait évoquer, cet outil n'est pas un simple constat ponctuel des compétences. Il représente un accompagnement étalé dans le temps, qui aborde tant les compétences que les motivations, pour déboucher sur la définition d'un projet professionnel.

Le bilan de compétences ne se focalise pas nécessairement ou seulement sur un changement concret, mais il offre une relecture de la situation et du parcours professionnel qui redonne du sens, ouvre des perspectives. Il intègre :

- une exploration rétrospective : identifier les grandes étapes du parcours de vie afin de mieux en saisir le sens et d'y repérer compétences et motivations;
- une analyse du contexte personnel et professionnel : repérer contraintes, marges de manœuvre et opportunités;
- une élaboration prospective : formuler des choix, les confronter à la réalité et définir un plan d'actions réaliste et spécifique, intégré dans l'environnement économique et social du travailleur.

Le bilan de compétences se distingue d'autres dispositifs d'évaluation ou d'accompagnement (tels que la validation des compétences, le reclassement professionnel, le coaching, etc.), par ses objectifs, ses modalités et sa déontologie<sup>1</sup>. C'est une démarche :

- volontaire : le participant décide lui-même de participer;
- confidentielle : le participant est seul destinataire des résultats;
- non sanctionnante : il s'agit d'une autoévaluation accompagnée et à visée formative;
- autonomisante : le travailleur est acteur de la démarche et non objet passif de l'évaluation.

### Comment se déroule un bilan de compétences ?

D'une manière générale, le bilan s'étale sur 2 à 3 mois (hors étape de suivi). Il comporte : des temps d'entretien et d'évaluation (tests et questionnaires) ; du travail individuel, tant de la part du bénéficiaire du bilan (documents à compléter, recherche d'informations sur les métiers et les formations) que du conseiller bilan (analyse des résultats et rédaction d'un rapport de synthèse). Enfin, des entretiens de suivi sont prévus dans l'année qui suit la fin du bilan afin de faire le point concernant la mise en œuvre du projet.

L'étalement du bilan donne du temps au travailleur pour :

- prendre du recul par rapport à sa situation professionnelle actuelle;
- reconstituer la cohérence de son parcours de vie et en repérer les lignes de force;
- prendre en compte les contraintes et les opportunités de son environnement;
- réfléchir aux nouvelles orientations qu'il veut donner à la suite de sa carrière;
- élaborer des projets d'évolution, valider leur faisabilité et en définir les étapes de réalisation.

Selon les situations, le financement du bilan peut être pris en charge par un fonds social, par le travailleur, ou selon d'autres modalités ; l'employeur en est informé ou non. Le bilan peut être réalisé pendant ou en dehors du temps de travail.

Le contenu du bilan est adapté au profil et aux besoins du travailleur, mais il suit une méthodologie en quatre étapes : préparation, investigation/exploration, conclusion et suivi. Voici une trame générale :

<sup>1</sup> Voir document « Balises » sur [www.bilandecompetences.be](http://www.bilandecompetences.be)

| ÉTAPE         | OBJECTIFS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Préparation   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confirmer l'engagement du travailleur dans la démarche.</li> <li>- Bien identifier le(s) but(s) à atteindre.</li> <li>- Analyser les attentes et les objectifs.</li> <li>- Informer des conditions de déroulement du bilan, des méthodes et techniques.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Investigation | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comprendre son mode de fonctionnement.</li> <li>- Identifier ses centres d'intérêts.</li> <li>- Recenser, analyser ses acquis de l'expérience.</li> <li>- Identifier les compétences et aptitudes professionnelles et personnelles.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Exploration   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Déterminer les possibilités d'évolution (projets).</li> <li>- Mieux connaître les métiers, les fonctions, les entreprises, le marché de l'emploi.</li> <li>- Analyser la faisabilité des projets professionnels et/ou de formation (confrontation à la réalité).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                        |
| Conclusion    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Récapituler de manière détaillée les résultats de la phase d'investigation.</li> <li>- Recenser les facteurs susceptibles de favoriser ou non la réalisation du(des) projet(s).</li> <li>- Définir un plan d'action avec les principales étapes de mise en œuvre du(des) projet(s).</li> <li>- Présenter et commenter le document de synthèse.</li> <li>- Préparer le retour vers le lieu de travail selon les modalités choisies par le bénéficiaire (entretien avec le supérieur hiérarchique, etc.).</li> </ul> |
| Suivi         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Faire le point sur le cheminement réalisé et les actions entreprises.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### Règles déontologiques du bilan de compétences

Le bilan s'appuie sur des repères déontologiques stricts qui permettent au travailleur de s'y engager en confiance :

- clarification de la demande et du caractère volontaire de la participation du travailleur;
- engagement réciproque entre le conseiller et le travailleur avec contractualisation de la prestation;
- autonomisation du travailleur tout au long du bilan;
- respect de la personne (sans discrimination, jugement de valeur ni abus de confiance);
- respect du secret professionnel (confidentialité);
- professionnalisme (recours à des méthodes et techniques fiables et centrées sur les objectifs du bilan);
- centrage sur la sphère professionnelle;
- communication des résultats du bilan au seul travailleur.

### Comment se déroule un bilan de compétences ?

Face aux évolutions de l'environnement professionnel et de la vie privée, le bilan de compétences peut soutenir les personnes qui s'interrogent sur leurs choix professionnels, leurs compétences, le sens qu'elles attribuent au travail. Le bilan peut aider à trouver des réponses en élaborant un projet professionnel argumenté, validé et réaliste.

L'allongement de la carrière incite davantage à se questionner et à se repositionner. D'un côté, une fatigue professionnelle peut apparaître face à certaines activités routinières ; d'un autre, de nouvelles motivations peuvent voir le jour et alimenter le souhait de développer des activités extraprofessionnelles ou complémentaires, par exemple l'investissement dans une activité de transmission (formation, tutorat...).

| ÉVOLUTIONS DE LA VIE PROFESSIONNELLE                                                                                    | APPORT DU BILAN DE COMPÉTENCES                                                                                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mutations du monde du travail (TIC, digitalisation, nouvelles formes d'organisation du travail et de management...)     | Développer ses capacités d'adaptation, actualiser son « portefeuille de compétences »                                  |
| Parcours professionnels plus éclatés, plus insécurisés et moins linéaires                                               | Offrir des ressources pour réfléchir sur le sens, la cohérence du parcours, prévenir des situations de décrochage      |
| Augmentation des risques psychosociaux dans des milieux de travail caractérisés par l'urgence et la pression au travail | Offrir un espace et un temps d'écoute, d'accompagnement, de prise de recul, de réflexivité, pour prévenir l'épuisement |
| Changement dans le rapport au travail : désir qu'il soit une source de réalisation personnelle                          | Répondre aux aspirations individuelles à construire un projet professionnel personnalisé et qui fait sens              |
| Allongement de la carrière                                                                                              | Envisager des pistes d'évolution ou de diversification de la seconde partie de la carrière                             |

La demande de bilan de compétences intervient lorsqu'une personne se pose certaines questions.

- Je pense reprendre des études supérieures, est-ce réaliste vu ma situation ? Et comment m'y retrouver parmi les différentes formations possibles ?
- Sur mon lieu de travail, j'ai peu de feedback à propos de mes compétences. Comment me positionner et me valoriser face à une opportunité d'évolution de carrière dans mon institution ?
- Comment trouver ma place dans un environnement professionnel qui change ?
- Quelles compétences développer pour me maintenir durablement dans mon emploi ?
- Comment redéfinir un projet professionnel réaliste et motivant après un arrêt de travail pour burn-out ?
- J'ai l'impression d'avoir fait le tour de ma fonction, j'aspire à autre chose mais sans trop savoir quoi, ni ce dont je suis capable. Comment faire les bons choix ?
- Je souhaite prendre du recul par rapport à des situations de travail qui me posent question, et réfléchir avec quelqu'un d'extérieur à mon association pour y voir clair et savoir comment me positionner. Comment me repositionner et me remobiliser face à mes questions sur le sens de mon travail ?
- Après 30 ans de carrière dans la même fonction, je me demande si je vais savoir continuer jusqu'à la pension. Je souhaite faire le point par rapport à mes questions et mes envies ; comment faire le tri et mettre de l'ordre ?
- À la suite à un accident, je ne peux plus exercer ma fonction que j'occupe depuis 10 ans, je dois me reconverter ; mais comment savoir ce que je pourrais faire d'autre ?

Le bilan de compétences permet d'ouvrir un espace de parole, de lever des incertitudes (sur soi, l'environnement ou le projet) et d'envisager de nouvelles possibilités. Il offre un support méthodologique à l'exploration de soi (constitution d'un « portefeuille » de compétences) et de l'environnement, à la prise de décision et à élaboration d'un projet d'avenir. Il vise à accompagner les « transitions professionnelles » en lien avec : des changements professionnels ou personnels ; des insatisfactions liées aux conditions d'exercice de la profession (conditions et relations de travail, conciliation vie privée-vie professionnelle) ; l'absence de possibilité d'évolution de carrière.

## Les effets du bilan de compétences

**A. Selon la littérature scientifique**, le bilan a eu des effets bénéfiques sur :

- la définition du projet professionnel;
- la dynamisation psychologique, la proactivité;
- le sentiment d'efficacité personnelle;
- l'image de soi et l'estime de soi;
- la connaissance de soi, de ses compétences et de ses intérêts;
- la réduction des états émotionnels négatifs et l'amélioration des affects positifs.

En effet, loin de se réduire à un simple inventaire de compétences, le bilan consiste en l'accompagnement d'une personne dans sa globalité, y compris dans sa dimension affective. C'est un espace d'expression et d'analyse des émotions liées à la situation professionnelle. En permettant d'exprimer les émotions « négatives » (anxiété, colère, confusion, dépression, fatigue...) dans un cadre facilitant (espace neutre et appui d'un professionnel de la relation d'aide), le bilan contribue à leur réduction. C'est un préalable à la prise de décision concernant l'avenir professionnel.

Ensuite, en favorisant la définition d'un projet professionnel cohérent, le bilan constitue une réponse aux causes des affects négatifs ressentis en lien avec la situation professionnelle. Après un bilan, on observe davantage d'émotions « positives » (apaisement, enthousiasme...).

**B. Dans le secteur non-marchand<sup>2</sup>**, les demandes de bilan sont souvent associées à des questions de bien-être au travail :

- manque de reconnaissance;
- manque de soutien du supérieur;
- absence de bonne communication au sein de l'équipe;
- compétences non reconnues à leur juste valeur;
- stress et symptômes d'épuisement professionnel;
- démotivation;
- difficultés d'articulation travail/vie privée;
- manque de perspectives d'évolution professionnelle;
- problèmes relationnels;
- problèmes de santé.

<sup>2</sup> Selon l'analyse menée par le CERSO des bilans réalisés; voir sur [www.bilandecompetences.be](http://www.bilandecompetences.be)



## Les effets observés

|                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Évolution du bien-être au travail                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meilleure perception du contexte de travail (organisationnel, relationnel, soutien, reconnaissance...).</li> <li>- Évolution concernant la satisfaction professionnelle générale, la motivation et l'épanouissement au travail.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                 |
| Meilleures capacités d'orientation                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amélioration en ce qui concerne les capacités d'orientation professionnelle et la confiance vis-à-vis de l'avenir professionnel.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Évolution de la situation professionnelle et personnelle       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amélioration effective ou envisagée dans un avenir proche.</li> <li>- Maintien de la situation, considérée comme satisfaisante mais fruit cette fois d'une décision réfléchie par le travailleur.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Changements dans le fonctionnement au travail                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meilleure connaissance de soi.</li> <li>- Meilleure gestion du stress au travail, présence d'une définition de fonction.</li> <li>- Meilleure affirmation de soi : propositions personnelles d'évolution ou expression de demandes (ex. : poser des limites dans le travail).</li> </ul>                                                                                                                                                                                   |
| Changements dans la perception de la situation professionnelle | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nouvelle lecture du parcours professionnel permettant de remettre ou de confirmer la cohérence du parcours.</li> <li>- Autre regard sur la situation professionnelle et personnelle actuelle.</li> </ul> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Meilleure compréhension du lieu de travail et des éventuels dysfonctionnements.</li> <li>- Identification de pistes d'action réalistes pour agir sur l'environnement institutionnel et organisationnel.</li> </ul> |
| Évolution de la satisfaction au travail                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diminution du stress au travail.</li> <li>- Augmentation de la motivation au travail.</li> <li>- Amélioration des relations avec les collègues.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |





La loi prévoit des procédures, informelles ou formelles, de prise en compte des dommages psychosociaux.

## Fiche 6.2. Demande d'intervention psychosociale

Même si l'employeur a pris toutes les mesures de prévention primaire et secondaire sur la base de l'analyse des risques psychosociaux, « (...) en tenant compte des composantes sur lesquelles il a un impact et qui comportent effectivement un danger » (Cf. Fiche 6.1), des dommages peuvent survenir.

Le législateur a prévu des acteurs et défini des procédures pour gérer au mieux les dommages psychiques (éventuellement accompagnés de dommages physiques) subis par un ou plusieurs travailleurs suite à l'exposition aux risques psycho-sociaux (RPS). Tous les acteurs de la politique du bien-être peuvent être impliqués dans ces procédures, mais le Conseiller en prévention aspects psychosociaux (CPAP) du Service externe de prévention et de protection (SEPP), et l'éventuelle Personne de confiance (PC, Cf. Fiche 6.2.3) ont un rôle spécifique.

Le CPAP et la PC se concertent régulièrement, en échangeant des informations sur leurs éventuelles interventions, notamment en vue de fournir les données anonymes au conseiller en prévention chargé de rédiger le rapport annuel du SIPP. Les modifications de la loi en 2014 invitent à réguler les problèmes au plus tôt, au sein de l'organisation, à un niveau collectif et/ou individuel. Le fait que les procédures existantes soient étendues à l'ensemble des RPS, évite que des travailleurs invoquent directement un problème de harcèlement moral et individuel (ils n'avaient pas d'autre choix auparavant) alors qu'il est plus souvent de nature collective. « On ne parle plus de plainte mais de demande d'intervention psychosociale. Alors que la notion de plainte renvoie à un auteur et à une victime (qui doit dès lors encore être qualifiée comme telle), la notion d'intervention renvoie à la demande de recherche d'une solution à un problème<sup>1</sup> ».

### La demande d'intervention psychosociale

Outre la possibilité de s'adresser directement à l'employeur, aux membres de la ligne hiérarchique, à un membre du CPPT ou à un délégué syndical, le travailleur qui estime subir un dommage psychique (pouvant s'accompagner d'un dommage physique) découlant de risques psychosociaux au travail, peut faire une demande d'intervention interne selon les procédures définies le chapitre II du livre 1<sup>er</sup>, titre 3 du Code (s'y référer pour toute précision). Cette fiche en présente une synthèse suivant le schéma global du SPF Emploi et Concertation sociale<sup>2</sup>.

#### 1. Le premier contact

Il a pour but d'écouter la personne et de lui fournir les informations sur les possibilités d'intervention, auprès de l'un des intervenants suivants :

- la **personne de confiance** (PC) de l'organisation (s'il y en a une), qu'elle soit interne ou externe à l'organisation (Cf. Fiche 6.2.3);
- le **conseiller en prévention** (CP) interne (hormis lorsque ce rôle est rempli par l'employeur dans les organisations de moins de 20 travailleurs), qui accepte de remplir les missions d'écoute et d'information du premier contact;
- le **conseiller en prévention aspects psychosociaux** (CPAP) qui, la plupart du temps, est celui du SEPP (différent du médecin du travail).

Si cette consultation a lieu lors d'un entretien personnel (non seulement par téléphone), l'intervenant remet au travailleur, à sa demande, un document qui atteste cet entretien. Le travailleur choisit, le cas échéant, le type d'intervention qu'il souhaite suivre par la suite : voie formelle ou informelle. Certaines questions pourront déjà être résolues lors de ce premier contact.

#### 2. Choix de la voie informelle

Dans le cas où la résolution d'un quelconque problème psychosocial (y compris violence ou harcèlement) est recherchée par la voie informelle, la PC, le CP interne (lorsqu'il a aussi été désigné comme PC<sup>3</sup>) ou le CPAP vont rechercher une solution avec le demandeur, notamment par le biais<sup>4</sup> :

- d'entretiens comprenant l'accueil, l'écoute active et le conseil ;
- d'une intervention auprès d'une autre personne de l'organisation (ex. : un membre de la ligne hiérarchique) ;
- d'une conciliation entre les personnes impliquées (moyennant leur accord).

L'intervention psychosociale informelle, choisie par le demandeur, est actée dans un document daté et signé par l'intervenant et le demandeur (qui en reçoit une copie). Une série de problèmes devraient pouvoir être réglés à ce stade.

<sup>1</sup> Chambre des représentants, rapport de la commission des Affaires sociales, 16 janvier 2014.

<sup>2</sup> [www.emploi.belgique.be/sites/default/files/content/documents/Bien-%C3%AAtre%20au%20travail/Proc%C3%A9dures%20et%20formulaires/schema\\_global\\_procedures.pdf](http://www.emploi.belgique.be/sites/default/files/content/documents/Bien-%C3%AAtre%20au%20travail/Proc%C3%A9dures%20et%20formulaires/schema_global_procedures.pdf)

<sup>3</sup> Le CP interne peut également exercer la fonction de PC. S'il n'exerce que les missions d'information du premier contact, il n'est pas obligé de suivre la formation de PC.

<sup>4</sup> Toute PC doit avoir suivi une formation (30 heures en 2 ans,) qu'elle doit ensuite poursuivre via des recyclages (cf. fiche 6.2.3).

### 3. Choix de la voie formelle

Si le travailleur opte directement pour cette voie, ou si la procédure informelle a échoué, il s'adresse alors exclusivement au CPAP. Ce dernier peut refuser l'introduction de la demande formelle lorsque la situation de travail décrite par le demandeur ne contient manifestement pas de RPS. Le CPAP atteste alors dans un document que l'entretien personnel obligatoire a eu lieu, et en remet une copie au travailleur.

La voie formelle consistera à demander à l'employeur de prendre des **mesures collectives** et/ou **individuelles** appropriées, suite à l'analyse de la situation de travail spécifique et aux propositions élaborées par le CPAP. Dans le cas où il existe un CPPT ou une délégation syndicale, la concertation est obligatoire. Si nécessaire, le CPAP propose des mesures conservatoires pour éviter une atteinte grave à la santé. Sur la base de l'entretien réalisé avec le travailleur demandeur, la procédure pourra être principalement à caractère collectif ou individuel.

**3.1. La procédure à caractère principalement collectif** requiert que le CPAP informe par écrit l'employeur de la situation à risque touchant un ensemble de travailleurs, sans transmettre l'identité du ou des demandeur(s). L'employeur doit alors prendre une décision (avec l'avis du CPPT ou de la délégation syndicale) quant aux modalités de traitement et aux suites qu'il va donner. Il communique sa décision motivée par écrit, dans les 3 mois (période prorogeable une fois si une analyse de risques est menée) au CPAP, au CP et au CPPT, ou à la délégation syndicale. Il met en œuvre les mesures prises par l'employeur dans les meilleurs délais. Si le problème est ainsi résolu, le traitement de la demande prend fin. Il est néanmoins possible que l'employeur ne donne aucune suite à la demande, qu'il ne prenne aucune mesure ou que le demandeur estime qu'elles ne sont pas adaptées à sa situation individuelle. Dans ce cas, le CPAP suivra la procédure de demande à caractère individuel (et sous réserve de l'accord du travailleur).

**3.2. La procédure à caractère individuel** est également traitée par le CPAP qui informe l'employeur de cette demande (en mentionnant l'identité du demandeur). Il examine en toute impartialité la situation de travail avec les personnes qu'il juge utile d'entendre. Il rédige un avis comprenant notamment des propositions de mesures de prévention individuelles et collectives. L'intervention psychosociale formelle peut être appliquée à l'ensemble des RPS; toutefois, lorsque la situation concerne – au regard du demandeur – des faits de violence ou de harcèlement, la demande requiert certaines particularités de traitement.

#### Particularités des cas de violence, harcèlement moral ou sexuel

- Le document introduisant la demande doit comporter certaines données spécifiques (par exemple, une description précise des faits, le moment et l'endroit où ils se sont déroulés);
- le document introduisant la demande doit être remis en main propre ou par recommandé;
- le demandeur et les témoins bénéficient de la protection contre les représailles (cf. infra);
- le CPAP peut, avant de transmettre son avis à l'employeur, proposer des mesures conservatoires si la gravité des faits le requiert. Si l'employeur ne prend pas ces mesures, le CPAP fera appel à l'inspection du Contrôle du bien-être au travail (CBE);
- le CPAP est également tenu de faire appel à l'inspection du CBE quand il constate, après avoir remis son avis, que l'employeur ne prend aucune mesure (appropriée) et que, soit il existe un danger grave et immédiat pour le travailleur, soit la personne mise en cause est l'employeur lui-même, ou fait partie du personnel de direction;
- l'avis du CPAP peut être transmis au Centre pour l'égalité des chances et à l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes dans certaines conditions.

#### Protection contre les représailles

Cette protection vise uniquement les travailleurs qui estiment être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail. Elle a pour objectif de les aider à oser dénoncer ces comportements sans devoir craindre des représailles. Il existe différents mécanismes de protection :

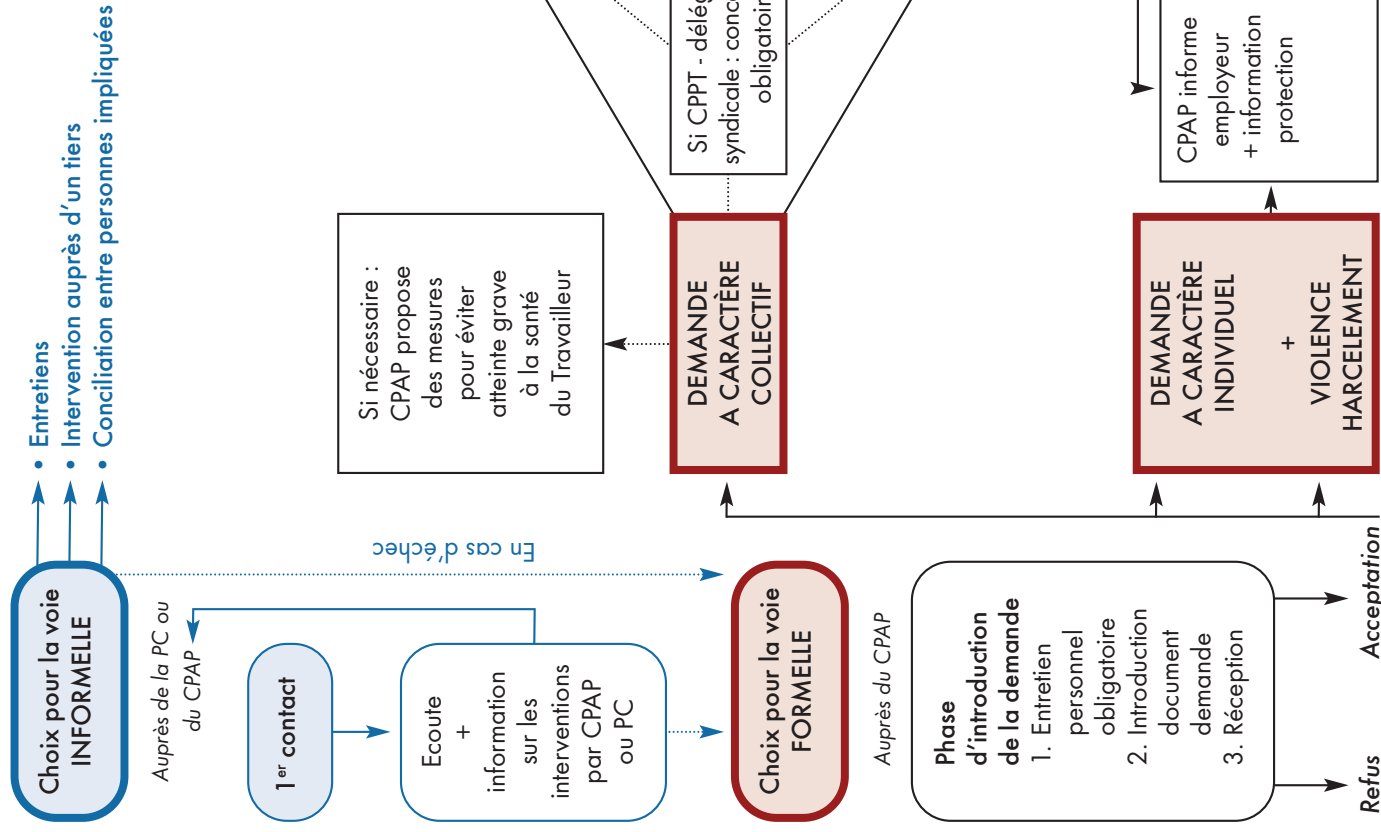
- l'employeur ne peut pas mettre fin à la relation de travail;
- l'employeur ne peut prendre aucune mesure préjudiciable pendant l'existence des relations de travail, ni après la fin des relations de travail;
- quand il est mis fin à la relation de travail ou quand des mesures préjudiciables sont prises dans les douze mois qui suivent l'introduction de la demande d'intervention formelle, le dépôt de la plainte en externe ou le dépôt d'un témoignage, l'employeur doit apporter au juge la preuve que les causes de sa décision sont étrangères à la demande, à la plainte ou au témoignage. Cela vaut également quand il est mis fin à la relation de travail, ou que la mesure préjudiciable a été prise après qu'une action en justice a été intentée (et ce jusqu'à trois mois après le jugement définitif).

L'employeur peut cependant prendre des mesures vis-à-vis de ces travailleurs pour mettre fin aux faits qu'il a dénoncés, à la condition que ces mesures soient proportionnelles et raisonnables.

# DEMANDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE DU TRAVAILLEUR



SERVICE PUBLIC FÉDÉRAL  
EMPLOI, TRAVAIL ET  
CONCERTATION SOCIALE



## Autres modalités externes

### L'inspection Contrôle du bien-être au travail

Un travailleur dispose toujours de la possibilité de faire appel personnellement à l'inspection régionale du Contrôle du bien-être (CBE)<sup>5</sup>, pour tous les RPS. L'inspection n'interviendra toutefois qu'en seconde ligne : quand un travailleur dépose directement une plainte individuelle auprès de l'inspection, celle-ci l'informe de l'existence de la procédure interne et le renvoie vers le CPAP. Si le travailleur a déjà fait appel à la procédure interne, l'inspection tentera de normaliser la situation.

### L'auditorat du travail

Si l'intervention de l'inspection Contrôle du bien-être a échoué, elle peut dresser un pro justitia, qui est remis à l'auditeur du travail<sup>6</sup> en cas d'infraction pénale. En effet, l'employeur, ses préposés et mandataires, ainsi que les auteurs de comportements abusifs, peuvent être poursuivis pénalement (cf. fiche 3.6). L'auditorat tentera également de régulariser la situation. Si le travailleur a directement déposé une plainte auprès de l'auditorat sans passer par la procédure interne, l'auditeur l'invitera le plus souvent à utiliser cette dernière, plus opportune pour les problèmes psychosociaux que la procédure judiciaire.

### La médiation

Afin d'éviter une procédure judiciaire souvent longue et coûteuse, et qui aboutit à un jugement imposé aux parties, il est également possible de faire appel à un médiateur agréé, indépendant, impartial et tenu au secret professionnel. Il a pour rôle d'accompagner les parties dans la recherche d'un accord acceptable pour chacune d'elles. La médiation est organisée par le code judiciaire<sup>7</sup>.

## Au tribunal

### La procédure pénale

L'auditorat du travail évalue lui-même la nécessité et l'opportunité d'engager une poursuite pénale.

Quand l'auditeur ne classe pas le dossier, il peut assigner devant le tribunal correctionnel l'auteur des comportements abusifs et, dans certaines circonstances, l'employeur, ses mandataires et préposés qui auraient commis une infraction à la législation.

### La procédure civile

La compétence des tribunaux du travail a été élargie à l'ensemble des risques psychosociaux au travail (y compris stress, burn-out, etc.). Dans les cas spécifiques de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail, toute personne (travailleur, employeur, tiers) qui estime être victime de tels comportements peut immédiatement engager une action auprès du tribunal du travail pour :

1. obtenir un dédommagement en réparation du dommage matériel et moral;
2. obtenir une injonction du juge à l'égard de l'auteur afin que les faits cessent (action en cessation);
3. imposer des mesures à l'employeur pour mettre fin aux faits (ou d'autres mesures relatives à la prévention).

Si le juge constate que le travailleur s'adresse à lui sans avoir d'abord fait appel à la procédure interne applicable dans l'entreprise, il peut ordonner au travailleur d'appliquer celle-ci et, dans l'attente de ses résultats, suspendre la procédure judiciaire.



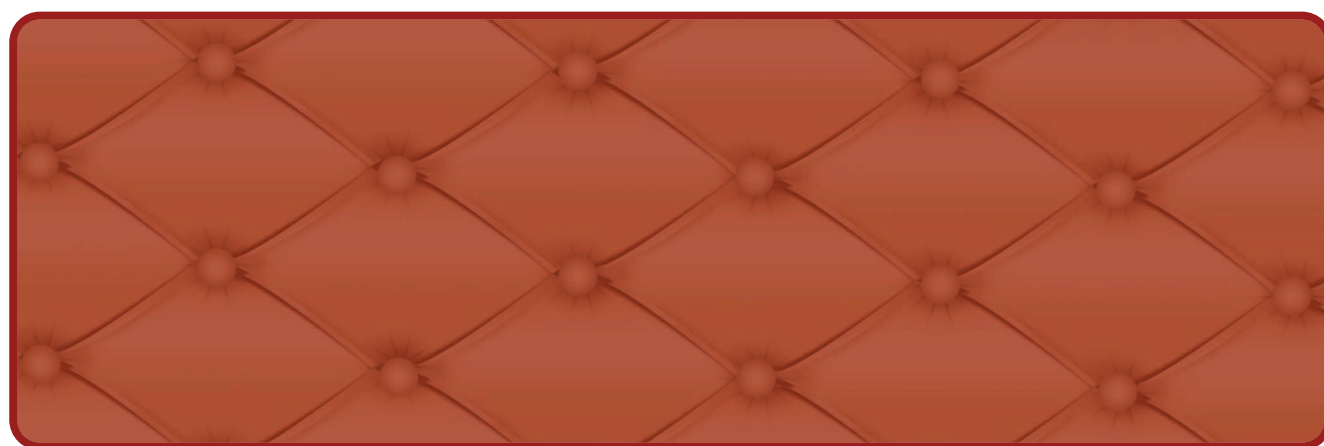
<sup>5</sup> [www.emploi.belgique.be/fr/propos-du-spf/structure-du-spf/inspection-du-travail-dg-controle-du-bien-etre-au-travail-7](http://www.emploi.belgique.be/fr/propos-du-spf/structure-du-spf/inspection-du-travail-dg-controle-du-bien-etre-au-travail-7)

<sup>6</sup> L'auditeur du travail est le membre du ministère public chargé de poursuivre ces infractions devant le tribunal correctionnel.

<sup>7</sup> Voir la brochure « La médiation > Une alternative au tribunal » du Service public fédéral Justice.

## Fiche 6.2.1. Prévention des conflits et du harcèlement

Ces conseils sont fournis en complément des fiche 6.2. Demande d'intervention psychosociale et 2.2. Les types de prévention ou DA RI DO.



### 1. Prévention primaire

L'objectif est de mettre en place une ambiance de travail professionnelle et respectueuse.

#### 1.1. L'identification des facteurs de risque de la situation professionnelle

Pour pouvoir mettre en place une politique de prévention efficace, il est essentiel de savoir quels facteurs de risque, dans le contexte de l'organisation, jouent un rôle dans l'apparition ou le maintien des conflits et/ou du harcèlement moral. Une analyse de risques quantitative ou qualitative représente une première étape.

#### 1.2. L'établissement d'un plan de prévention à long terme

Lorsque les facteurs de risque sont définis, on peut y remédier de manière ciblée pour éviter les conséquences ou préjudices ultérieurs. Il est important qu'il ne s'agisse pas d'une action isolée. Une approche approfondie et efficace suppose d'élaborer une politique solide à plus long terme. Cela exige des procédures claires de prévention et d'accueil, réunies en un plan stratégique cohérent, et accordant de l'attention à la mise en œuvre et au suivi.

#### 1.3. La rédaction d'un code de bonne conduite

Pour pouvoir adopter le comportement souhaité, les salariés doivent savoir ce que l'on attend d'eux, ce qui n'est pas toujours clair dans la culture de l'organisation. Dans un contexte professionnel, ce ne sont pas seulement des indicateurs basés sur la tâche (performances, efficacité, rentabilité, etc.) qui déterminent si quelqu'un convient ou non, mais également l'attitude professionnelle qu'il s'agit pour lui de tenir à l'égard du public, de ses collègues et de la hiérarchie. L'élément « attitude professionnelle » doit donc faire partie intégrante de l'accompagnement de carrière et de l'évaluation par les supérieurs.

La première étape de la rédaction d'un code de bonne conduite consiste à expliquer ce que l'on entend par « attitude professionnelle souhaitée ». Il est donc important de décrire ce comportement le plus concrètement possible, sur la base de la vision, des valeurs et de la culture que vise l'organisation.

Pour soutenir le code de bonne conduite sur une base la plus large possible, il est préférable de la rédiger en concertation avec les intéressés, par exemple dans le cadre d'un groupe de travail représentatif, encadré par un médiateur externe. Dans ce groupe de travail, tous les services sont représentés, et la direction de l'organisation doit également participer. Le médiateur externe est présent pour guider le processus de groupe, fixer des points de départ pour mettre en place le code de bonne conduite, et introduire le cadre de réflexion concernant les comportements souhaités et les comportements jugés problématiques. De cette manière, le code de bonne conduite correspondra au mieux à la réalité concrète de l'organisation.

Un code de bonne conduite qui n'existe que sur le papier se révélera moins efficace. Il doit être intégré à la culture et à la structure de l'organisation, et être à la portée des collaborateurs. Pour ce faire, il peut être intégré au règlement de travail et abordé durant les entretiens de suivi, de fonctionnement et d'évaluation, mais aussi présenté lors de l'accueil de nouveaux collaborateurs.

#### 1.4. La sensibilisation du personnel

L'étape suivante est la transmission aux collaborateurs de la vision de l'organisation sur les comportements souhaités (ou jugés problématiques). On fait ici appel à leur participation. Cette prise de conscience et cette motivation s'obtiendront plus facilement si toutes les mesures préparatoires sont prises.

Après une séance de sensibilisation, les travailleurs devront connaître :

- l'avis de l'entreprise concernant le comportement professionnel souhaité;
- la procédure interne suivie en cas de comportement problématique (y a-t-il des personnes de confiance en interne ? Comment les joindre ? Est-ce anonyme ? Qui est le conseiller en prévention ?);
- les attentes en la matière envers les travailleurs et la hiérarchie.

#### 1.5. La responsabilisation de la hiérarchie

La hiérarchie joue un rôle capital tant dans la prévention que dans la gestion des situations de conflit. Elle est responsable de la prévention des facteurs psychosociaux de risque dans les équipes, et ses qualités de leadership ont une part d'influence dans l'apparition ou l'aggravation des conflits.

Par ailleurs, l'intervention ou non d'un supérieur en cas de problème relationnel peut se révéler déterminante. Dans ce cadre, celui-ci ne pourra pas rester neutre par rapport à une situation de conflit, il devra clairement déterminer ce qui est toléré et ce qui est interdit.

Les responsables doivent donc prendre conscience du rôle qu'ils jouent dans la prévention et dans la vision qu'ils véhiculent pour ce qui relève de comportements abusifs (ou violents) dans l'organisation. En outre, leur tâche consiste à transmettre cette vision à leur équipe, et à contrôler leurs collaborateurs.

Au terme d'une séance de sensibilisation, les responsables devront être informés sur :

- l'avis de l'organisation concernant le comportement professionnel souhaité;
- le cadre concernant le comportement abusif : de quoi s'agit-il ? Qu'est-ce qui entraîne son apparition ? Où survient-il fréquemment ?, etc.;
- la procédure interne en cas de comportement abusif : y a-t-il des personnes de confiance en interne ? Comment les joindre ? Est-ce anonyme ? Qui est le conseiller en prévention ?;
- La définition de leur rôle en tant que supérieur.

#### 1.6. L'investissement dans une formation spécifique

Compte tenu de la spécificité et de la complexité de la question, la bonne mise en œuvre d'une politique de prévention suppose une formation ciblée des personnes directement concernées : en premier lieu les responsables des organisations, mais aussi l'ensemble de la ligne hiérarchique.

Il est conseillé d'intégrer, dans une formation générale du responsable d'une organisation, une formation spécifique concernant la prévention et l'approche des conflits et des comportements abusifs.

Outre le fait de proposer un cadre de réflexion et un certain nombre de principes de base effectifs, il s'agit surtout d'assurer l'apprentissage de compétences concrètes, via des mises en situation et des exercices.

## 2. Prévention secondaire (quelques recommandations)

### 2.1. Désignez des personnes de confiance internes/externes

Même s'il n'est pas légalement obligatoire, le système des personnes de confiance semble bien fonctionner en pratique. La personne de confiance est un interlocuteur en cas de problèmes psychosociaux : elle propose un premier accueil aux intéressés s'il y a comportement abusif ou conflit ; elle donne des informations et apporte un soutien dans le cadre d'éventuelles actions ultérieures; elle effectue des entretiens de médiation entre les parties concernées; elle peut également, à la demande des intéressés ou lors de la médiation, faire intervenir d'autres personnes de l'organisation.

**Le mandat d'une personne de confiance est souvent peu clair en pratique.** Les personnes de confiance sont souvent considérées avec méfiance. Comme elles opèrent dans un domaine qui n'est pas (encore) bien connu par beaucoup d'employeurs, elles sont en maintes occasions considérées comme menaçantes pour le « bon déroulement des activités », et sont parfois mises à l'écart avec un statut précaire. Il arrive également qu'un supérieur leur envoie systématiquement tous les « cas problématiques », le rôle leur étant assigné dépassant ainsi de loin leur mandat de personne de confiance. Un mandat clair et transparent sera la meilleure manière de supprimer la suspicion et la défiance, tant chez les travailleurs qu'au niveau de la direction. Cela créera un cadre de travail dans lequel les attentes seront clairement définies pour tous les intéressés, et qui permettra un travail judicieux et constructif.



## 2.2. **Elaborez une bonne procédure d'accueil informelle**

Une telle procédure détermine qui contacter, quel accompagnement est proposé, dans quelles conditions, etc. La voie informelle est de loin la meilleure option. Le grand avantage de cette procédure est que l'on peut encore chercher des solutions, sans être contraint par le cadre juridique de la procédure formelle et par le langage stigmatisant de la législation. Les processus d'accompagnement et de médiation sont ici souvent les plus efficaces. La discussion n'y porte pas sur l'innocence ou la culpabilité, sur la charge de la preuve et les droits/devoirs d'un « auteur » et d'une victime; ce qui permet d'accorder davantage d'attention au processus d'interaction même, et de trouver plus facilement des solutions constructives et satisfaisantes pour toutes les parties.

## 2.3. **Mettez au point la procédure d'accueil formelle**

Même si la procédure d'accueil informelle semble être la plus efficace dans la pratique, on ne peut pas se passer, dans certains cas, d'une procédure (juridique) formelle.

Une procédure d'accueil formelle est recommandée lorsqu'une solution informelle ne suffit pas compte tenu de la nature ou de la gravité de la situation, ou lorsque les circonstances comportent trop de complexité pour un règlement informel, mais aussi lorsque la procédure informelle a échoué.

## 2.4. **Faites en sorte que la procédure d'accueil soit connue de tous et accessible**

Une étape cruciale dans la mise en œuvre efficace d'une procédure d'accueil est sa communication au personnel.

Utilisez de préférence les canaux propres à l'organisation et qui y fonctionnent bien. Il s'agit d'une transmission d'informations : à qui s'adresser, quand, dans quelles conditions, qu'attendre des mesures et quelles sont les implications possibles.

## 2.5. **Investissez dans une formation spécifique**

Il faut prêter attention à la nécessité d'une formation approfondie des personnes de confiance, conseillers en prévention ou autres personnes désignées pour accompagner les intéressés en cas de comportement abusif et de conflits. Ils ont surtout besoin d'une formation pratique et ciblée qui les prépare à tous les aspects de leur rôle spécifique.

Beaucoup de personnes de confiance proviennent directement du personnel et n'ont pas nécessairement les antécédents ou les compétences nécessaires pour exercer de manière constructive ce rôle (ou bien n'ont pas reçu une formation préalable).

Une formation de base destinée aux personnes de confiance doit durer au moins trois jours; temps indispensable pour pouvoir mettre en place un cadre sur le plan du contenu et sur le plan légal, mais également pour pouvoir exercer leurs compétences pratiques par le biais de jeux de rôles et de discussions de groupe.

Mais l'effet pédagogique d'une telle formation a souvent, dans les faits, déjà disparu lorsque la personne de confiance est confrontée à un cas concret. De plus, le domaine dans lequel travaillent les personnes de confiance est si complexe et tellement spécifique qu'une seule formation ne peut pas couvrir tous les sujets nécessaires. Au-delà de la formation de base, il est utile de mettre en place un système plus permanent d'intervision. Ce sera l'occasion de se concerter avec des collègues spécialistes, de présenter des cas concrets, de discuter des difficultés et de confronter ses propres méthodes à l'expérience et à l'expertise des autres. Une telle intervention peut se révéler très efficace, étant donné que le temps y est limité, et le résultat immédiatement pertinent au regard du fonctionnement quotidien des spécialistes de terrain.

## 2.6. **Analysez les chiffres et les plaintes pour harcèlement dans l'organisation**

L'enregistrement et l'analyse des chiffres et des plaintes pour harcèlement fournissent des informations importantes qui peuvent être utilisées pour optimiser leur approche dans l'organisation. L'analyse ne se limite donc pas à « compter » : elle recherche au travers des chiffres les rapports qu'il est éventuellement possible d'établir entre les situations.

Pour pouvoir analyser les données, un bon enregistrement systématique des plaintes est essentiel. A cette fin, les personnes de confiance dans une organisation doivent disposer d'outils pratiques (exemple : un tableau de bord).

L'enregistrement de ces informations a pour objectif d'améliorer la politique de prévention. Sur la base des données recueillies, des hypothèses seront formulées et entraîneront des actions ciblées, qui pourront par la suite être évaluées à l'aide des nouvelles informations.

### Référence

- SPF Emploi, Agir sur les souffrances relationnelles au travail. Manuel de l'intervenant confronté aux situations de conflit, de harcèlement et d'emprise au travail, 2009





La fiche consiste en une check-list de comportements violents sur le lieu de travail : agressions, isolement, attaques de la personne, utilisation de tiers, mises en échec professionnel, déni de droits, déstabilisation.

## Fiche 6.2.2. Typologie des situations de conflits et de harcèlement

Cette liste peut être utile pour les personnes qui recueillent des plaintes, afin de les sensibiliser aux différentes formes de manifestations de violence au travail. Elle peut aussi être utilisée lors des séances de sensibilisation de la ligne hiérarchique, invitant à la vigilance face aux actes de violence.

**Référence :** Vade-mecum de diagnostic des cas de souffrance relationnelle au travail, SPF Emploi, Mai 2007

|                        |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Agression</b>       | <p>Atteinte au poste de travail</p> <p>Atteinte aux biens personnels</p> <p>Comportements agressifs</p> <p>Menaces et terreur</p> <p>Abus d'autorité</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Occasionner des dégâts au poste de travail de la personne.</li> <li>- Occasionner des dégâts à son matériel de travail.</li> <li>- Vider son bureau.</li> <li>- Fouiller dans ses tiroirs.</li> <li>- Entrer dans son bureau sans frapper.</li> <li>- Occasionner des dégâts au domicile, au véhicule de la personne.</li> <li>- Lui voler des effets personnels.</li> <li>- Faire intrusion dans son domicile.</li> <li>- Agresser sexuellement la personne avec contact physique (effleurements, attouchements, caresses, viol).</li> <li>- L'agresser physiquement.</li> <li>- Avoir des gestes agressifs envers elle.</li> <li>- Crier sur elle.</li> <li>- Lui répondre de manière agressive.</li> <li>- Envoyer des colis piégés à la personne.</li> <li>- Exercer un racket à son encontre.</li> <li>- La traquer.</li> <li>- La terroriser par des appels téléphoniques, des e-mails.</li> <li>- La menacer de violence physique.</li> <li>- La menacer verbalement ou par écrit.</li> <li>- Proférer des accusations mensongères la concernant.</li> <li>- Menacer la personne de licenciement.</li> <li>- Exercer à son égard un chantage à l'emploi.</li> <li>- L'inciter à démissionner.</li> <li>- Exercer un management de type dictatorial.</li> <li>- L'espionner dans son travail.</li> <li>- Faire preuve d'une autorité exagérée.</li> <li>- Exercer un contrôle excessif.</li> </ul> |
| <b>Déstabilisation</b> |                                                                                                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alternier à l'égard de la personne les agressions et promesses (ou excuses).</li> <li>- La complimenter et l'insulter en alternance.</li> <li>- Lui accorder une promotion et la sanctionner.</li> <li>- L'inciter à poser des comportements, puis les lui reprocher.</li> <li>- Alternier vis-à-vis d'elle les signes d'amitié et d'hostilité.</li> <li>- Lui témoigner en alternance de la sympathie et de la méchanceté.</li> <li>- Avoir des attitudes ambivalentes avec elle.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

**Isolement****Isolement relationnel**

- Refuser de collaborer avec la personne.
- Ne pas l'inviter aux fêtes du personnel.
- Parler comme si elle n'était pas là.
- Ignorer sa présence.
- Éviter les contacts visuels avec elle.
- L'éviter physiquement.
- Communiquer avec elle uniquement par écrit.
- Ne pas la saluer ou lui dire bonjour.

**Isolement physique**

- Muter la personne.
- Lui attribuer un poste de travail éloigné.
- Démanteler son équipe de travail (par restructurations successives).
- Modifier son numéro de téléphone de manière unilatérale.

**Isolement communicationnel**

- Déformer les propos de la personne.
- Rapporter des propos compromettants qu'elle a tenus.
- Interdire à des tiers de lui adresser la parole.
- L'empêcher de s'exprimer.
- Ne plus se laisser adresser la parole par elle.
- Ne plus lui parler.
- L'interrompre.

**Isolement professionnel**

- Organiser des réunions à l'insu de la personne.
- Prendre des décisions à son insu.
- Ne pas répondre à ses courriers, ses demandes.
- Ne pas lui communiquer des informations importantes.

**Attaque de la personne****Rumeurs**

- Calomnier la personne.
- Médire d'elle.
- Lancer des rumeurs la concernant.
- Ne pas démentir des fausses rumeurs la concernant.

**Humiliations, critiques et disqualification**

- Contraindre la personne à un examen psychiatrique.
- Prétendre qu'elle est un(e) malade mental(e).
- L'insulter oralement ou par écrit.
- Nier ses problèmes de santé.
- Attaquer ses croyances religieuses.
- Attaquer ses convictions politiques.
- Se moquer de ses origines, de sa nationalité.
- Se moquer d'elle concernant sa vie privée (célibat prolongé, enfants, parents).
- Se moquer d'elle par rapport à un trait physique (apparence, handicap, infirmité...).
- L'imiter (attitudes, voix, démarche...).
- Mettre en doute ses capacités et compétences.
- Lui poser tout le temps les mêmes questions.
- Critiquer son travail.

**Attaques sur base du genre**

- Harceler sexuellement la personne par téléphone, par e-mail.
- Faire étalage de matériel à caractère pornographique (photographies, textes, vidéos...).
- Faire de « l'humour » à connotation sexuelle dégradante à répétition.
- Lui faire des propositions à caractère sexuel.
- Lui tenir des propos à caractère sexuel.
- La « déshabiller du regard ».

|                                            |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Utilisation<br/>de tiers</b>            | <p>Création d'un climat<br/>de travail agressif</p> <p>Implication de tiers</p>                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Susciter des rivalités.</li> <li>- Favoriser certaines personnes contre d'autres.</li> <li>- Dégrader l'ambiance de travail.</li> <li>- Menacer le travail des membres de la famille de la personne.</li> <li>- Inciter les collègues à se moquer d'elle, à la dénigrer.</li> <li>- Utiliser des tiers afin de disqualifier son travail.</li> <li>- Mettre à l'écart les personnes la soutenant.</li> <li>- La dénigrer auprès des personnes externes à l'entreprise.</li> <li>- La dénigrer auprès de ses collègues.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Mise<br/>en échec<br/>professionnel</b> | <p>Manipulation des<br/>tâches/du travail</p> <p>Hostilité<br/>environnementale</p> <p>Entraves au travail</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Confier à la personne des tâches inadaptées à son niveau de compétence (inférieures ou supérieures).</li> <li>- Lui confier de multiples tâches (surcharge).</li> <li>- Ne plus lui confier aucune tâche.</li> <li>- Lui confier des tâches contradictoires.</li> <li>- Lui confier des tâches absurdes.</li> <li>- Lui confier des tâches inutiles.</li> <li>- Lui confier des tâches peu valorisantes.</li> <li>- Modifier de manière unilatérale les tâches qui lui sont dévolues.</li> <li>- Confier à la personne des tâches dangereuses.</li> <li>- Lui confier des travaux insalubres.</li> <li>- Lui confier des tâches pénibles, dures.</li> <li>- Simuler des fautes graves de la personne.</li> <li>- Geler ses projets sans explication.</li> <li>- Diminuer sa marge de manœuvre.</li> <li>- Empêcher toute autonomie dans son travail.</li> <li>- Déformer ou dissimuler de l'information qui lui est destinée.</li> <li>- Ne pas réaliser le travail demandé par elle.</li> <li>- Ne pas mettre le matériel nécessaire à sa disposition.</li> <li>- Ne pas lui donner la formation adéquate.</li> <li>- Fournir des réponses contradictoires à ses demandes.</li> <li>- Lui fournir des consignes de travail contradictoires.</li> <li>- Lui fournir des consignes de travail floues.</li> <li>- Lui faire perdre du temps.</li> <li>- Mettre en cause les décisions prises par elle.</li> <li>- Ne pas tenir compte de ses idées.</li> </ul> |
| <b>Déni<br/>des droits</b>                 |                                                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne pas respecter le contrat de travail de la personne au niveau des horaires et du statut.</li> <li>- Lui refuser des congés de maladie.</li> <li>- Lui refuser les pauses légales.</li> <li>- Ne pas lui accorder les congés légaux.</li> <li>- Changer ses congés à la dernière minute.</li> <li>- Ne pas lui donner de bureau.</li> <li>- L'installer dans un bureau insalubre.</li> <li>- Lui supprimer des avantages extralégaux sans raison.</li> <li>- Ne pas respecter la procédure interne de recrutement.</li> <li>- Refuser de payer ses heures supplémentaires.</li> <li>- Refuser d'augmenter son salaire depuis une longue période.</li> <li>- Evaluer inéquitablement son travail.</li> <li>- Lui retirer du matériel, des outils de travail.</li> <li>- Refuser d'aménager ses horaires.</li> <li>- Modifier de manière unilatérale ses conditions de travail.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |





### Fiche 6.2.3. La personne de confiance

La fonction de « personne de confiance »<sup>1</sup> (PC) constitue un aspect inédit – et propre à la Belgique – dans les réglementations relatives au bien-être au travail. Depuis l'introduction des modifications légales<sup>2</sup> relatives à la prévention des risques psychosociaux (au 1<sup>er</sup> septembre 2014), le rôle de la personne de confiance a sensiblement changé, même si sa désignation, recommandée, n'est pas obligatoire. Le choix d'une (ou de plusieurs) personne(s) de confiance constitue une mesure utile et pertinente de prévention et de résolution des problèmes liés aux aspects psychosociaux : cela en raison de sa disponibilité « en première ligne » dans le cas de souffrances relationnelles au travail (conflits, harcèlement moral, etc.). Tenue au secret professionnel, elle écoute, conseille et cherche une solution ; elle peut organiser une conciliation ou mettre en place les procédures informelles prévues par la loi.

Cette fiche synthétise les modalités d'exercice de la fonction. Les références précises ainsi que les détails se trouvent dans le chapitre II du livre 1<sup>er</sup>, titre 3 du Code.

#### Choix d'une (ou de plusieurs) personne(s) de confiance, interne(s) ou externe(s)

La désignation n'est pas obligatoire, mais lorsque tous les membres représentant le personnel au CPPT (ou la DS, ou les travailleurs) le demandent, l'employeur devra y procéder.

Il y a incompatibilité pour cette fonction avec celles de : membre du personnel de direction<sup>3</sup>; membre de la délégation syndicale; représentant de l'employeur ou des travailleurs au CPPT ou au CE; conseiller en prévention-médecin du travail (CP-MT)<sup>4</sup>. Les missions de la PC peuvent aussi être exercées par le « conseiller en prévention aspects psychosociaux » (CPAP) du SEPP<sup>5</sup>, ainsi que par le « conseiller en prévention interne » (sauf dans les organisations de moins de 20 travailleurs où l'employeur remplit cette fonction, ou en cas de désaccord de l'intéressé lui-même ou du CPPT). Même si une PC est désignée par l'employeur, le travailleur peut toujours choisir de s'adresser au CPAP du SEPP. Il peut aussi s'adresser directement à l'employeur, à un membre de la LH, du CPPT, ou à la DS, en vue d'exposer ses difficultés.

Le choix d'une personne de confiance interne s'orientera vers un travailleur motivé à assurer cette fonction, ayant un bon contact avec l'ensemble de ses collègues, et capable d'écouter sans juger et de garder sa neutralité.

Dans le secteur non marchand<sup>6</sup>, et en général dans les petites entreprises, exercer le rôle de PC tout en étant salarié n'est pas facile (proximité de travail, manque de temps, etc.).

La loi permet de désigner une personne de confiance **externe** (non salariée) :

- dans les organisations de moins de 20 travailleurs;
- dans celles de plus de 20, s'il y a déjà une PC interne ou si le CP interne accepte d'exercer au moins la mission d'information préalable (Cf. Fiche 6.2).

Il est toutefois indispensable qu'une PC externe connaisse bien l'organisation. Par exemple, un ancien travailleur, la PC d'une autre asbl, un indépendant qui preste chez l'employeur, etc.

<sup>1</sup> Plusieurs lois emploient le terme de « personne de confiance » pour des missions qui peuvent être différentes : par exemple les lois sur le statut juridique des personnes vulnérables majeures, sur les droits du patient, sur l'euthanasie, etc.

<sup>2</sup> Il s'agit de deux lois et du code du bien-être au travail : la loi du 28 février 2014 (complétant la loi sur le bien-être des travailleurs) ; la loi du 28 mars 2014 (modifiant les procédures judiciaires en matière de RPS) ; le livre 1<sup>er</sup>, titre 3 du code.

<sup>3</sup> Personnes chargées de la gestion journalière de l'organisation, qui ont pouvoir de représenter et d'engager l'employeur ; les membres du personnel directement subordonnés à ces personnes, lorsqu'ils remplissent également des missions de gestion journalière (à ne pas confondre donc avec la ligne hiérarchique, plus large).

<sup>4</sup> Le CP-MT qui, à l'occasion d'un quelconque examen médical, constate que l'état de santé d'un travailleur est altéré et que cela pourrait découler de l'exposition à des RPS au travail, informe le travailleur sur la possibilité de s'adresser au CPAP ou à la PC. Il peut lui-même informer le CPAP (avec l'accord du travailleur) s'il estime que celui-ci n'est pas en mesure de s'adresser lui-même au conseiller.

<sup>5</sup> Ou du service interne, si c'est le cas (très rare).

<sup>6</sup> Les enquêtes menées en 2011 dans les secteurs bruxellois de la 332 et de la 319.2 indiquaient que 27 % en 332 et 42% en 319.2 avaient une personne de confiance au statut conforme à la loi. Cf. Approche du bien-être au travail 2012.  
[www.apefasbl.org/lapef/actions-en-partenariats/approche-du-bien-etre-au-travail-synthese](http://www.apefasbl.org/lapef/actions-en-partenariats/approche-du-bien-etre-au-travail-synthese)

## Missions

La PC interviendra uniquement dans le cadre d'une demande d'intervention psychosociale informelle d'un travailleur. Elle est tenue au secret professionnel (Cf. Fiche 6.2).

Pour rappel, une demande d'intervention psychosociale peut concerner l'ensemble des risques psychosociaux, dont les composantes sont précisées par la loi, c'est à dire « l'organisation du travail; les conditions de travail; les conditions de vie au travail; le contenu du travail; les relations interpersonnelles au travail, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent effectivement un danger » Cf. Fiche 6.

Dans un premier temps, elle réalise la phase préalable, qui consiste à prendre contact et à informer à propos des différentes possibilités d'intervention. Dans le cas où le travailleur choisit la voie informelle, la PC va chercher une solution : par le biais d'entretiens avec la personne concernée (accueil, écoute, conseils, etc.); par une intervention auprès d'une autre personne de l'organisation (ex. : un membre de la ligne hiérarchique); par une conciliation entre les personnes impliquées (moyennant l'accord du demandeur).

L'employeur veille à ce que la PC (rattachée fonctionnellement au SIPP) accomplisse ses missions de manière complète et efficace, qu'elle dispose du temps et des informations nécessaires, et qu'elle puisse faire appel au CPAP du SEPP. Il prend, en outre, les mesures nécessaires afin que personne ne fasse pression sur elle en vue d'obtenir des informations liées à l'exercice de sa fonction.

Fonctionnellement, la personne de confiance qui fait partie du personnel de l'entreprise est rattachée au SIPP. Elle a un accès direct à la personne chargée de la gestion journalière de l'institution lorsqu'elle exerce ses missions de PC.

La PC et le CPAP du SEPP entretiennent des contacts réguliers et échangent des informations pertinentes sur leurs interventions. La PC transmet par écrit au CPAP (au moins une fois par an) les données des incidents qui se sont répétés et qu'elle a traités. Ces données, anonymes, seront transmises au CP interne en vue de la rédaction du rapport annuel du SIPP.

**Responsabilité civile :** la personne de confiance peut être responsable des dommages qu'elle cause à l'employeur ou à des tiers à la suite d'un fait fautif.

- Si elle est engagée sous contrat de travail, l'article 18 de la loi de 1978 relative aux contrats de travail atténue fortement cette responsabilité puisque son patrimoine personnel est protégé sauf dol, faute lourde ou fautes légères répétées (Cf. Fiche 3.6).
- Si elle est volontaire (externe au personnel), elle bénéficie d'une disposition semblable instaurée par l'article 5 de la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires.

**Responsabilité pénale :** la personne de confiance répond de ses fautes pénales personnelles (ex : le non-respect du secret professionnel).

## Formation et compétences

La PC doit disposer de compétences en termes de savoir-faire et de connaissances nécessaires à sa mission. Dans les 2 ans de sa désignation, elle aura suivi une formation qui comprend au minimum 30 heures organisées en séances de 3 heures au moins<sup>7</sup>. Ces formations portent sur la cadre légal (3 h), les risques psychosociaux au travail (3 h), les techniques d'entretien (6 h) et la gestion des situations problématiques (18 h). Des dispenses sont possibles<sup>8</sup>. La PC doit maintenir ses compétences par le biais d'une supervision annuelle. Les frais de la formation, effectuée durant le temps de travail, sont à la charge de l'employeur.

Les formations pour PC (qui peuvent être organisées par des employeurs ou par divers organismes) ne doivent pas être agréées en tant que telles, mais doivent satisfaire à plusieurs conditions précisées dans le Chapitre V relatif aux dispositions relatives au statut du conseiller en prévention aspects psychosociaux et de la personne de confiance du livre 1<sup>er</sup>, titre 3 du Code et qui concernent tant le contenu que les modalités (ex. : qualification des formateurs, attestation de suivi, dispenses éventuelles, etc.). Les organisateurs de ces formations et des supervisions peuvent demander à figurer (sous certaines conditions) sur la liste publiée par la direction générale Humanisation du travail du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

<sup>7</sup> Sauf dans le cas où c'est le CP interne qui exerce la mission d'information de la PC.

<sup>8</sup> Les organisateurs de formation peuvent dispenser les candidats des matières pour lesquelles ceux-ci peuvent apporter la preuve qu'ils les ont déjà suivies par ailleurs.

La fiche présente les définitions couramment utilisées dans la littérature scientifique ainsi que dans la législation belge et européenne. Les facteurs de stress et les réactions au stress sont évoqués, ainsi que les modèles explicatifs du stress, dont celui de Karasek.

## Fiche 6.3. Le stress au travail

### 1. Définitions dans la littérature scientifique

La majorité des définitions du stress font référence à l'interaction entre l'opérateur et l'environnement de travail.

Deux rôles essentiels sont à distinguer :

- celui de l'environnement, dans les facteurs de stress qu'induisent les exigences de la situation;
- celui du travailleur, en référence à l'évaluation subjective de ses ressources, à sa personnalité, à son implication dans la situation de travail et à l'incertitude concernant une probabilité d'échec.

Les **facteurs de stress** liés à l'environnement de travail peuvent être catégorisés comme suit :

- l'organisation du travail : contrôle, précision des missions, relation aux clients...;
- les relations de travail : soutien, reconnaissance, clarté des objectifs...;
- la nature des tâches : répétitivité, pression temporelle, effort cognitif...;
- l'environnement physique : bruits, déplacements...;
- l'environnement socio-économique : mondialisation et concurrence...

Les **réactions au stress** peuvent être :

- physiologiques : troubles endocriniens conduisant à des troubles fonctionnels, métaboliques, puis lésionnels;
- cognitives/mentales : troubles de la perception, de la concentration, manque de créativité et difficulté à prendre des décisions, etc.;
- émotionnelles : angoisse, aliénation, apathie, etc.;
- comportementales : tabac, alcool, drogue et autres addictions témoignant d'une déviation du fonctionnement normal, ou encore d'une désadaptation fonctionnelle (tentative d'adaptation non encore réussie).

Exemple : Le « burn-out » (ou « épuisement professionnel ») s'exprime par un ensemble de réactions (épuisement physique, mental, émotionnel, désintérêt profond pour le contenu de son travail, dépréciation de ses propres résultats) consécutives à des situations de stress professionnel prolongé qui sont liées à un important investissement personnel et affectif dans son travail.

De nombreux **modèles explicatifs de l'émergence du stress au travail** ont été proposés. Un des premiers modèles – et l'un des plus connus – est celui de Robert Karasek. Selon ce modèle, les emplois à stress élevé sont caractérisés par des exigences psychologiques élevées et un faible degré de liberté de décision.

- Les exigences psychologiques se réfèrent à des charges de travail mental (quantité et rythme), des restrictions organisationnelles pour accomplir une tâche donnée, et des exigences contradictoires.
- La latitude de décision (marge de manœuvre ou possibilité de contrôle de la situation) se réfère à la capacité à prendre des décisions seul, ainsi qu'à la possibilité d'être créatif.

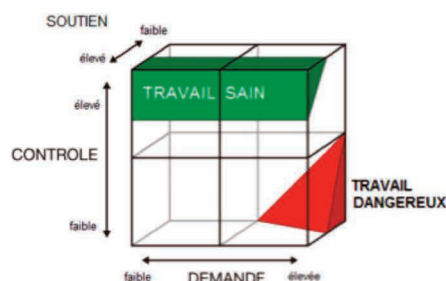
Le stress au travail peut s'atténuer en augmentant la latitude de décision, sans changer les exigences du travail lui-même. Le support social est une composante essentielle de l'environnement psychosocial. L'utilité du soutien social est démontrée au travers de nombreuses études qui lui attribuent différents rôles tels que le support informationnel, l'aide à l'accomplissement de tâches lors de surcharges, le support émotionnel et la guidance.

#### Le modèle de Karasek

Selon les deux dimensions de base

|                      |        | EXIGENCE PSYCHOLOGIQUE |           |
|----------------------|--------|------------------------|-----------|
|                      |        | FAIBLE                 | ÉLEVÉE    |
| LATITUDE DE DÉCISION | FAIBLE | Passivité              | Surcharge |
|                      | ÉLEVÉE | Détente                | Dynamisme |

Avec l'influence du soutien social



## 2. Définitions dans la législation belge et européenne

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail propose la définition suivante du stress: « *Un état de stress survient lorsqu'il y a déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et la perception qu'elle a de ses propres ressources pour y faire face. Bien que le processus d'évaluation des contraintes et des ressources soit d'ordre psychologique, les effets du stress ne sont pas uniquement de nature psychologique. Il affecte également la santé physique, le bien-être et la productivité de la personne qui y est soumise.* »

Trois notions sont à retenir dans cette définition :

- les contraintes au travail;
- l'état de tension (de stress) induit par la perception d'un déséquilibre entre contraintes et ressources;
- les conséquences ou effets du stress sur la santé des salariés et sur la productivité.

En **Belgique**, le stress a été défini pour la première fois dans la CCT n° 72 du 30 mars 1999, rendue obligatoire par un arrêté royal du 21 juin 1999 (M.B. du 9 juillet 1999) :

« *La notion de stress est l'état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs, qui s'accompagne de plaintes ou dysfonctionnements au niveau physique, psychique et/ou social et qui est la conséquence du fait que des travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail.* »

Trois éléments importants dans cette définition :

- l'accent est mis sur la perception, le ressenti d'un groupe de travailleurs par rapport à l'environnement de travail dans lequel ceux-ci évoluent;
- les causes et les mesures de prévention sont également considérées à un niveau collectif plutôt qu'à un niveau individuel. Ainsi, un seul travailleur « stressé » n'est en principe pas couvert par cette législation.
- l'attention doit être portée à l'élimination des facteurs du stress au travail. Ainsi, les thérapies qui traitent les symptômes de la souffrance sans en éliminer l'origine ne sont pas des mesures de prévention légalement reconnues.

Cette CCT ne vise dès lors pas à résoudre des problèmes individuels, mais à prévenir des problèmes de nature collective, mis en évidence lors de la détection et de l'évaluation des risques, et/ou à y remédier.

---

### Référence

- Stratégie Sobane, Aspects psychosociaux, SPF Emploi, travail et concertation sociale, septembre 2010



La fiche présente les pistes proposées par le Conseil national du travail dans sa brochure sur la prévention du stress, avec quelques exemples...

## Fiche 6.3.1. Prévenir le stress au travail

### 1. Politique de prévention du stress au travail

Le CNT a rédigé en 2004 une brochure explicitant la CCT n° 72<sup>1</sup>, afin de faciliter la mise en œuvre d'une politique efficace de lutte contre le stress au sein des entreprises.

#### La CCT n° 72 spécifie que :

En application de la loi sur le bien-être et ses arrêtés d'exécution réunis dans le Code du bien-être au travail, l'employeur est tenu de mener une politique visant à prévenir collectivement le stress occasionné par le travail et/ou à y remédier collectivement.

Pour mener cette politique, l'employeur doit :

- lors de l'analyse générale de la situation de travail qu'il réalise, détecter les risques éventuels de stress (cette analyse porte sur la tâche, les conditions de vie au travail, les conditions de travail et les relations de travail);
- effectuer une évaluation de ces risques sur la base de l'analyse de la situation de travail;
- prendre, en fonction de cette évaluation, les mesures appropriées afin de prévenir les risques ou d'y remédier.

Dans le cadre de l'exécution de ces obligations, l'employeur demande l'avis et la collaboration des services internes et externes de prévention et de protection au travail.

Le CNT rappelle que toutes les études indiquent qu'un facteur essentiel de réussite d'une politique de prévention du stress au travail consiste en l'implication de tous les acteurs de l'entreprise : la direction, la ligne hiérarchique et les travailleurs, ainsi que le service interne et/ou externe de prévention et de protection au travail.

Les partenaires sociaux en sont convaincus : la prévention du stress doit faire l'objet d'une concertation sociale dans les entreprises.

Un autre facteur important de réussite est l'information et la formation concernant les démarches qui sont entreprises pour réaliser cette politique dans l'entreprise.

La réussite d'une politique de prévention du stress nécessite une stratégie d'ensemble, participative et pragmatique.

- Stratégie d'ensemble, c'est-à-dire : qui concerne toutes les catégories du personnel de l'entreprise; qui s'intègre dans la gestion globale de l'entreprise; qui aborde les divers éléments, comme la technique, l'organisation du travail, les conditions de vie au travail, les relations sociales et les facteurs ambiants.
- Stratégie participative : par exemple en interrogeant les travailleurs.
- Stratégie pragmatique, dans le sens où il convient de procéder par étapes : s'attaquer d'abord à des objectifs atteignables et à propos lesquels il y a un consensus, pour pouvoir engranger sans tarder des premiers résultats. Cela sera un stimulant pour poursuivre et approfondir la démarche.

### 2. Détection des risques de stress

La CCT n° 72 précise que la détection porte sur le contenu de la tâche, les conditions de vie au travail, les conditions de travail et les relations de travail. De quoi s'agit-il ?

#### Contenu du travail

Il s'agit de ce qui est directement lié au travail, ce que le travailleur doit faire précisément (ou ce qu'il ne peut/doit pas faire). S'agit-il d'un travail physique lourd ? Les travailleurs ont-ils trop de travail ? Exécutent-ils une tâche trop monotone ? Le travail est-il trop difficile ? Les travailleurs sont-ils directement confrontés à des clients difficiles ? Les exigences relatives à la tâche sont-elles toujours formulées clairement ? Y a-t-il des possibilités de régulation ? Le travailleur reçoit-il la formation appropriée ?

<sup>1</sup> Convention collective de travail (CCT) n° 72 du 30 mars 1999 concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail  
Conseil national du travail (CNT) - [www.cnt-nar.be](http://www.cnt-nar.be)

### Conditions de vie au travail

Cela concerne l'environnement physique du travail. Dans quelle position les travailleurs doivent-ils travailler ? Ont-ils un bon siège ? Y a-t-il beaucoup de bruit ? L'éclairage et l'aération sont-ils appropriés ?

### Conditions de travail

Qu'en est-il des horaires, du travail en équipe, des temps de pause ? Y a-t-il un système de primes ? Que pensent les travailleurs de la sécurité de leur emploi ? Ont-ils encore le temps de concilier travail et famille ?

### Relations de travail au sens large

Les relations, non seulement entre collègues mais aussi avec le(s) chef(s) et l'employeur, sont importantes. Les questions qui doivent être posées à ce sujet sont notamment : quelle est l'ambiance de travail ? Est-il question de discrimination ? De harcèlement sexuel ?

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail dénombre 10 catégories de facteurs pouvant représenter un risque, ainsi que les conditions dans lesquelles ces facteurs s'avèrent stressants et nuisibles pour la santé.

## Contexte de travail

### Culture et fonction organisationnelles

Mauvaise communication, niveau insuffisant de soutien pour la résolution des problèmes et le développement personnel, absence de définition des objectifs organisationnels.

### Rôle au sein de l'organisation

Ambiguïté et conflits de rôles, imprécision de la définition des responsabilités des travailleurs.

### Plan de carrière

Stagnation et incertitude dans la carrière, promotion insuffisante ou excessive, salaire bas, insécurité professionnelle, valeur sociale du travail insuffisante.

### Liberté décisionnelle / Contrôle

Participation insuffisante à la prise de décision, manque de contrôle sur le travail (le contrôle, particulièrement sous forme de participation, fait en effet également partie du contexte et peut être considéré comme relevant d'un problème d'organisation plus général). Isolement social ou physique, mauvais rapports avec les supérieurs, conflits interpersonnels, manque de soutien social.

### Relations interpersonnelles au travail

Exigences contradictoires entre le travail et la vie privée, soutien insuffisant à la maison, difficulté à concilier vie professionnelle et vie privée.

### Relations Vie privée/Travail

Mauvaise communication, niveau insuffisant de soutien pour la résolution des problèmes et le développement personnel, absence de définition des

## Contenu du travail

### Milieu de travail et équipement de travail

Problèmes concernant la fiabilité, la disponibilité, l'adaptation, l'entretien ou la réparation de l'équipement et des moyens.

### Conception de la tâche

Manque de variété ou cycles de travail court, travail fragmenté ou insignifiant, sous-utilisation des compétences, grande insécurité.

### Charge de travail / Rythme de travail

Surcharge de travail ou quantité de travail insuffisante, manque de contrôle sur le rythme de travail, niveau élevé de pression par rapport au temps imparti pour effectuer le travail.

### Planning

Travail posté, plannings inflexibles, horaires de travail imprévisibles, longues heures de travail ou travail effectué en dehors des heures normales.

### 3. Exemples de mesures de prévention

Le CNT présente aussi dans cette brochure des exemples de mesures de prévention.

#### Généralités

- Installation d'une culture et d'une structure d'organisation axées sur la prévention;
- possibilité de développer une culture d'entreprise axée sur la résolution des problèmes;
- intégration structurelle des solutions dans l'organisation;
- vérification des conséquences des réorganisations, changements d'horaires, etc. sur la pression du travail.

#### Communication et rapports interpersonnels

- Amélioration de la communication interne;
- promotion de la coopération;
- travail d'équipe et soutien social (entre collègues et avec la direction de l'entreprise);
- développement du leadership;
- possibilités de participation (laisser la possibilité aux collaborateurs de proposer des solutions);
- existence d'un service de médiation ou d'une personne de confiance pour s'occuper des problèmes individuels;
- visite régulière des lieux de travail par les dirigeants, les conseillers en prévention, etc.

#### Formation et information

- Organisation de séances d'informations relatives au stress pour tous les niveaux hiérarchiques et toutes les fonctions (le stress se manifeste dans toutes les catégories du personnel d'une entreprise);
- formations ciblées (adaptation des compétences et aptitudes aux exigences relatives à la tâche);
- informations concernant le lieu de travail.

#### Autres mesures

- Adaptation ou optimisation des conditions de travail;
- réorganisation du travail;
- introduction de plus de possibilités de régulation, comme des horaires variables et une plus grande flexibilité du travail;
- enrichissement du travail en y ajoutant de nouvelles tâches;
- suppression d'éventuels facteurs stressants, par exemple en rendant le travail moins pénible, en permettant un rythme de travail plus lent, ou en acquérant un meilleur mobilier.

**Une équipe  
prévenue  
en vaut deux**

#### Référence

- Conseil national du travail, La Prévention du stress, 2004



La fiche présente d'abord différents éléments pour situer le burn-out : définitions, causes, manifestations, éléments de diagnostic différentiel. Des principes de base concernant la prévention et la prise en charge sont ensuite abordés.

## Fiche 6.3.2. Prévention de l'épuisement professionnel (burn-out)

### 1. Définitions

Dans la littérature, il existe différentes définitions du burn-out, mais trois dimensions principales se dégagent :

- **l'épuisement émotionnel** : c'est la dimension centrale du burn-out. Un état de fatigue, un manque d'énergie qui peuvent se manifester tant au niveau physique qu'émotionnel ou cognitif ;
- **la dépersonnalisation** : c'est une réponse négative envers autrui, une perte de considération pour les patients, les usagers, les collègues, les étudiants, les clients, etc. Elle peut également se caractériser par de l'irritabilité, une perte d'idéalisme, du cynisme, une attitude de retrait ;
- **la diminution de l'accomplissement personnel** : c'est la tendance à évaluer son travail négativement, la diminution du sentiment de compétence, de succès et/ou d'efficacité.

De manière générale, le burn-out apparaît lorsque le travailleur est dans l'impossibilité de faire son travail comme il le doit ou comme il voudrait le faire. Cette impossibilité découle :

- des **contraintes du travail** : surcharge, objectifs de résultats irréalistes, manque de formation, manque de reconnaissance, trop grande différence entre le travail « idéal » et le travail concret, etc. ;
- des **ressources du travailleur** : ses compétences, sa liberté d'action, le soutien des collègues, etc.

Selon le Conseil supérieur de la Santé<sup>1</sup>, le burn-out est un processus :

- résultant de l'exposition prolongée, en situation de travail, à un ou plusieurs éléments suivants :
  - **stress persistant**,
  - **manque de réciprocité** entre l'investissement (exigences du travail, demandes) et ce qui est reçu en retour (ressources),
  - **déséquilibre** entre certaines **attentes** et la **réalité** du travail vécue ;
- provoquant un **épuisement** professionnel (à la fois émotionnel, physique et psychique) : une fatigue extrême que les temps de repos habituels ne suffisent plus à soulager et qui devient chronique, le sentiment d'être totalement vidé de ses ressources.

Cet épuisement peut avoir un impact sur le contrôle des émotions (irritabilité, colère, pleurs...) et des cognitions (attention, mémoire, concentration), et peut à son tour provoquer des changements dans les comportements et les attitudes :

- une **distanciation mentale** : la personne se détache et devient cynique. Il s'agirait d'une mesure d'adaptation (inefficace) face aux exigences auxquelles elle ne sait plus faire face : progressivement, elle se désengage de son travail, diminue son investissement et met son entourage à distance, voire développe des conceptions péjoratives à propos des personnes avec les collègues ;
- un **sentiment d'inefficacité professionnelle** : diminution de l'accomplissement personnel au travail, dévalorisation de soi ; la personne ne se sent plus efficace dans son activité professionnelle.

Souvent, le travailleur ne remarque pas rapidement en lui cet état d'esprit.

<sup>1</sup> Conseil supérieur de la Santé. Burn-out et travail. Bruxelles : CSS n° 9339 ; 2017. [www.css-hgr.be](http://www.css-hgr.be)

## 2. Causes et origines du burn-out

Trois types de facteurs de risque (contraintes) et de protections (ressources) influencent l'apparition du burn-out : sociétaux, organisationnels et individuels.

### Facteurs sociétaux

- L'augmentation de la **pression du temps**, liée à la multiplication des rôles et des tâches de chacun, susceptible de créer des conflits (au niveau du temps à partager, des influences réciproques, des attentes qui peuvent être différentes dans les différents rôles etc.).
- Le renforcement de l'**individualisme** dans une société qui a perdu ses réseaux sociaux traditionnels, et où les relations sociales se basent davantage sur la concurrence que sur la solidarité. L'individu est devenu le seul responsable de ses succès et échecs.
- la **digitalisation**, qui impose des réactions immédiates et de manière continue.
- la pression de l'injonction de **performance** et l'importance de la **réussite**, devenues centrales dans le sens donné à la vie. Il faut toujours faire plus et mieux, tant au travail que dans les loisirs.

### Facteurs sectoriels

Parmi les causes et origines du burn-out, certains facteurs sont plus spécifiques au secteur non marchand :

- des éléments liés au **cadre réglementaire et financier** : norme d'encadrement, niveau et type de soutien financier des pouvoirs publics (durée, hauteur, précarité, etc.), lourdeur administrative, infrastructures et équipes insuffisantes ;
- des éléments liés aux **bénéficiaires** : exigence élevée de qualité et de souplesse dans la prise en charge, demande de répondre à des besoins individuels, pression des proches, tension entre le bien-être des usagers et des travailleurs, lourdeur et complexité des difficultés et problèmes des bénéficiaires accompagnés ;
- un facteur individuel lié à une difficulté à garder un nécessaire détachement afin de conserver les difficultés et problèmes des bénéficiaires dans la sphère professionnel.

### Facteurs liés au travail

- **Interpersonnels** : le soutien social dont bénéficie un individu est conditionné par la qualité des relations avec les collègues et les supérieurs ; la solidarité et la confiance existant entre les personnes ; leurs compétences et leurs disponibilités ; la reconnaissance du travail accompli ; l'existence d'espaces de discussion pour les travailleurs.
- **Liés aux tâches** : charge de travail (perçue), contrôle, feedback, variété des tâches, utilisation des compétences, moyens mis à disposition du travailleur.
- **Liés à la croissance et à l'évolution de carrière** : il est important d'assurer une juste et équitable reconnaissance du travail. À défaut, le travailleur risque d'avoir le sentiment d'un manque de réciprocité au regard de ce qu'il investit dans son activité professionnelle et de ce qu'il reçoit en retour, en comparaison avec ses collègues.
- **Liés à l'organisation** (par exemple, les possibilités de participation) : le travailleur doit pouvoir participer aux prises de décisions, son avis doit pouvoir être écouté et pris en compte.

### Facteurs individuels

Même si les caractéristiques de l'environnement de travail sont davantage déterminantes pour le burn-out, on en repère certaines liées aux personnes :

- une **faible estime de soi** et la mise en œuvre, face aux situations stressantes, de stratégies d'adaptation évitantes ou passives plutôt que combatives ou actives ;
- des **attentes importantes envers le travail**, qui concernent aussi bien la nature de celui-ci que le souci de la performance ; si ces attentes se révèlent peu réalistes, cela peut mener au burn-out ;
- une **instabilité émotionnelle** (une tendance à percevoir, construire et ressentir la réalité et les événements comme menaçants, pénibles et problématiques) ;
- un **caractère très consciencieux** (fonctionnement méthodique, organisé, soigné, méticuleux, persévérant, etc.).

On comprend mieux le lien entre les thématiques liées au burn-out avec la présentation suivante<sup>2</sup> :

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Les exigences au travail (intensité et temps de travail)</b> | <p>L'intensité et la complexité du travail dépendent des éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- délais et objectifs irréalistes ou mal définis ;</li> <li>- contraintes de rythme ;</li> <li>- éventuelles instructions contradictoires ;</li> <li>- exigences de polyvalence, de compétences et de responsabilités élevées ;</li> <li>- interruptions fréquentes ;</li> <li>- quantité de travail et horaires excessifs.</li> </ul> <p>Il est important de prendre en compte plusieurs points de vue pour évaluer la charge de travail :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- travail prescrit : « ce que l'on doit faire » ;</li> <li>- travail réel : « ce que l'on fait » ;</li> <li>- travail ressenti : « ce que cela nous fait ».</li> </ul> <p>Le temps de travail influe sur la santé et le bien-être par sa durée et son organisation (ex. : la question de la conciliation entre vie professionnelle et vie personnelle).</p> |
| <b>Les exigences émotionnelles</b>                              | <p>Certaines situations peuvent s'avérer émotionnellement exigeantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- contacts difficiles avec le public (agressivité) et confrontation à des situations de souffrance ;</li> <li>- nécessité de maîtriser et de façonner ses propres émotions (ex. : afficher des émotions en contradiction avec ce que l'on ressent ; devoir cacher ses émotions).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Le manque d'autonomie</b>                                    | <p>L'autonomie au travail désigne la possibilité pour le travailleur d'être acteur dans son travail et dans la conduite de sa vie professionnelle. Elle inclut les marges de manœuvre, mais aussi la participation aux décisions ainsi que l'utilisation et le développement des compétences. Accorder de l'autonomie ne signifie pas laisser les travailleurs « se débrouiller », ou leur donner des objectifs flous.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Les mauvaises relations de travail</b>                       | <p>Les relations de travail concernent les relations entre travailleurs, et celles entre le travailleur et l'organisation qui l'emploie. Leur qualité repose notamment sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- les relations avec les collègues et la hiérarchie ;</li> <li>- l'existence d'un collectif de travail et la solidarité entre collègues ;</li> <li>- l'expression des travailleurs (espaces de discussion...) ;</li> <li>- le rôle de l'encadrement de proximité (organisation des tâches, animation d'une équipe...) ;</li> <li>- l'attention portée au bien-être des travailleurs ;</li> <li>- l'adéquation de la tâche à la personne ;</li> <li>- la clarté des objectifs (vision claire des tâches, absence de contradictions) ;</li> <li>- la reconnaissance des efforts déployés et de la qualité du travail ;</li> <li>- les procédures d'évaluation du travail ;</li> <li>- la rémunération et les perspectives de carrière.</li> </ul>    |
| <b>Les conflits de valeur et la souffrance éthique</b>          | <p>Un conflit de valeurs peut naître si le but du travail ou ses effets heurtent les valeurs professionnelles, sociales ou personnelles du travailleur, qui doit ainsi agir d'une façon non conforme à sa conscience, ce qui peut créer une souffrance éthique (ex. : ne pas pouvoir réaliser un travail qui répond à des exigences de qualité).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>L'insécurité de la situation de travail</b>                  | <p>L'insécurité de la situation de travail comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'insécurité socio-économique : peur de perdre son emploi, de retard dans le versement de la rémunération ;</li> <li>- le risque de devoir faire face à des changements non maîtrisés de la tâche et des conditions de travail, l'incertitude sur l'avenir du métier, la peur de devoir changer de fonction sans y être préparé.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

<sup>2</sup> Le syndrome d'épuisement professionnel ou burn-out. Mieux comprendre pour mieux agir. DGT, Anact, INRS. 2015 (répartition en 6 axes proposés par le Collège d'expertise sur le suivi statistique des RPS).

### 3. Les manifestations du burn-out - Le burn-out se manifeste aux niveaux physique, cognitif, affectif et comportemental<sup>3</sup>

#### Physiques

- Fatigue profonde
- Troubles du sommeil
- ↓ énergie
- Plaintes neurovégétatives/fonctionnelles

#### Cognitifs et affectifs

- ↓ sentiment de contrôle
- ↓ sentiment de compétence
- ↓ motivation
- Frustration
- Anxiété
- Irritabilité
- ↓ estime de soi
- ↓ idéalisme
- ↓ concentration
- ↓ mémoire
- Humeur dépressive
- Dualité : quitter le travail ou rester?

#### Comportementaux

- Changement d'attitude envers autrui (cynisme, indifférence, distanciation, détachement)
- Tendance à s'isoler
- ↓ performance
- Absentéisme
- Agressivité

### 4. Distinction entre le burn-out et d'autres concepts proches<sup>4</sup>

#### Stress

Conséquence directe de stressseurs professionnels; le sens du travail n'est pas central.

Est passager ou chronique.

Peut toucher tout type de travailleur.

N'est pas forcément accompagné d'attitudes négatives envers autrui ; le support social et les stratégies d'adaptation peuvent être médiateurs entre stress et burn-out.

#### Burn-out

Rôle important du sens du travail dans l'apparition du syndrome.

Est la conséquence d'une exposition à un stress persistant de longue durée.

Touche avant tout les personnes qui accordent beaucoup d'importance au travail.

Attitudes et comportements négatifs envers les collègues, clients, patients, etc. ; cynisme.

#### Dépression

Épuisement émotionnel et humeur dysphorique.

Étendue à tous les aspects de la vie; caractérisée par une perte du goût des choses, de la vie.

Plus faible estime de soi, défaitisme, moins grande vitalité.

Les antécédents dépressifs peuvent faciliter le burn-out.

#### Burn-out

Épuisement émotionnel et humeur dysphorique.

Lié spécifiquement au travail ; conservation du goût des choses dans les aspects de la vie autres que le travail.

Estime de soi et réalisme plus grands, vitalité plus forte que pour la dépression.

Le burn-out peut s'aggraver en dépression.

#### Fibromyalgie

Liée à une longue exposition au stress.

Douleurs musculo-squelettiques.

Pas d'origine dans le travail.

Les difficultés au travail sont évoquées comme conséquences de la fibromyalgie.

#### Burn-out

Lié à une longue exposition au stress.

La douleur physique n'est pas un symptôme central.

Apparaît dans le travail.

<sup>3</sup> Explications dans l'Outil de détection précoce du burn-out, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, Bruxelles, 2015, [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)

<sup>4</sup> Évolution 2010-2018 du burn-out en Belgique, février 2019, [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)



### Fatigue chronique

Fatigue générale.

Apparaît suite à une tension psychique ou un stress de longue durée.

Cible des personnes engagées et actives avant l'apparition du syndrome.

Pas d'origine systématique dans le travail

### Difficultés causées par un événement de vie

Pas forcément en lien avec le travail (ex. : décès, divorce, séparation...) ; mais il peut y en avoir un (ex. : rétrogradation au travail, licenciement...).

Apparaît à la suite d'un événement précis, souvent de courte durée.

### Workaholisme

Les travailleurs passent énormément de temps au travail, sont réticents à s'en distancier et fournissent un travail au-delà de ce qui est attendu. Le travail affecte leur vie privée.

Importance du travail et du sens donné au travail pour le travailleur.

Peut conduire au burn-out car l'implication excessive dans le travail peut épuiser les ressources.

Les émotions positives sont ressenties au travail ; les émotions négatives sont plus actives (irritation, colère, agitation).

Peut être un facteur de risque du burn-out.

### Bore-out

Monotonie et manque de sens.

Sous-stimulation.

État désagréable de faible excitation et d'insatisfaction.

Le travailleur est capable de faire des efforts.

Besoin en demande de stimulation.

Importance de redonner du sens au travail et de rendre le travail plus stimulant.

Peut être un facteur de risque du burn-out.

### Brown-out

Touche en priorité les professions dont le contenu humain et le contenu relationnel dominant (professions de « vocation »).

Capacité à accomplir des tâches mais avec un sentiment de lassitude immédiat.

Plutôt caractérisé par une perte totale de sens.

### Burn-out

Fatigue émotionnelle qui est associée aux deux autres composantes (dépersonnalisation et perte d'accomplissement).

Apparaît à la suite d'une tension psychique ou un stress de longue durée.

Cible des personnes engagées et actives avant l'apparition du syndrome

Lié au travail.

### Burn-out

Lien avec le travail.

Apparaît à la suite d'une tension de longue durée.

### Burn-out

Touche les personnes qui ont de fortes attentes envers leur travail.

Importance du travail et du sens donné au travail pour le travailleur.

L'épuisement propre au burn-out est incompatible avec une forte implication dans le travail (workaholisme).

Les émotions positives sont ressenties en dehors de la sphère professionnelle ; les émotions négatives sont moins actives (fatigue, tristesse, léthargie).

Le burn-out se caractérise par une diminution de la performance.

### Burn-out

Demandes élevées et faibles ressources.

Surstimulation.

Réaction (épuisement et distanciation mentale) au stress professionnel chronique.

Incapacité (car épuisement) et refus (car distanciation) de faire des efforts.

Besoin d'inactivité.

Importance de rétablir l'équilibre entre les efforts et les récompenses.

### Burn-out

Touche en priorité les professions dont le contenu humain et le contenu relationnel dominant (professions de « vocation »).

Incapacité d'accomplir des tâches.

Plutôt caractérisé par un surmenage (surstimulation).

## 5. Prévention et prise en charge

Les interventions relatives au burn-out peuvent différer de deux manières. D'une part elles peuvent être de prévention primaire, secondaire, tertiaire ou quaternaire (tableau ci-dessous).

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Primaire</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Empêcher la survenue du burn-out (équilibrer les exigences et ressources liées au travail).</li> <li>- Avoir des travailleurs motivés et enthousiastes.</li> </ul>                                                                                  |
| <b>Secondaire</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Réduire la proportion de personnes touchées par le burn-out (détecter les signes précoces, agir sur les facteurs de risque décelés, aider les personnes atteintes).</li> </ul>                                                                      |
| <b>Tertiaire</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre en charge le traitement de personnes atteintes d'un burn-out sévère (via un professionnel de la santé).</li> <li>- Accompagner la personne dans le rétablissement d'un juste équilibre dans son travail ou un retour au travail.</li> </ul> |
| <b>Quaternaire</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lutter contre les effets néfastes d'une surmédicalisation ou d'une surpsychologisation du burn-out (ainsi que d'une surinformation ou désinformation).</li> </ul>                                                                                   |

D'autre part, elles peuvent se concentrer sur un ou plusieurs types d'interventions (sociétal, organisationnel et individuel) que voici.

### Au niveau sociétal

#### Prévention primaire et secondaire

Prévenir le burn-out doit inclure des actions au niveau de la société et contribuer à un changement dans le modèle de société (domination du monde économique par rapport au bien-être collectif et individuel). Il s'agit de :

- mettre en place une régulation du travail plus « soutenable », portée par les acteurs sociaux et les pouvoirs publics;
- trouver des alternatives aux systèmes intensifs de travail qui augmentent les rythmes et la charge de celui-ci;
- se recentrer sur la qualité du travail et renforcer la perspective du parcours de vie des individus;
- stimuler une vision réaliste des métiers et soutenir les personnes dans le choix de leur métier;
- sensibiliser au burn-out et promouvoir un mode de vie sain;
- lutter contre le surinvestissement de l'activité professionnelle;
- sensibiliser au bien-être, à la gestion du stress.

#### Prévention tertiaire

- Mettre en place une législation et des services qui facilitent une reprise du travail lié au burn-out, en prenant en compte les besoins des travailleurs et des employeurs.

### Au niveau organisationnel

#### Prévention primaire

Actions sur les facteurs de risques psychosociaux :

- informer et former les travailleurs (concernant les RPS et le burn-out);
- veiller à la charge de travail de chacun;
- garantir un soutien social solide;
- donner des marges de manœuvre;
- assurer une juste reconnaissance du travail;
- discuter des critères de qualité du travail.

#### Prévention secondaire

Dépister les signes tant individuels que collectifs de burn-out. L'instrument « Indicateur d'alerte des risques psychosociaux » mis au point par le SPF Emploi permet par exemple de détecter la présence de risques psychosociaux et d'évaluer le niveau où ils apparaissent. Le seul fait de les identifier peut d'ailleurs, en induisant une prise de conscience, permettre de prévenir le burn-out.

#### Prévention tertiaire

Pour faciliter le retour au travail et éviter un risque de rechute, il est important que des actions soient entreprises au niveau des facteurs de risque identifiés au travail ; le travailleur ne doit en effet pas, lorsqu'il revient, se retrouver dans un cadre identique. Ce retour doit se préparer en impliquant la personne et son environnement personnel et professionnel (employeur, ressources humaines, responsable direct, collègues et médecine du travail), et en garantissant un espace et un temps intermédiaires sécurisants qui permettront à l'individu de se reconstruire une identité professionnelle. Il faut notamment pouvoir s'assurer de la bienveillance de l'environnement de travail.

Au niveau collectif, la survenue d'un cas de burn-out doit alerter l'entreprise et la conduire à mettre en place une démarche collective de prévention. À défaut, les mêmes causes risquant de produire les mêmes effets, d'autres travailleurs, confrontés aux mêmes situations de travail, pourraient connaître les mêmes difficultés et développer le même syndrome.

## Au niveau de l'individu

### Prévention primaire

- Prendre en charge sa santé : alimentation, activités physiques, périodes de congé;
- s'investir dans des activités extraprofessionnelles;
- se donner du temps (relaxation, activités de décompression et de ressourcement);
- développer des compétences en communication efficace (assertivité, écoute...);
- clarifier ses objectifs professionnels.

### Prévention secondaire

Aider les individus à gérer les facteurs de stress dans le milieu professionnel :

- organiser des formations continues ou des groupes de soutien par les pairs. Il s'agit d'aider les travailleurs à mieux gérer les contraintes du travail et à rétablir leur équilibre, et de les sensibiliser à la détection d'éventuels signaux de burn-out (en eux-mêmes ou chez leurs collègues);
- créer des espaces où les employés peuvent parler de leur travail et de leurs préoccupations;
- accompagner les travailleurs dans la recherche de moyens pour agir sur leur situation de travail et en améliorer la qualité.

### Prévention tertiaire

La prise en charge d'un travailleur en burn-out est à adapter selon la sévérité des symptômes associés. Elle se fait en plusieurs temps, incluant le plus souvent un temps d'arrêt de travail qui permettra successivement :

- le repos;
- la reconstruction identitaire;
- la réflexion et la renaissance du désir de travailler;
- la possibilité d'un retour au travail.



Pour aller plus loin :

- *Évolution 2010-2018 du burn-out en Belgique*. Février 2019. [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)
- Conseil supérieur de la Santé. *Burn-out et travail*. Septembre 2017. CSS n° 9339. [www.health.belgium.be](http://www.health.belgium.be)
- *Le syndrome d'épuisement professionnel ou burn-out*. DGT - Anact - INRS, 2015. [www.inrs.fr](http://www.inrs.fr)
- Philippe Zawieja. *Le burn out*. PUF, Que sais-je?, Avril 2015.
- Michel Delbrouck. *Comment traiter le burn-out*. De Boeck Supérieur, 2011.
- [www.stressburn-out.belgique.be](http://www.stressburn-out.belgique.be)
- [www.preventionburn-out.org](http://www.preventionburn-out.org)



Cette fiche propose une définition de la flexibilité et des différents aspects du travail qu'elle peut concerner (horaires, tâches, temps de travail, localisation et contrat). Certaines études ont également mis en évidence le lien entre la flexibilité et l'intensification du travail. Selon les cas, l'intensification du travail peut avoir des effets positifs (hausse des possibilités d'initiatives) ou négatifs (augmentation de la charge de travail).

### Fiche 6.3.3. La flexibilité et l'intensification du travail

#### Contexte

Sous la pression économique et afin d'améliorer leurs performances, les entreprises modifient leur organisation et recherchent plus de flexibilité. Les pratiques de flexibilité visent quant à elles l'organisation du travail, par une meilleure adaptation aux exigences changeantes de l'environnement, à la compétitivité et aux différents processus de travail : innovation, délais, travail à distance...



#### Qu'est-ce que la flexibilité ?

La flexibilité se définit comme « la capacité d'adaptation sous la double contrainte de l'incertitude et de l'urgence ». Les pratiques de flexibilité peuvent concerner les horaires, les tâches, le temps de travail, la localisation ou encore le contrat de travail.

##### - Les horaires

Ils peuvent être variables ou compressés. Ils sont variables lorsque le travailleur a la possibilité de moduler les heures de début et de fin de journée de son travail. Un horaire compressé peut, par exemple, consister en une répartition du temps de travail hebdomadaire sur quatre jours, pour obtenir un jour de congé supplémentaire en contrepartie de journées plus lourdes. Il existe également l'annualisation du temps de travail, c'est-à-dire la possibilité de choisir à l'avance les jours de travail et le temps de travail maximal pour une période allant d'un mois à un an : c'est alors une combinaison d'horaires variables et d'horaires compressés.

##### - Les tâches

Cela peut concerner d'une part la rotation des postes, d'autre part la polyvalence et l'enrichissement des tâches. La rotation des postes est un partage ou un échange de fonctions entre deux ou plus de deux employés : elle est utilisée tantôt quand une entreprise ne dispose que de très peu d'emplois à temps partiel (partage d'emploi), tantôt pour éviter la monotonie et certains troubles musculo-squelettiques (rotation des postes proprement dite). Elle nécessite une très bonne communication et un esprit d'équipe entre les employés.

La polyvalence et l'enrichissement des tâches permettent au travailleur d'avoir une vue d'ensemble sur la production, des activités de conception jusqu'aux activités de contrôle notamment.

##### - Le temps de travail

Sont concernés le temps partiel, le travail posté<sup>1</sup>, le travail de nuit ou de week-end.

##### - La localisation

C'est le cas du télétravail ou du travail à domicile.

##### - Le contrat de travail (à durée déterminée ou intérimaire)

Exemple : dans le non-marchand, il n'est pas rare que les travailleurs cumulent plusieurs fonctions. C'est le cas notamment de certains assistants sociaux qui sont également coordinateurs au sein de leur organisme. Si ces professionnels ne déterminent pas un moment précis dans la semaine pour exercer telle ou telle fonction, ils risquent d'être rapidement envahis de demandes multiples et d'ainsi subir une réelle intensification de leur travail (qui va de pair avec leur polyvalence).

<sup>1</sup> Le travail posté est un travail d'équipe où les travailleurs se relaient successivement sur un même poste de travail

## Qu'en pensent les travailleurs (selon des études européennes en la matière) ?

Pour le travailleur, l'introduction de pratiques de flexibilité dans l'entreprise implique de devoir s'approprier de nouveaux modes de fonctionnement, ce qui peut avoir un **impact sur la santé et le bien-être au travail**. Les pratiques de flexibilité peuvent être perçues comme menaçantes et incontrôlables, et provoquer des réactions émotionnelles négatives. Au contraire, elles peuvent aussi être perçues comme stimulantes et bénéfiques, en améliorant par exemple la possibilité d'harmoniser la situation de travail avec la vie privée.

La perception des travailleurs dépend tout d'abord de la nature des pratiques de flexibilité. Par exemple, certaines modalités<sup>2</sup> de flexibilité des horaires seront perçues plus favorablement que la flexibilité des tâches<sup>3</sup>. Par ailleurs, le fait que les pratiques de flexibilité soient imposées par l'entreprise, ou au contraire que les travailleurs puissent librement les choisir, va avoir une influence sur leur perception.

D'après certaines enquêtes, les travailleurs soumis à la flexibilité ressentent unanimement une **intensification de leur travail**. Celle-ci peut consister en un alourdissement de la charge de travail (intensification quantitative) et constituer un facteur défavorable pour le bien-être au travail. L'enquête européenne de 2010 sur les conditions de travail montre d'ailleurs qu'en 2000, plus de la moitié des personnes interrogées se plaignaient de l'intensité de leur travail. Cependant, la situation s'améliore depuis 2005.

Vous trouverez une documentation imposante (et la possibilité de participer aux enquêtes) auprès d'Eurofound, la Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail. Son rôle est de transmettre des informations, des conseils et un savoir-faire - sur les conditions de vie et de travail, les relations industrielles et la gestion du changement en Europe - aux principaux acteurs de la politique sociale européenne (décideurs politiques, employeurs, syndicats) en se fondant sur les résultats d'informations, de recherches et d'analyses comparatives. Ses tâches sont de suivre et comprendre le changement, rechercher et analyser ce qui fonctionne et communiquer et partager des idées et des expériences.  
[www.eurofound.europa.eu](http://www.eurofound.europa.eu)

Au demeurant, liée ou non à l'intensification quantitative, la flexibilité peut aussi entraîner un accroissement des possibilités d'initiatives et des responsabilités (intensification qualitative), et ainsi favoriser une amélioration du bien-être au travail. L'autonomie accordée au travailleur (c'est-à-dire la capacité de définir ses propres règles de travail et, de ce fait, d'avoir de l'influence sur le planning et l'organisation de son travail), va avoir de l'influence sur le stress au travail (voir à ce sujet l'effet de la possibilité de contrôle de la situation sur le vécu du stress au travail : Fiche 6.3).

## Quelles pistes peuvent-elles être envisagées ?

En ce qui concerne la flexibilité des horaires, une piste serait de permettre aux travailleurs de réguler leur temps de travail afin de récupérer les éventuelles heures supplémentaires prestées, mais afin aussi de pouvoir décaler leur heure de début ou de fin de journée de travail. Ceci est à envisager en fonction des contraintes organisationnelles du service.

La délimitation de temps précis pour chaque tâche pourrait également permettre de clarifier les rôles de chaque employé (exemple : avenant au contrat de travail qui stipule la répartition du temps de travail). Enfin, la flexibilité demandée au travailleur à temps partiel doit être à double sens (exemple : l'employeur qui demande au travailleur de prester un jour non habituel devra être prêt à concéder des aménagements lorsque le travailleur le demandera).

### Références

- Stratégie Sobane, Aspects psychosociaux, SPF emploi, travail et concertation sociale, septembre 2010
- Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail (Eurofound), en collaboration avec l'Université catholique de Louvain (UCL). 5<sup>ème</sup> enquête européenne sur les conditions de travail, 2012

### Pour aller plus loin

- Jean-Luc Bernard et Claude Lemoine. Traité de la psychologie du travail et des organisations. Chapitre 10 : le travail à distance. Ed. Dunod., Paris, 2007.
- Vers des soignants heureux : comprendre et agir, Symposium octobre 2010, Hospichild, CDCS-CMDC, octobre 2010. [www.hospichild.be](http://www.hospichild.be)
- Educateurs : transformations du métier et fatigue professionnelle, V. de Coorebyter, B. De Backer, [www.isajh.org](http://www.isajh.org)
- La fatigue professionnelle des éducateurs, Revue Non-Marchand, B. De Backer, [www.apefasbl.org](http://www.apefasbl.org)

<sup>2</sup> Par exemple la mise en place d'un horaire avec des plages pour débuter et terminer la journée de travail. Il faut néanmoins faire attention aux dispositifs légaux en la matière (pause de midi obligatoire, limite de 11 heures de prestation), dont le règlement de travail doit faire état. La qualité du travail et la santé des travailleurs sont bien entendu concernées

<sup>3</sup> La flexibilité des tâches peut avoir pour conséquence la révision des descriptions de fonction, entraînant des conflits de rôle (voir Fiches 6.1.5. et 6.1.6.)

Les facteurs de risques psychosociaux au travail sont décrits ici à partir d'un outil internationalement utilisé, le questionnaire de Karasek. Ce questionnaire évalue trois dimensions de l'environnement psychosocial au travail : la demande psychologique, la latitude décisionnelle et le soutien social.

## Fiche 6.3.4. Questionnaire concernant le stress au travail

Le questionnaire examine trois aspects du travail :

1. La charge mentale du travail (demande psychologique);
2. les compétences et les marges de manœuvre (latitude décisionnelle);
3. la qualité des relations professionnelles et personnelles (soutien social).

Le questionnaire comporte vingt-six questions : neuf pour la demande psychologique, neuf pour la latitude décisionnelle, huit pour le soutien social.

Les réponses proposées sont : Pas du tout d'accord (--). Pas d'accord (-). D'accord (+). Tout à fait d'accord (++).  
Cela permet de les coter de 1 à 4 et de calculer un score pour chacune des trois dimensions.

### 1. L'axe « Demande psychologique » regroupe trois sous-axes

#### 1.1. Quantité - rapidité

|     |                                                                        | --                       | -                        | +                        | ++                       |
|-----|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Q10 | Mon travail me demande de travailler très rapidement.                  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Q12 | On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Q13 | Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### 1.2. Complexité - intensité

|     |                                                                           | --                       | -                        | +                        | ++                       |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Q14 | Je reçois des ordres contradictoires de la part de différentes personnes. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Q11 | Mon travail me demande une grande intensité dans son exécution.           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Q15 | Mon travail demande de longues périodes de concentration intense.         | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

#### 1.3. Morcellement, prévisibilité

|     |                                                                                                            | --                       | -                        | +                        | ++                       |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Q16 | Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant d'avoir à les reprendre plus tard. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Q17 | Mon travail est très bousculé.                                                                             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Q18 | Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail.             | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Le score de demande psychologique est donné par la formule :  
 $Q10 + Q11 + Q12 + (5 - Q13) + Q14 + Q15 + Q16 + Q17 + Q18.$

## 2. L'axe « latitude décisionnelle » regroupe trois sous-axes

### 2.1. Latitude ou marges de manœuvre

--   -   +   ++

- Q4   Mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même.
- Q6   Dans ma tâche, j'ai très peu de libertés pour décider comment je fais mon travail.
- Q8   J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail.

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

### 2.2. Utilisation actuelle des compétences

--   -   +   ++

- Q2   Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives.
- Q5   Mon travail demande un haut niveau de compétence.
- Q7   Dans mon travail, j'ai des activités variées.

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

### 2.3. Développement des compétences

--   -   +   ++

- Q1   Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles.
- Q3   Mon travail me demande d'être créatif.
- Q9   J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

Le score de latitude décisionnelle est donné par la formule :

$$4 \times Q4 + 4 \times (5 - Q6) + 4 \times (Q8) + 2 \times (5 - Q2) + 2 \times (Q5) + 2 \times (Q7) + 2 \times (Q1) + 2 \times (Q3) + 2 \times (Q9).$$

## 3. L'axe « soutien social » distingue le soutien professionnel ou émotionnel, en provenance des supérieurs ou des collègues

### 3.1.a. Le soutien professionnel par les supérieurs

--   -   +   ++

- Q22   Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés.
- Q21   Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien.

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|

### 3.1.b. Le soutien professionnel par les collègues

--   -   +   ++

- Q23   Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents.
- Q26   Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien.

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  |  |  |  |
|--|--|--|--|



**3.2.a. Le soutien émotionnel par les supérieurs**

Q20

Mon supérieur prête attention à ce que je dis.

Q19

Mon supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés.

|                      |                      |                      |                      |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| --                   | -                    | +                    | ++                   |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

**3.2.b. Le soutien émotionnel par les collègues**

Q25

Les collègues avec qui je travaille sont amicaux.

Q24

Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt.

|                      |                      |                      |                      |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| --                   | -                    | +                    | ++                   |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

Le score de soutien social est donné par la formule :

$Q19 + Q20 + Q21 + Q22 + Q23 + Q24 + Q25 + Q26$ .

**ANALYSE DES RÉSULTATS****1. Job strain (tension au travail)**

La « tension au travail » est la combinaison faible latitude/forte demande.

En pratique, si le score de demande psychologique est supérieur à 20 et le score de latitude décisionnelle inférieure à 71, le travailleur est dans le cadran « tendu », et donc considéré en situation de « tension au travail ».

|                            |        | DEMANDE<br>PSYCHOLOGIQUE |           |
|----------------------------|--------|--------------------------|-----------|
|                            |        | FAIBLE                   | ÉLEVÉE    |
| LATITUDE<br>DE<br>DÉCISION | FAIBLE | « détendu »              | « tendu » |
|                            | ÉLEVÉE | « passif »               | « actif » |

**2. « Isostrain »**

L'Isostrain est la combinaison d'une situation de tension au travail et d'un faible soutien social, inférieur à 24.

Mon stress,  
c'est de répondre  
aux questionnaires.





## Fiches 7

### Catégories particulières de travailleurs

- 7.1. Les jeunes au travail
  - 7.1.1 Le Tutorat
- 7.2. Les stagiaires
- 7.3. Les femmes enceintes/allaitantes
- 7.4. Les personnes handicapées
- 7.5. Les travailleurs plus âgés
  - 7.5.1. Maintien à l'emploi des travailleurs plus âgés
  - 7.5.2. Outils pour favoriser l'emploi des travailleurs plus âgés
- 7.6. Les intérimaires
  - 7.6.1 Modèle de fiche de poste de travail
- 7.7. Les contrats ALE
- 7.8. Les volontaires, les indépendants et les contrats art. 60



Etant donné leur situation, certains travailleurs requièrent plus d'attention en termes de bien-être au travail et/ou impliquent une réglementation particulière.

## Fiche 7

### Catégories particulières de travailleurs

Il s'agit des jeunes, des stagiaires, des étudiants, des femmes enceintes ou allaitantes, des personnes handicapées, des travailleurs plus âgés, des intérimaires et des travailleurs sous contrat ALE. D'autres personnes travaillent aussi dans les ASBL mais n'y sont pas salariées.

#### Les jeunes (Cf. Fiche 7.1)

Les jeunes sont considérés comme un groupe à risques particuliers, étant donné leur manque d'expérience et le fait qu'ils ne sont pas conscients de certains risques, et de l'influence de certaines activités sur leur développement physique et psychique. Le titre 3 du livre X du code relatif à la protection des jeunes au travail impose d'évaluer les risques auxquels ceux-ci sont exposés pendant leur travail, en tenant compte de ces caractéristiques.

#### Les stagiaires (Cf. Fiche 7.2)

Les stagiaires effectuent un travail dans le cadre d'une formation. Le bien-être au travail pour les stagiaires est régi par le titre 4 du livre X qui s'applique à l'employeur, au stagiaire et à l'établissement d'enseignement. Si le stagiaire est mineur, l'employeur ne peut lui faire exécuter certaines activités. L'employeur est responsable du bien-être au travail du stagiaire ; en revanche, c'est l'école qui doit souscrire à une assurance en cas d'accident.

#### Les femmes enceintes (Cf. Fiche 7.3)

Les femmes enceintes requièrent une attention particulière et leur situation implique la mise en place de dispositions en vue de veiller à leur sécurité, leur santé, et celle de leur futur enfant. Suite à l'analyse de risques du poste de travail, des mesures de prévention spécifiques doivent être prises pour la travailleuse enceinte ou allaitante, telles que des adaptations du poste de travail, ou l'écartement. Les femmes enceintes bénéficient par ailleurs d'une protection contre le licenciement.

#### Les travailleurs en situation de handicap (Cf. Fiche 7.4)

Les travailleurs en situation de handicap nécessitent également une attention particulière afin de leur permettre de réaliser un travail de qualité dans de bonnes conditions. De nombreuses actions sont mises en place dans ce but (aménagement des postes de travail, sensibilisation au monde des entreprises, travail sur les stéréotypes, renforcement de la confiance des personnes en situation d'handicap, etc.) que ce soit dans le secteur adapté ou non, privé et public.

#### Les travailleurs plus âgés (Cf. Fiche 7.5)

Compte tenu des changements sociaux, culturels et individuels liés au vieillissement, diverses mesures sont prises, notamment pour favoriser le maintien ou la mise à l'emploi des travailleurs plus âgés (par exemple, une surveillance médicale adaptée en fonction de l'âge, des capacités et des situations de travail).

#### Le travailleur intérimaire (Cf. Fiche 7.6)<sup>1</sup>

Le travailleur intérimaire est engagé par une agence d'intérim qui le place chez un utilisateur. L'agence est l'employeur et doit souscrire à l'assurance accident du travail. L'entreprise utilisatrice est responsable en matière de bien-être au travail. En outre, étant donné le caractère ponctuel du travail, certaines activités sont interdites aux intérimaires.

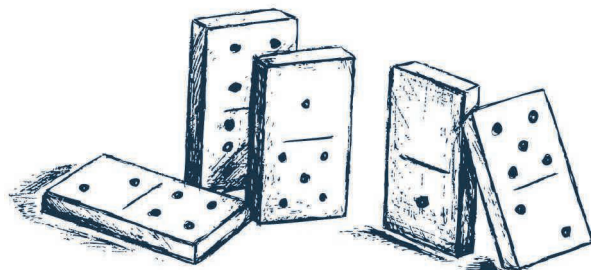
#### Les contrats de travail ALE (Cf. Fiche 7.7)

Les contrats de travail ALE (Agence locale pour l'emploi) sont destinés aux personnes qui sont sans travail depuis un certain temps et qui, sous l'autorité d'une ALE et contre rémunération (4,10 euros net par heure de travail prestée), accomplissent pour un utilisateur certaines activités tout en conservant leurs allocations de chômage. Le travail peut consister en l'entretien de jardins, la garde ou l'accompagnement d'enfants, de malades, de personnes âgées ou handicapées, l'exécution de formalités administratives, etc. Ces activités doivent s'exercer en Belgique et ne peuvent pas, sauf exception, dépasser une durée de 45 heures par mois. Comme pour les intérimaires, c'est l'utilisateur qui est responsable, dans les mêmes conditions qu'un employeur, de l'application des dispositions de la loi sur le bien-être au travail.

#### Autres personnes occupées dans des ASBL

Des personnes peuvent « travailler » dans les associations sous d'autres statuts que celui de salarié, statuts pour lesquels il est pertinent de s'interroger sur l'application de la législation sur le bien-être au travail. Il s'agit des travailleurs engagés sous l'article 60, §7 de la loi organique des CPAS, des volontaires et des indépendants (Cf. Fiche 7.8).

<sup>1</sup> Le titre 2 du livre X fixe les mesures relatives au bien-être au travail des intérimaires.





## Fiche 7.1. Les jeunes au travail



Les jeunes sont considérés comme un groupe à risques particuliers étant donné leur manque d'expérience, et le fait qu'ils ne sont pas conscients de certains risques, et de l'influence de certaines activités sur leur développement physique et psychique. titre 3 du livre X du code relatif à la protection des jeunes au travail impose d'évaluer les risques auxquels les jeunes sont exposés pendant leur travail en tenant compte de ces caractéristiques.

Selon la législation, les « jeunes » sont :

- les mineurs âgés de 15 à 18 ans, qui ne sont plus soumis à l'obligation scolaire à temps plein;
- les étudiants jobistes qui ont conclu avec l'employeur un contrat de travail pour une occupation d'étudiant;
- les apprentis, c'est-à-dire toute personne qui bénéficie d'une formation en entreprise avec un contrat d'apprentissage;
- les élèves et les étudiants qui suivent des études pour lesquelles le programme prévoit une forme de travail effectué dans l'établissement d'enseignement.

### Mesures de prévention pour les jeunes

L'employeur doit effectuer une analyse des risques pour les jeunes avant le début du travail, la reproduire chaque année et lors de chaque modification du poste de travail. Cette analyse doit pouvoir évaluer les risques spécifiques du poste de travail, y compris l'aménagement des procédés et du déroulement du travail et leur interaction, et l'état de la formation et de l'information des jeunes au travail. Suite à cette analyse, des mesures de prévention doivent être prises comme, par exemple, leur éviter le port de charges lourdes, interdire l'utilisation de certaines machines, prévoir les équipements de protection individuels nécessaires et adaptés.

### Interdictions

Il est interdit d'occuper des jeunes à des travaux considérés comme dangereux, tels ceux :

- qui vont objectivement au-delà de leurs capacités physiques ou psychologiques;
- qui les exposent à des agents toxiques, cancérigènes ou à des radiations ionisantes;
- contenant des risques d'accident dont on suppose qu'ils ne peuvent pas les identifier ou les prévenir;
- qui les exposent à des températures extrêmes de froid ou de chaud, ou à des bruits ou vibrations.

Le code comprend une liste annexe des agents, des procédés, des travaux et des endroits auxquels les jeunes ne peuvent être occupés.

Toutefois, si, pour la formation professionnelle du jeune, il s'avère nécessaire d'être exposé à un des dangers cités précédemment, celui-ci peut exercer le travail, à condition que l'employeur garantisse l'efficacité des mesures de prévention et le contrôle de ces dernières par la ligne hiérarchique. De plus, ce type de travail devra être réalisé en présence d'un travailleur expérimenté.

En ce qui concerne l'organisation du travail, les jeunes ne peuvent pas travailler plus de 8 heures par jour et 38 heures par semaine, quel que soit le nombre d'employeurs qui les occupe. Sachant que le temps qu'ils consacrent à leur formation compte comme temps de travail, la durée totale de leur formation et du travail qu'ils effectuent ne peut dépasser les limites légales de la durée du travail. Dès qu'ils atteignent 18 ans, les jeunes sont considérés comme des travailleurs ordinaires pour ce qui concerne la durée du travail et les temps de repos.

## Surveillance de la santé

L'employeur doit se trouver en conformité avec les dispositions du titre 4 du livre I du code relatif à la surveillance de la santé des travailleurs, et il en supporte les coûts.

Dès lors, les jeunes peuvent être soumis à deux types d'examen :

1. S'ils occupent un poste de sécurité, un poste de vigilance, une activité à risque défini la surveillance de la santé doit être conforme au titre 4 du livre I relatif à la surveillance de la santé des travailleurs.
2. Si le jeune a moins de 18 ans, ou s'il exerce un travail de nuit (entre 20 h et 6 h) ou un travail qui est normalement interdit (mais qui est ici autorisé parce qu'il est nécessaire pour la formation professionnelle), une évaluation de la santé préalable et périodique est nécessaire.

Pour veiller à ce que les mesures de prévention soient prises et les consignes de sécurité suivies, un tuteur doit être désigné pour accompagner les jeunes sur le lieu de travail. Cette personne doit être bien informée des risques et disposer du temps nécessaire pour assurer correctement cet accompagnement.

<sup>1</sup> Cf. Fiches 5 et 5.2. sur la surveillance de la santé





## Fiche 7.1.1. Le Tutorat

### Qu'est-ce que le tutorat en milieu professionnel ?

Le tutorat est une relation formative entre un tuteur et un tutoré. Il s'agit d'une modalité de formation qui implique que la situation de travail soit organisée de manière à faciliter l'apprentissage d'un métier (rendre le travail formateur) dans le cadre d'une relation d'appui personnalisée et formalisée (accompagnement tutoral).

Le tutorat s'inscrit dans une organisation et implique toute l'équipe de travail ; il s'agit d'un projet institutionnel.

Le tutorat, basé sur une relation de confiance entre un tuteur et un tutoré, soutient le développement des compétences et de l'identité professionnelle du tutoré, en tenant compte de la culture de l'organisation avec ses manières spécifiques « de faire et d'interagir ».

À la fois modèle professionnel et agent d'intégration, le tuteur est un professionnel expérimenté qui, à côté de son activité principale (son métier), est chargé d'accompagner et de guider, sur leur lieu de travail, des personnes en situation d'apprentissage. Il les soutient et sécurise leur parcours de formation et d'évolution professionnelle.

### Quels sont les bénéfices du tutorat dans le secteur non-marchand ?

En premier lieu, le tutorat représente un appui décisif au parcours de formation des futurs professionnels. La plupart des métiers spécifiques au secteur non-marchand s'apprennent dans des formations incluant des stages : la qualité de l'accompagnement lors de ceux-ci contribue à une meilleure qualité des apprentissages.

Ensuite, le tutorat facilite l'entrée des nouveaux professionnels en milieu de travail. Il contribue à la transmission des valeurs et des normes durant la phase d'intégration. Il permet d'atténuer les obstacles rencontrés et de lutter contre les sentiments d'isolement ou d'échec dans la gestion des nouvelles relations de travail.

En outre, le tutorat est utile aux organisations. Il permet de répondre à l'enjeu de transmission et de partage des savoirs, et de bénéficier de l'expérience des tuteurs : l'apprentissage est inscrit dans le travail réel, dans une compréhension fine du contexte institutionnel, en donnant des points de repère pour se prémunir des risques professionnels. Le tutorat aide aussi à lutter contre la perte de compétences associée au départ des travailleurs plus âgés. Il valorise l'expérience acquise, donnant l'opportunité de faire évoluer des personnes occupant depuis longtemps les mêmes fonctions, et luttant ainsi contre l'usure professionnelle. Il favorise la prise en compte de remises en question ou de propositions émises par le tutoré (avec son regard neuf). Le tutorat a donc sa place dans une politique de gestion des compétences, des âges et de la prévention des risques.

Par ailleurs, les travailleurs plus âgés peuvent s'investir avec enthousiasme dans une fonction de transmission de savoirs et de soutien au développement professionnel, qui valorise leur expérience de vie. Exercer une fonction de tuteur peut être pour eux une source d'enrichissement, une occasion de donner un autre sens et une nouvelle motivation à leur engagement professionnel, et de sortir d'un processus de fatigue professionnelle; elle peut contribuer à leur évolution professionnelle et être un tremplin vers de nouvelles fonctions (pédagogiques, d'encadrement...).

Enfin, le secteur non-marchand peut être un lieu d'insertion socioprofessionnelle en faveur de jeunes en décrochage et d'autres publics représentant la diversité de la société, en cohérence avec les missions d'accueil, d'accompagnement et d'éducation des associations.

### Objectifs et enjeux du tutorat

Les actions de tutorat contribuent à faciliter chez le tutoré :

- la prise de fonction et la construction de l'identité professionnelle;
- l'intégration au sein de l'équipe de travail;
- l'apprentissage des compétences nécessaires à l'exercice d'un métier, d'une fonction;
- la transmission de la culture de l'organisation (avec ses valeurs, ses normes);
- la prise de recul (réflexivité, questionnement) sur les situations professionnelles;
- la consolidation du projet professionnel.

Les enjeux liés au tutorat sont multiples et varient en fonction du contexte dans lequel il s'exerce :

- contribuer au parcours de formation des stagiaires;
- intégrer les nouveaux arrivants;
- accompagner les situations de changement professionnel : évolution (ex. : changement de fonction) ou transition (ex. : réintégration après absence);
- contribuer à la formalisation des « savoir-faire » d'un métier et les transférer;
- organiser des dispositifs de transferts pour éviter les pertes de compétences « sensibles »;
- capitaliser les bonnes pratiques d'un travailleur détenant une expertise, changeant d'affectation ou quittant l'institution.

Le tutorat permet de valoriser les compétences acquises et de formaliser des méthodes de travail, de diffuser les pratiques pertinentes et porteuses de sens. Il prédispose à une culture de coopération entre nouveaux et anciens, et favorise la réflexivité et le travail en équipe.

## Le choix du tuteur

### A. Un acteur reconnu

Le tuteur est un acteur reconnu par sa hiérarchie et ses pairs pour ses compétences :

- savoirs théoriques et techniques (dans le domaine d'apprentissage visé par le tuteuré) ;
- capacités de formalisation (décomposer en phases cohérentes l'activité) ;
- capacités de réflexivité (prendre du recul et questionner les situations professionnelles) ;
- capacités pédagogiques et d'accompagnement ;
- capacités d'animation (mobiliser l'équipe en faveur du tutorat) ;
- attitudes (écoute, communication, implication, engagement, autonomie, maturité).

Au-delà de cela, le tuteur est avant tout un médiateur ; il doit savoir prendre du recul pour favoriser l'autonomie et la responsabilisation du tuteuré.

### B. Un acteur volontaire

### C. Un profil recommandé

- Justifier d'une expérience professionnelle consistante et d'une ancienneté au sein de l'institution ;
- exercer une fonction similaire à celle qui est apprise par le tuteuré ;
- posséder un diplôme au moins équivalent au diplôme visé par le tuteuré ;
- ne pas être le supérieur hiérarchique du tuteuré.

## L'organisation de la mission du tutorat

Le tutorat est un projet institutionnel : il s'inscrit dans une organisation et implique toute une équipe. Il ne concerne pas seulement la relation entre deux personnes (tuteur et tuteuré).

### Quelques conditions de réussite

- Définir les objectifs du tutorat avec une description du métier visé ;
- désigner un tuteur volontaire et ayant les compétences requises ;
- mettre en place une organisation du travail qui permette au tuteur et au tuteuré de travailler ensemble, et d'avoir des moments réguliers d'entretien en dehors de la présence des bénéficiaires ;
- intégrer le tuteur dès le premier contact entre le tuteuré et l'institution ;
- sensibiliser le tuteur au profil spécifique du tuteuré (exemple : situation de handicap) ;
- associer le tuteur aux contacts avec les organismes extérieurs liés au tuteuré (ex. : centre de formation) ;
- prévoir un avenant au contrat de travail concernant la mission de tutorat, à signer avant la mise en œuvre du tutorat, et précisant les conditions de mise en œuvre de la mission (durée, horaire, activités...) ;
- impliquer l'ensemble de l'équipe de travail où va évoluer le tuteuré et organiser une continuité du tutorat (avec suppléance), même en cas d'absence du tuteur désigné.

### Grandes étapes d'un projet tutorat

1. Préparation (mise en place des conditions de réussite).
2. Accueil et intégration.
3. Accompagnement et formation.
4. Évaluation et conclusion (évaluation des moyens et des résultats).

## Rôles des différents acteurs

Pour que le tutorat apporte les résultats escomptés, il est important que chaque acteur prenne sa place.

## 1. Rôle de la direction (et de l'encadrement)

L'engagement de la direction (et de l'encadrement) constitue une garantie essentielle du bon fonctionnement du dispositif tutoral; il en facilite l'organisation interne et le bon déroulement. Leurs rôles sont de :

- choisir le tuteur parmi les salariés volontaires et compétents ;
- permettre au tuteur d'être en situation d'apprentissage ;
- donner au tuteur les moyens d'accompagner le tuteur (du temps, un accès aux formations, l'équipement pédagogique, une légitimité, de la reconnaissance...) ;
- formaliser la mission du tuteur (objectifs, évaluation, aménagement du temps de travail pour le tuteur) ;
- mobiliser l'ensemble de l'équipe en vue du tutorat mis en place ;
- accompagner le tuteur dans sa mission ;
- organiser des points d'étape réguliers avec le tuteur concernant sa mission et sa progression ;
- évaluer, en associant les tuteurs, l'ensemble du processus tutoral ;
- valoriser et reconnaître la mission tutorale dans les activités et compétences du tuteur, en l'intégrant lors des entretiens de fonctionnement et d'évolution.

## 2. Rôle du tuteur

Au-delà de son professionnalisme et de son expertise dans le métier, le tuteur doit disposer (via une formation spécifique) des compétences pédagogiques et d'accompagnement nécessaires à l'exercice de la fonction de tuteur.

Dans l'accompagnement formatif du tuteur, à côté des aspects techniques du travail, il veille à prendre en compte les dimensions éthiques (respect des personnes, de la réglementation et de l'environnement), les aspects de santé et de sécurité, ainsi que la réflexivité et l'identité professionnelle.

Schématiquement, on peut distinguer comme suit les principales missions structurantes du tuteur.

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Accueillir et intégrer</b>                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Participer au recrutement (le cas échéant).</li> <li>- Préparer l'intégration (information de l'équipe, préparation des documents de base concernant la fonction et l'institution).</li> <li>- Accueillir et faciliter l'intégration du tuteur.</li> <li>- S'intéresser au parcours et au projet professionnel du tuteur.</li> <li>- Le guider au sein de l'institution.</li> <li>- L'informer des modalités de formation et d'accompagnement.</li> </ul> |
| <b>Organiser et planifier le parcours de formation</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Élaborer (ou s'appuyer sur) un référentiel des compétences à acquérir.</li> <li>- Préparer le contenu des séquences de formation.</li> <li>- Établir un parcours de formation progressif.</li> <li>- Déterminer les critères d'évaluation.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Former</b>                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transmettre les connaissances, les savoir-faire et la culture de l'organisation.</li> <li>- Participer à l'élaboration des supports d'apprentissage.</li> <li>- Utiliser diverses méthodes pédagogiques (explication, démonstration, expérimentation...).</li> <li>- Rendre les situations de travail formatrices.</li> </ul>                                                                                                                             |
| <b>Accompagner le tuteur</b>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Construire et entretenir une relation positive.</li> <li>- Soutenir l'élaboration du projet professionnel et la réalisation des activités.</li> <li>- Rappeler le cadre et les limites.</li> <li>- Encourager et soutenir la motivation.</li> <li>- Faire réfléchir et stimuler l'auto-évaluation.</li> <li>- Écouter les questions, les difficultés et les propositions/suggestions.</li> </ul>                                                          |
| <b>Évaluer</b>                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'assurer au quotidien de la compréhension et de la bonne mise en œuvre des missions confiées.</li> <li>- Formaliser régulièrement la progression professionnelle, « en situation », du tuteur.</li> <li>- Faire le point régulièrement avec le supérieur hiérarchique sur l'évolution des acquis professionnels (savoirs, savoir-faire et attitudes) et les besoins du tuteur.</li> </ul>                                                                |
| <b>Établir et entretenir un partenariat avec l'organisme de formation</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prendre contact (et entretenir des contacts réguliers) avec l'organisme de formation ou d'accompagnement.</li> <li>- Définir les modalités pratiques d'organisation (ex. : celles du stage au sein de l'institution) et de collaboration entre professionnels concernés (sur la base d'une répartition des rôles).</li> <li>- Participer à l'évaluation des compétences acquises.</li> </ul>                                                              |

## 3. Rôle du tuteur

Son investissement est une condition sine qua non de la réussite du tutorat. La personne tutorée veille à :

- s'impliquer dans son parcours d'apprentissage ;
- réaliser les activités qui lui sont confiées en tenant compte des recommandations du tuteur ;
- solliciter son tuteur en cas de besoin et l'alerter en cas de difficulté ;
- rendre compte de sa progression au tuteur et à son supérieur hiérarchique.



## Fiche 7.2. Les stagiaires



Le titre 4 du livre X du code relatif à la protection des stagiaires s'applique à l'employeur, au stagiaire et à l'établissement d'enseignement.

### Qu'entend-on par stagiaire ?

Toute personne qui suit une formation et pour laquelle il doit effectuer un travail (concret) chez un employeur en vue d'acquérir une expérience professionnelle.

### Qui doit effectuer l'analyse des risques ?

L'employeur qui occupe le stagiaire doit réaliser l'analyse des risques avant que le travail commence. Cette analyse doit être reproduite, voire adaptée, une fois par an et à l'occasion de modifications apportées au poste de travail. Sur cette base, l'employeur met en place des mesures de prévention. Celles-ci sont imposées par le code selon la situation du stagiaire. En effet, si le stagiaire a entre 15 et 18 ans, l'employeur doit répondre au titre 3 du livre X du code relatif à la protection des jeunes. Et par conséquent, il ne peut l'engager pour certaines activités (Cf. Fiche 7.1. Les jeunes au travail), excepté si l'occupation à cette activité est nécessaire pour sa formation professionnelle. Dans ce cas, l'employeur doit garantir des mesures de prévention efficaces, les contrôler et accompagner le stagiaire. En outre, l'employeur doit organiser et prendre les mesures nécessaires en matière d'accueil et d'accompagnement du stagiaire, afin qu'il puisse s'intégrer et réaliser son travail correctement. Tout comme pour les nouveaux travailleurs, un accompagnement des stagiaires par un tuteur désigné par l'employeur ou par un membre de la ligne hiérarchique est nécessaire.

### Surveillance de la santé

Une **évaluation de la santé préalable** doit être prévue pour tous les stagiaires par l'employeur, sauf si le stagiaire a, lors d'un premier stage, déjà réalisé cette visite et que les risques possibles dans les deux stages sont similaires. En effet, le **premier** employeur veille à ce que le stagiaire auquel un type de surveillance de santé s'applique, soit soumis à une évaluation de santé préalable avant de le mettre au travail<sup>1</sup>. Lors de chaque stage successif, cette évaluation de santé préalable **n'est répétée que** si le stagiaire est exposé à un nouveau risque pour lequel une évaluation de santé n'a pas encore été effectuée.

Le stagiaire doit fournir la preuve de cette évaluation, via le formulaire de santé, à chaque nouvel employeur.

Suite à son analyse des risques, l'employeur informe l'établissement d'enseignement et indique le **type de surveillance de la santé** requis, les vaccinations et les mesures de prévention en cas de grossesse ou d'allaitement (Cf. Fiche 7.3.).

Lorsqu'une surveillance de la santé est exigée, l'employeur informe le stagiaire et l'établissement obligatoirement, via un document écrit contenant les informations suivantes :

- la description du poste ou de l'activité nécessitant une surveillance de santé appropriée;
- toutes les mesures de prévention à appliquer;

- la nature du risque nécessitant une surveillance de la santé spécifique;
- les obligations à respecter concernant les risques inhérents à l'activité ou au poste de travail;
- l'éventuelle formation adaptée à l'application des mesures de prévention.

La surveillance de la santé d'un stagiaire peut être de deux types :

- une surveillance de la santé similaire à tous les travailleurs de l'association du fait de la situation de travail (poste de sécurité, de vigilance ou une activité à risque défini) ; elle est dans ce cas dite appropriée ;
- une surveillance de la santé spécifique liée à l'exposition du stagiaire à un risque spécifique, comme le travail de nuit ou un risque grave pour lequel l'interdiction d'occuper vaut normalement; ou encore qui résulte du fait que le stagiaire est âgé de moins de 18 ans.

C'est normalement le service de prévention de l'employeur qui effectue la surveillance médicale du stagiaire. Toutefois, selon la convention de stage, une dérogation peut être consentie, et c'est alors le médecin du travail du service de prévention de l'établissement d'enseignement qui s'en charge. C'est alors l'établissement qui remet le formulaire d'évaluation de la santé à l'employeur et au stagiaire.

L'agence fédérale des risques professionnels (Fedris) peut rembourser les frais engendrés par l'examen médical sous ces conditions:

- le stagiaire effectue des tâches à un poste où il est exposé à un risque professionnel;
- Le stagiaire ne doit pas encore avoir été examiné pour le même risque au sein du même poste de travail;
- il suit des cours dans un établissement d'enseignement agréé;
- le stage est approuvé par l'école;
- l'examen médical est réalisé par le SEPP de l'école.

### Que faire en cas d'accident ?

L'établissement d'enseignement est considéré comme l'employeur pour l'application de la loi sur les accidents du travail. Cependant, lorsqu'un élève ou un étudiant travaille chez un employeur dans le cadre d'une formation organisée par son établissement d'enseignement, la législation sur le bien-être considère l'entreprise, et non plus l'école, comme l'employeur.

Dans ce cas, c'est l'entreprise, en tant qu'employeur, qui doit établir une fiche d'accident du travail pour un accident ayant causé une incapacité de travail d'au moins 4 jours, en envoyer une copie à son SEPP, la conserver pendant au moins 10 ans, et réaliser l'analyse de l'accident. La législation sur le bien-être ne prévoit pas les modes de collaboration entre l'école et l'entreprise. En cas de comportement négatif de l'entreprise, l'école peut introduire une plainte auprès de la Direction générale du Contrôle du bien-être, qui peut rédiger un procès-verbal en vue de poursuites pénales.

<sup>1</sup> Art. X.4-7.- § 1er. du code



## Fiche 7.3. Les femmes enceintes/allaitantes

Une femme enceinte ou allaitante bénéficie de droits afin de protéger sa santé et sa sécurité ainsi que celles de son enfant. C'est pourquoi, dès qu'elle est enceinte, la travailleuse est tenue d'en informer son employeur. Les dispositions légales visent l'interdiction de certaines activités, garantissent le droit à un congé pré- et post-natal, et interdisent tout licenciement jusqu'à un mois après le congé post-natal (en incluant les éventuelles prolongations).

La travailleuse enceinte a le droit de s'absenter du travail avec maintien de sa rémunération, le temps nécessaire pour se rendre aux examens médicaux prénataux qui ne peuvent avoir lieu en dehors des heures de travail. L'employeur doit être averti de cette absence. La travailleuse doit fournir un certificat médical justifiant son absence, si une convention collective ou le règlement de travail le prévoit ou si l'employeur le demande.

### L'analyse des risques

L'employeur, en collaboration avec le médecin du travail et le CPPT, doit réaliser une analyse des risques afin de recenser les activités susceptibles de présenter un risque spécifique pour la femme enceinte et son futur enfant. Par exemple, sont considérés comme travaux à risque ceux qui mettent la travailleuse en contact avec des agents physiques, biologiques (bactéries, virus, parasites) ou chimiques (plomb, mercure), entraînent des chocs, des vibrations, la manutention manuelle de charges, etc. Sur proposition du médecin du travail, des mesures de prévention adaptées à la travailleuse seront prises. Par exemple : un aménagement temporaire des horaires ou du temps de travail, un changement de poste compatible avec l'état de santé de la travailleuse. S'il s'avère que ces mesures sont impossibles à mettre en place, le médecin du travail peut décider d'écarter la femme enceinte; le contrat de travail est alors suspendu.

Par ailleurs, la législation indique les adaptations de postes de travail à effectuer pour une travailleuse enceinte ou allaitante, car il leur est interdit :

- d'effectuer des heures supplémentaires, excepté les personnes occupant un poste de confiance ou ayant une fonction dirigeante mentionnée dans la législation;
- de travailler la nuit huit semaines avant la date présumée de l'accouchement. Néanmoins, la travailleuse enceinte peut refuser de travailler la nuit au cours de sa grossesse et pendant 4 semaines suivant la fin du congé postnatal, moyennant un certificat médical. L'employeur est tenu de fournir un travail de jour ou, si ce n'est pas possible, de suspendre le contrat.

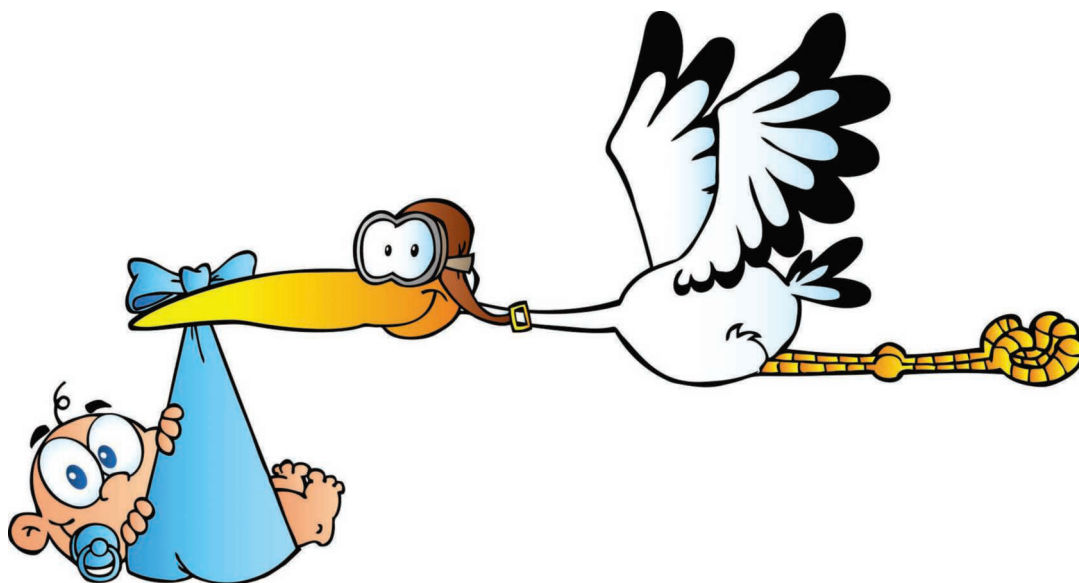
### Surveillance médicale et écartement

Lorsque l'état de grossesse est déclaré à l'employeur, celui-ci en informe le médecin du travail qui procède à l'examen médical de la travailleuse.

Si la décision d'écartement est prise (suite à l'analyse du poste de travail et à l'examen médical), le médecin du travail en informe l'employeur et la travailleuse.

Dans ce cas, la travailleuse bénéficie d'une allocation prévue dans le cadre de l'assurance maladie-invalidité (versée par la mutualité). Pour cette période, l'employeur n'est redevable d'aucun salaire. Ces mesures sont également d'application durant la période d'allaitement. En cas d'écartement, l'employeur a deux obligations légales :

- compléter une attestation d'écartement du travail d'une travailleuse enceinte ou allaitante et l'envoyer à l'INAMI;
- compléter un formulaire relatif à la surveillance de la santé des travailleuses enceintes, et le transmettre à l'agence fédérale des risques professionnels. Cette obligation s'applique à tous les employeurs, tant du secteur privé que public.







## Fiche 7.4. Les personnes handicapées

Les situations de handicap sont de nature différente selon les déficiences, qui peuvent être physiques, sensorielles (surdité, cécité, sens de l'odorat et du toucher...), ou d'ordre mental (déficit intellectuel, troubles du comportement, etc.). L'intensité en est variable et l'origine différente (de naissance, suite à un accident, à une maladie chronique, à une maladie professionnelle, etc.).

C'est pourquoi chaque situation et chaque personne sont à considérer de manière spécifique, afin d'évaluer les points forts et d'aménager au mieux le travail.

Concernant la législation sur le bien-être au travail, les travailleurs handicapés font partie des catégories particulières de travailleurs. Par conséquent, lors de l'analyse des risques, l'employeur doit tenir compte des postes de travail et des situations qui leur sont propres, afin de mettre en place des mesures de prévention adaptées.

Les principaux points à examiner lors de l'évaluation des risques sont :

- **l'accessibilité des lieux**, c'est-à-dire la présence de rampes, de signalisation sonore et visuelle, la possibilité d'accès pour les fauteuils roulants, la qualité de l'éclairage, l'état des sols, les procédures en cas d'évacuation, etc.;
- **l'aménagement des postes de travail**, en fournissant des équipements adéquats;
- **l'adaptation de l'organisation du travail**, c'est-à-dire des horaires, de la répartition du travail, de l'équipe, etc.;
- **le choix des équipements de protection individuelle**, en tenant compte par exemple, de la nécessité du port de verres correcteurs ou de semelles orthopédiques ;
- **les formations et informations adaptées.**

La surveillance de santé des travailleurs handicapés est appliquée au même titre que pour tout autre travailleur occupant un poste de sécurité, un poste de vigilance et une activité à risque défini.

Dès lors, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour que le travailleur soit soumis à la surveillance de la santé. Celle-ci vise à prendre en considération de manière appropriée les caractéristiques spécifiques ou la nature de la relation au travail des travailleurs handicapés; caractéristiques ayant pour conséquence qu'ils sont considérés comme des travailleurs à risques particuliers, pour lesquels des mesures spécifiques de protection et de surveillance de la santé s'imposent.



La mise à l'emploi des personnes en situation de handicap dans le circuit de travail dit ordinaire ou dans le circuit de travail adapté, est soutenue par les différents niveaux de pouvoir.

A Bruxelles, le service Phare de la Cocof propose des aides à l'intégration professionnelle, à la demande de la personne et/ou de l'employeur dans le circuit ordinaire, et subventionne 13 entreprises de travail adapté (ETA).

[www.phare-irisnet.be](http://www.phare-irisnet.be)

En Wallonie, c'est l'Agence pour une vie de qualité qui joue le même rôle dans le circuit ordinaire, et subventionne près de 70 entreprises de travail adapté.

[www.aviq.be](http://www.aviq.be)



## Fiche 7.5. Les travailleurs plus âgés

Le vieillissement de la population a de nombreuses répercussions sur la société. Dans le marché de l'emploi, il s'accompagne de nombreux préjugés et stéréotypes<sup>1</sup>. Cependant, la façon dont une personne vieillit dépend aussi de son environnement, dans lequel le travail prend une place importante. *« Ce n'est pas seulement le vieillissement, mais également un environnement professionnel inadapté et particulièrement sollicitant, qui provoquent des phénomènes d'usure prématurée et mettent en difficulté le salarié »*<sup>2</sup>.

Etant donné l'allongement de l'espérance de vie, des adaptations et améliorations des conditions de travail des plus âgés doivent être réalisées de manière générale. En Belgique, des mesures ont été prises pour réagir à ce changement démographique et favoriser la mise à l'emploi des plus âgés<sup>3</sup>. Ces mesures visent l'engagement, l'aménagement du temps de travail, la formation, la reprise de l'emploi, etc., compte tenu des changements sociaux, culturels et individuels liés au vieillissement.

En effet, en matière d'aide à l'emploi, des réductions de cotisations sociales sont octroyées aux employeurs qui engagent des travailleurs âgés d'au moins 57 ans (pour plus d'informations, contacter votre secrétariat social).

En outre, afin de favoriser la prise en compte des travailleurs âgés dans l'amélioration du bien-être au travail en vue de les maintenir plus longtemps au travail en bonne santé, le **Fonds de l'expérience professionnelle** octroie une subvention pour des projets ayant pour but l'amélioration des conditions de travail des plus de 45 ans.

Les améliorations apportées peuvent consister à permettre un changement de fonction aux travailleurs plus âgés, à alléger physiquement le travail au moyen d'outils ou d'équipements, et/ou à proposer des formations en vue d'améliorer les compétences.

C'est pourquoi l'employeur, dans son analyse des risques, doit tenir compte du vieillissement de ses travailleurs et proposer des mesures de prévention adaptées. D'ailleurs, la législation sur le bien-être au travail impose une surveillance médicale plus fréquente pour les travailleurs en fonction de leur âge et du poste de travail occupé. Par exemple, les personnes qui travaillent avec des contraintes ergonomiques ou liées à la pénibilité du travail sont soumises à la surveillance médicale tous les trois ans pour les moins de 45 ans, et tous les deux ans pour les plus de 45 ans.



<sup>1</sup> Pour plus d'information, les brochures « Réponses aux stéréotypes concernant le travailleur plus âgé » et « Série Etudes et recherches - Outils pour comprendre le vieillissement au travail » peuvent être commandées ou téléchargées sur le site du SPF emploi et concertation sociale

<sup>2</sup> Bien vieillir au travail, INRS, 2011, ED6097

<sup>3</sup> Convention collective de travail N° 104 du 27 juin 2012 concernant la mise en œuvre d'un plan pour l'emploi des travailleurs âgés dans l'entreprise



La CCT 104<sup>1</sup> concerne la création d'un plan pour l'emploi des travailleurs âgés de plus de 45 ans.

## Fiche 7.5.1. Maintien à l'emploi des travailleurs plus âgés

### Pourquoi s'en préoccuper ?

Cette fiche aborde la question des enjeux d'une gestion des ressources humaines en faveur des travailleurs plus âgés : taux d'emploi, facteurs qui entraînent un retrait de l'emploi versus un maintien à l'emploi, impact sur les entreprises, évolution de la législation. Les actions de sensibilisation du SPF Emploi sont abordées.

Des pistes concrètes d'actions sont développées dans la fiche 7.5.2.

### Quelques constats<sup>2</sup>

Nous connaissons dans notre pays un taux d'emploi des plus de 55 ans très bas : en Belgique, à peine 39,5 % de la population des 55-64 ans travaille. Dans certains pays scandinaves par exemple, ce taux est de plus de 70 %. La politique de ressources humaines des entreprises devra se montrer davantage agissante pour éviter que les travailleurs de plus de 50 ans ne quittent le monde du travail trop tôt. (SPF Emploi, campagne de sensibilisation, 25 octobre 2013).

Deux facteurs cruciaux entraînent un retrait de l'emploi<sup>3</sup> pour les travailleurs âgés de plus de 45 ans<sup>4</sup> :

- le manque de développement personnel (peu de possibilité d'évolution de la carrière);
- les changements organisationnels.

Des actions peuvent dès lors être mises en œuvre<sup>5</sup> pour inciter les travailleurs à rester en activité :

- un leadership orienté vers la valorisation;
- la prise en compte de l'expérience;
- des feedbacks réguliers;
- une information sur l'ouverture de postes en interne;
- la formation aux nouvelles technologies;
- une meilleure communication lors des changements organisationnels et des fusions;
- la possibilité offerte de donner son avis sur les méthodes de travail et les stratégies organisationnelles.

Trois facteurs influencent principalement la soutenabilité du travail pour les travailleurs âgés<sup>6</sup> : la qualité du travail, la santé et la compatibilité du travail avec la vie privée.

| 1. Qualité du travail                          | Facteurs favorables                                                                                                                         | Facteurs défavorables                                                 |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                                                | Autonomie.                                                                                                                                  | Pression émotionnelle.                                                |
|                                                | Opportunités de carrière.                                                                                                                   | Tâches répétitives.                                                   |
|                                                | Relations sociales de bonne qualité.                                                                                                        | Pression liée à la rapidité.                                          |
|                                                |                                                                                                                                             | Exposition à des risques physiques, biochimiques ou environnementaux. |
| 2. Santé                                       | Trois composantes interviennent : la santé physique, la santé psychologique et l'existence de risques professionnels qui menacent la santé. |                                                                       |
| 3. Compatibilité du travail avec la vie privée | Facteurs favorables                                                                                                                         |                                                                       |
|                                                | Concordance des horaires de travail avec les engagements personnels/familiaux.                                                              |                                                                       |
|                                                | Possibilité de petites modulations de son temps de travail.                                                                                 |                                                                       |

<sup>1</sup> CCT 104 rendue obligatoire par l'Arrêté royal du 24 octobre 2012 (M.B du 8 novembre 2012).

<sup>2</sup> La proportion des plus de 50 ans à l'emploi augmente progressivement en Belgique de 2006 à 2011 et davantage dans le secteur non-marchand en particulier pour les plus de 60 ans, comme on peut l'observer dans l'Aperçu statistique de l'emploi [www.apefasbl.org/crenom/apercu-statistique-septembre-2013](http://www.apefasbl.org/crenom/apercu-statistique-septembre-2013) [www.emploi.belgique.be/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=41477](http://www.emploi.belgique.be/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=41477)

<sup>3</sup> Au sens de quitter l'organisation de manière volontaire.

<sup>4</sup> D'après BERTRAND F., HANSEZ I., & PETERS S (2005). Maintien dans l'emploi des travailleurs âgés : enjeux et pistes de travail pour les entreprises. In Médecine du Travail et Ergonomie. Vol. XLII, n°3, pp. 83-89.

<sup>5</sup> A côté de la lutte contre le stress et l'aménagement des conditions de travail.

<sup>6</sup> À partir de la question « Pensez-vous pouvoir faire le même travail qu'actuellement quand vous aurez 60 ans ? » - D'après Patricia Vendramin et Gérard Valenduc « Les conditions d'un travail plus soutenable pour les plus âgés » Fondation Travail Université - Article pour le SPF Emploi - dans le cadre de la journée d'étude du 24 septembre 2013 : « TRAVAILLER PLUS LONGTEMPS » Le point de vue du SPF Emploi

Les organisations connaissent quatre problématiques importantes en matière de gestion des âges<sup>1</sup>.

1. La fuite des savoirs : risque d'une perte de connaissances (associé au départ des travailleurs expérimentés), ainsi que nécessité de mettre en place un processus d'identification, de rétention et de partage de ces connaissances.
2. Le désengagement des travailleurs : risque associé à la baisse de la motivation chez les travailleurs de tous les âges, étant donné les traitements discriminants dont ils peuvent faire l'objet (ou le manque de reconnaissance et de perspectives d'évolution dans l'organisation).
3. La déqualification des travailleurs : l'évolution des métiers, et donc des compétences qui leur sont associées, nécessitent une adaptation constante des travailleurs à leur milieu de travail, grâce par exemple à la formation ou aux pratiques de mobilité interne. Ne pas prendre en compte cette réalité risquerait à terme de mener à la déqualification des travailleurs.
4. L'usure des travailleurs : risque d'usure professionnelle et d'apparition de problèmes de santé, engendrés par les mauvaises conditions de travail et l'absence de prise en compte des facteurs de risque auxquels les travailleurs sont quotidiennement soumis.

## Des réglementations en évolution

**Des mesures concernant les fins de carrière à repenser.**

Plusieurs mesures de réduction du temps de travail ont été développées ces dernières années, en particulier dans le secteur non-marchand<sup>2</sup> : prépension, crédit-temps, dispense de prestation, etc.

L'accès à ces mesures a été progressivement réduit depuis 2005 (Pacte des générations<sup>3</sup>), et surtout depuis 2012, par le gouvernement fédéral. Le mot d'ordre n'est plus de faciliter le retrait du travail des travailleurs âgés, mais bien au contraire d'encourager leur maintien (ou leur retour en cas d'invalidité<sup>4</sup>).

**Une convention collective ouvre des perspectives nouvelles :** la CCT n° 104 du 27 juin 2012, concernant la mise en œuvre d'un plan pour l'emploi des travailleurs âgés dans l'entreprise.

Cette CCT prévoit de prendre des mesures en faveur de l'emploi des 45 ans et plus. Elle a pour objet de régler les conditions, procédures et modalités suivant lesquelles un plan pour l'emploi doit être établi, en vue de maintenir ou d'accroître le nombre de travailleurs de 45 ans et plus dans l'entreprise. Elle s'applique aux entreprises occupant plus de vingt travailleurs (ETP).

Le plan pour l'emploi contient des mesures adaptées à la situation de l'entreprise. L'employeur peut notamment reprendre un ou plusieurs domaines d'action suivants :

1. La sélection et l'engagement de nouveaux travailleurs.
2. Le développement des compétences et des qualifications des travailleurs, y compris l'accès aux formations.
3. Le développement de carrière et l'accompagnement de carrière au sein de l'entreprise.
4. Les possibilités d'obtenir, via mutation interne, une fonction adaptée à l'évolution des facultés et des compétences du travailleur.
5. Les possibilités d'adapter le temps de travail et les conditions de travail.
6. La santé du travailleur, la prévention et la possibilité de remédier aux obstacles physiques et psycho-sociaux entravant le maintien au travail.
7. Les systèmes de reconnaissance des compétences acquises.

## Actions de sensibilisation

À l'automne 2013, le SPF Emploi poursuit sa campagne de sensibilisation « Travailleurs âgés », avec comme slogan : « Les plus de 50 ans sont un plus pour chaque entreprise »<sup>5</sup>. Il invite celles-ci à se montrer attentives aux points suivants.

- La gestion de l'embauche, de la carrière et du maintien au sein de l'entreprise est-elle de nature à exclure toute discrimination basée sur l'âge ? De plus, des discriminations multiples doivent également être évitées (femmes âgées, allochtones âgés, etc.).
- L'entreprise investit-elle dans le développement des compétences de ses travailleurs, et cela durant toute la carrière ? Y-a-t-il des entretiens de carrière réguliers, durant lesquels les problèmes peuvent être détectés à temps (et auxquels il peut être remédié) ? Y-a-t-il une gestion active de l'apprentissage tout au long de la vie ?

<sup>1</sup> D'après une étude présentée dans « La gestion des âges en entreprise. Utile pour la mise en œuvre d'un plan pour l'emploi des travailleurs âgés dans l'entreprise (CCT 104) », SPF Emploi (novembre 2012) ».

<sup>2</sup> Voir les 44 pages du numéro double 18-19 de La Vigilante, Janvier 2006 : [www.apefasbl.org/lapef/etudes-et-publications/la-vigilante](http://www.apefasbl.org/lapef/etudes-et-publications/la-vigilante)

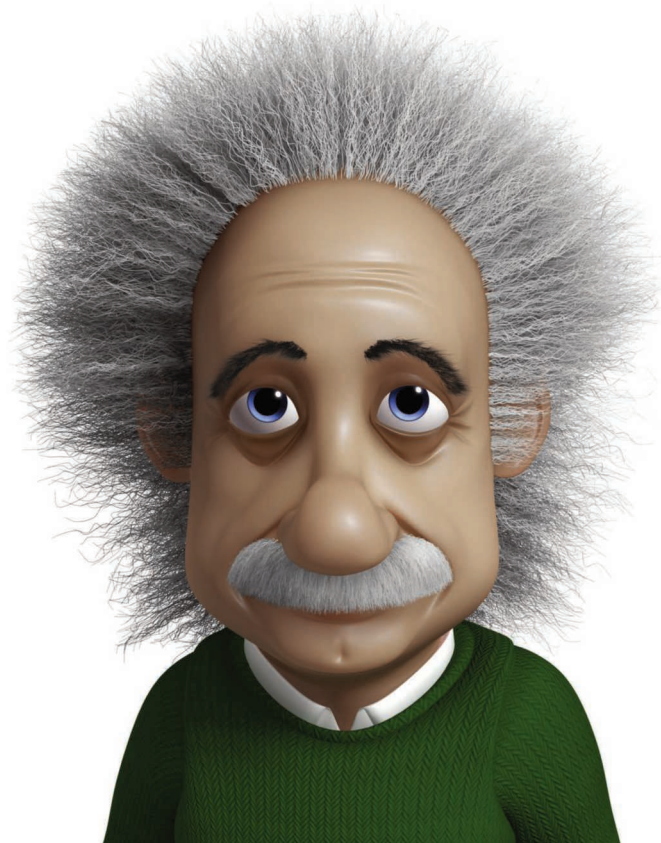
<sup>3</sup> Loi du 23 décembre 2005 relative au pacte de solidarité entre les générations : première série de modifications des réglementations pour favoriser le prolongement de la carrière.

<sup>4</sup> Voir par exemple le programme « Back to work » adopté par le gouvernement fédéral en mai 2011. Ce plan de réinsertion socioprofessionnelle s'inscrit dans un contexte où l'Inami et les organismes assureurs, ont décidé d'amplifier leur collaboration avec les organismes régionaux et communautaires en charge de l'insertion et de la formation professionnelles.

Plus d'infos sur [www.inami.fgov.be](http://www.inami.fgov.be)

<sup>5</sup> site web de la campagne [www.leplusdes50plus.be](http://www.leplusdes50plus.be)

- Investir dans les travailleurs âgés est rentable : ils sont plus loyaux envers leurs employeurs que les jeunes (et restent donc plus longtemps).
- Assurer une alternance satisfaisante dans le travail, et certainement lorsqu'il s'agit d'un travail lourd physiquement. Lorsque les travailleurs disposent d'un large éventail de tâches (au sein duquel ils peuvent apprendre), leur disponibilité pour d'autres emplois et fonctions diminuera moins vite. Faire exécuter toujours les mêmes tâches cause, à terme, des problèmes de santé et entraîne le départ des travailleurs. Les possibilités de diversification sont-elles utilisées au maximum ? Quelles sont les possibilités de mobilité interne au sein de l'entreprise ?
- Veille-t-on à ce que le cadre de travail soit sain et sécurisé pour tous les travailleurs ? Veille-t-on à une gestion préventive et à une utilisation optimale des moyens d'aide, avec une adaptation des tâches et des circonstances de travail ? Parfois, de simples adaptations ergonomiques suffisent.
- Une attention suffisante est-elle portée aux besoins des travailleurs en termes d'adaptation de l'horaire de travail ? Ces besoins changent avec l'âge et l'évolution des préoccupations dans la vie privée (petits-enfants, parents ayant besoin d'aide) : il faut penser aussi bien à l'adaptation du temps de travail des travailleurs eux-mêmes, qu'à des alternatives pour gérer ces préoccupations (par exemple, intervention dans les frais d'accueil des enfants). Cela doit en outre être fait de manière neutre par rapport au genre.
- Quelles adaptations de l'organisation du travail peuvent faire en sorte que les travailleurs âgés restent au travail plus longtemps ? Il faut rechercher des solutions comme l'application d'un régime de travail en équipe adapté, la possibilité de passer d'une équipe de nuit à une équipe de jour, l'introduction d'horaires flexibles, le travail à domicile, etc.
- Comment le savoir des plus âgés est-il transmis aux jeunes ? Une fonction de parrain ou de tuteur peut être une solution aussi bien pour le travailleur âgé que pour l'entreprise elle-même.
- Pense-t-on, dans la quête du travailleur idéal, à recruter dans le groupe des chômeurs âgés ? Il représente un énorme potentiel de connaissances et d'expériences inutilisées. Il n'y a aucun intérêt à le laisser de côté.







## Fiche 7.5.2. Outils pour favoriser l'emploi des travailleurs plus âgés

### Objectif de la fiche

La mise en place d'outils de gestion des ressources humaines en faveur des travailleurs plus âgés est un aspect de la gestion des âges dans les organisations, à côté par exemple de l'intégration des jeunes. Ces outils doivent être adaptés au contexte de l'organisation et à ses réalités.

La fiche présente des pistes d'action concernant différents axes de la gestion des ressources humaines : recrutement, sélection et intégration; gestion et développement des carrières; aménagement des conditions et relations de travail; aménagement du temps de travail; formation continue; gestion des connaissances; reconnaissance et valorisation des compétences; dispositifs de communication et utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).

Des exemples adaptés aux travailleurs plus âgés sont mis en évidence et les questions de la formation, de la gestion de carrière et de la mobilité sont développées.



## Pistes d'action

D'après « la gestion des âges en entreprise », SPF Emploi (novembre 2012) ; et « Bien vieillir au travail - CCT 104 - Guide syndical » CSC, mars 2013.

| Axes                                                 | Objectifs                                                                                                              | Outils                                                                                                                                                                                                                          | Exemples pour les plus âgés                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Recrutement, sélection et intégration                | Attirer et sélectionner des travailleurs de tous les âges.                                                             | Offres d'emploi, de stages, etc. ; méthodes de recrutement et de sélection.                                                                                                                                                     | - Mettre sur le même pied l'expérience et la formation initiale dans les critères de recrutement.<br>- Recourir aux avantages offerts pour l'embauche de travailleurs âgés.                                                                                                                                                                                 |
|                                                      | Intégrer et maintenir en emploi les nouveaux venus.                                                                    | Brochures d'accueil, tutorat, coaching, plans de développement professionnel.                                                                                                                                                   | - Mettre en place un accompagnement des nouveaux, et un transfert de compétences : tutorat, rétro-alimentation.                                                                                                                                                                                                                                             |
| Gestion et développement des carrières               | Évaluer les performances, identifier les besoins et les attentes, proposer un plan de carrière adapté.                 | Entretiens de fonctionnement et d'évaluation, bilans de compétences, référentiels de compétences, etc.                                                                                                                          | - Mettre sur le même pied l'expérience et la formation dans les critères de promotion.<br>- Dresser l'inventaire des postes de travail qui peuvent faire l'objet d'une rotation/d'un élargissement des tâches.                                                                                                                                              |
|                                                      | Favoriser la mobilité interne.                                                                                         | Information interne concernant les postes qui vont être ouverts.                                                                                                                                                                | - Prévoir des mutations internes adaptées à l'évolution des facultés et des compétences des travailleurs plus âgés.                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                      | Accompagner la transition vers la retraite.                                                                            | Entretiens de carrière.                                                                                                                                                                                                         | - Proposer des entretiens de carrière centrés sur le projet de vie à partir de la retraite ; accompagner les départs à la retraite.                                                                                                                                                                                                                         |
| Aménagement des conditions et relations de travail   | Mettre en œuvre des pratiques visant à prévenir l'usure professionnelle.                                               | Analyse des risques au travail, enquêtes liées au bien-être, formations à la prévention, à l'utilisation sûre des outils de travail, etc.                                                                                       | - Réduire l'exposition aux risques.<br>- Aménager les postes de travail qui exigent des postures difficiles, fatigantes.<br>- Automatiser les tâches les plus pénibles.<br>- Donner des marges de manœuvre pour organiser son travail et valoriser son savoir-faire.                                                                                        |
|                                                      | Faciliter le retour au travail après une longue absence.                                                               | Visites de pré-reprise, bilans de compétences, coaching lors du parcours de réintégration individuelle.                                                                                                                         | - Sensibiliser à la possibilité d'une visite de pré-reprise.<br>- Informer sur la possibilité de réaliser un bilan de compétences.<br>- Organiser un accueil de qualité lors du retour au travail.<br>- Organiser un coaching de réintégration.                                                                                                             |
|                                                      | Remédier aux problèmes de santé et de bien-être rencontrés sur le lieu de travail.                                     | Enquêtes liées au bien-être, adaptation ergonomique des postes, rotation des postes, diminution de la charge de travail, etc.                                                                                                   | - Mettre en place le télétravail.<br>- Prévoir des mutations vers des postes moins lourds.<br>- Adapter les postes avec écran pour les travailleurs qui ont des problèmes de vue.<br>- Maintenir la motivation grâce à l'autonomie et au pouvoir de décision.<br>- Promouvoir la diversité intergénérationnelle et travailler sur les préjugés/stéréotypes. |
| Aménagement du temps de travail                      | Adapter le temps de travail en vue de prévenir le désengagement des travailleurs.                                      | Horaires flexibles, diminution du temps de travail, congés supplémentaires (ex. : crédit-temps), etc.                                                                                                                           | - Encourager le crédit-temps fin de carrière.<br>- Adapter les horaires aux souhaits individuels.<br>- Adapter les régimes de congé.<br>- Instaurer des horaires flottants.<br>- Alléger les horaires de travail.                                                                                                                                           |
| Formation continue                                   | Adapter la formation aux besoins, aux attentes individuelles et à l'évolution des métiers.                             | Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, entretiens d'évaluation, bilans de compétences, référentiels de compétences, absence de limite d'âge dans les procédures utilisées, droit à x jours de formation par an. | - élaborer des plans de formation auxquels les travailleurs ont un accès identique quel que soit leur âge.<br>- Adapter les méthodes de formation aux travailleurs âgés (valorisant leur expérience).                                                                                                                                                       |
| Gestion des connaissances                            | Identifier les connaissances.                                                                                          | Retours d'expérience, communautés de pratiques, groupes de discussion, etc.                                                                                                                                                     | - Instaurer des fonctions adaptées aux compétences particulières des travailleurs âgés, centrées sur l'accompagnement des nouveaux et le transfert de compétences, etc.                                                                                                                                                                                     |
|                                                      | Partager les connaissances.                                                                                            | Tutorat, mentorat, coaching, accompagnement, e-learning, formation de la ligne hiérarchique à la collaboration intergénérationnelle, etc.                                                                                       | - Mettre en place un système de tutorat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|                                                      | Renouveler les connaissances.                                                                                          | Mentorat ou tutorat inversé, retours d'expérience, bilans de performance, etc.                                                                                                                                                  | - Mettre en place des tutorats inversés, des retours d'expérience.                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|                                                      | Rassembler, évaluer et codifier les connaissances.                                                                     | Référentiels de compétences, bases de données, livres de connaissances, etc.                                                                                                                                                    | - Mettre en place une fonction de sauvegarde/mémoire (expertise, archivage).                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Reconnaissance et valorisation des compétences       | Adapter les signes de reconnaissance aux compétences des travailleurs, à leur contribution réelle et à leurs attentes. | Outils de validation des acquis professionnels, entretiens d'évaluation annuels, bilans de compétences, etc.                                                                                                                    | - Encourager et faciliter le recours à la validation des compétences issues de l'expérience.<br>- Faciliter le recours au bilan de compétences comme point de départ à une relance de la carrière.                                                                                                                                                          |
| Dispositifs de communication et utilisation des NTIC | Adapter les pratiques de GRH aux nouvelles technologies, et développer le bien-être des travailleurs.                  | Formation des travailleurs aux NTIC, développement de l'e-learning, du télétravail, etc.                                                                                                                                        | - Mettre en place l'e-learning et le télétravail.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Développement de quelques pistes<sup>1</sup>

### Formation continue

Toutes les statistiques le confirment : les 45 ans et plus participent moins à la formation continue que les autres travailleurs.

#### Freins

- Les **barrières volontaires** à l'accès à la formation mises en place par les organisations (ex. : attention privilégiée accordée aux nouveaux arrivants et aux jeunes).
- Les **barrières involontaires** à l'accès à la formation : contenu peu ou pas élaboré pour les plus expérimentés, communication mal dirigée, méthodes de formation peu adaptées.
- Le **manque de motivation des travailleurs** concernés : soit par manque de perspective d'évolution de carrière; soit par insatisfaction au regard d'expériences de formation passées; soit par préjugé (formations réservées aux jeunes).
- Le **manque d'offre** sur le marché pour des **formations adaptées** aux travailleurs plus expérimentés qui reposent sur les compétences acquises et l'expérience.

#### Leviers

- Faire de la formation une partie intégrante de la **culture d'entreprise**.
- Lever les barrières qui empêchent les travailleurs plus âgés de participer aux formations :
  - changer les procédures d'accès aux formations;
  - organiser le travail pour permettre l'accès aux formations;
  - informer et former les responsables d'équipe pour les motiver à envoyer leur personnel en formation;
  - informer les travailleurs de ces possibilités.
- Mettre en place des **méthodes** de formation qui « font sens » pour les travailleurs plus expérimentés et/ou qui intègrent tous les âges, en mettant l'accent sur le **partage** d'expérience et de compétences : groupes de travail, ateliers, etc.
- Récolter les **chiffres de participation** des 45 ans et plus aux formations.
- Installer au centre de l'offre de formation le **besoin** de nouvelles **compétences**, de nouveaux savoir-faire.
- Mettre en place une **évaluation** régulière des travailleurs basée sur le besoin et le suivi de formations.
- Impliquer les travailleurs plus expérimentés dans la **préparation** et l'**animation** des formations.

La plupart des actions auront un impact sur l'ensemble de la politique de formation.

### Gestion de carrière et mobilité

L'âge de la retraite reculant, il devient indispensable de réaliser qu'à 45 ans, il reste de nombreuses années de parcours professionnel aux travailleurs. Il est dès lors essentiel de continuer à investir pour maintenir leur motivation.

La **mobilité interne** peut être une réponse à diverses problématiques :

- la **pénibilité** de certains postes de travail;
- la **disparition** de certaines **fonctions** « obsolètes »;
- l'**évolution de carrière**;
- la recherche de **motivation**.

Exemples d'actions en faveur de la **gestion de carrière** que peuvent mettre en place les organisations.

- Développer des **opportunités de carrière** en intégrant :
  - de la mobilité interne verticale, horizontale ou transversale;
  - de la spécialisation, du développement d'expertise;
  - des adaptations de temps de travail, etc.
- Mentionner les postes à pourvoir **en interne** avant de chercher **en externe**.
- Mettre en place des programmes de **gestion par projet** qui permettent à certains profils expérimentés de s'inscrire dans une logique de consultance interne.
- Développer des outils d'**entretiens** et d'**évaluation** adéquats.
- Mener des **entretiens** de développement de **carrière**, indépendants des évaluations annuelles.
- Intégrer les programmes de **tutorat** et autres possibilités de transfert de compétences.
- Offrir les **formations** nécessaires à ces nouvelles opportunités.
- Développer un programme de **rotation de postes** :
  - en relation avec les plans de carrière, de formation et de transfert des compétences;
  - en relation avec les programmes de santé et sécurité au travail.

<sup>1</sup> D'après « Du management des 45+ à la gestion des âges. Guide pratique », Business & Society (2009).



## Fiche 7.6. Les intérimaires



Un travail d'intérimaire est demandé pour remplacer un travailleur permanent, en cas de surcharge de travail ou pour effectuer un travail exceptionnel. L'agence d'intérim est l'employeur, c'est donc elle qui doit souscrire à l'assurance accident du travail; tandis que l'entreprise qui fait appel à l'agence intérimaire est l'utilisateur, et c'est alors ce dernier qui est responsable en matière de bien-être au travail.

### Analyse des risques

L'utilisateur doit rédiger une fiche sur le poste de travail à occuper en indiquant les qualifications requises, les caractéristiques du poste et toutes les informations relatives au bien-être au travail (risques, surveillance de la santé, etc.). Il rédige cette fiche en collaboration avec son service interne de prévention, le conseiller en prévention médecin du travail, et demande l'avis de son CPPT. Cette fiche est importante car elle servira de référence en cas de problèmes ou d'accidents.

Elle doit contenir :

- un numéro d'identification unique par poste de travail/fonction, et la date d'émission qui représente la date de création/dernière adaptation de la fiche. Les bureaux d'intérim et les utilisateurs peuvent se référer à ce numéro d'identification dans le contrat d'intérim, dans l'enregistrement de l'accueil;
- les coordonnées de l'utilisateur. L'agence d'intérim y ajoutera les siennes et celles de l'intérimaire ;
- une description détaillée du poste de travail;
- les mesures qui s'appliquent dans le cadre de la protection de la maternité;
- les obligations relatives à la surveillance de la santé, en précisant le type de poste ou d'activité, et si nécessaire la nature du risque;
- les vêtements de travail et les EPI à porter;
- le type de formation exigée.

Cette fiche est remise à l'intérimaire par l'agence avant son entrée en fonction, et peut servir de document d'accueil.

### Les activités interdites

Les utilisateurs ne peuvent pas faire appel à des intérimaires pour certaines activités telles que des travaux de démolition et de retrait de l'amiante, des travaux de fumigation. De plus, il est interdit d'occuper un intérimaire à un poste pour lequel aucune fiche de poste n'a été complétée. Tout utilisateur est tenu de refuser les services de l'entreprise de travail intérimaire dont il peut savoir qu'elle ne respecte pas les obligations qui lui sont imposées. En effet, s'il constate que l'intérimaire mis à disposition n'a pas les qualifications professionnelles requises ou qu'il n'a pas reçu les informations adéquates, malgré qu'on ait fourni les fiches de poste de travail, l'utilisateur doit refuser le service.

Par ailleurs, l'agence intérimaire peut également refuser de proposer un intérimaire si, par exemple :

- il n'a pas reçu la fiche concernant le poste de travail ni les informations relatives aux risques importants;
- les intérimaires informent que le travail à réaliser ne correspond pas aux informations fournies ou ne sont pas encadrés;
- les intérimaires ont des accidents du travail anormalement nombreux ou graves, ou souffrent de problèmes de santé.

### Surveillance médicale

L'évaluation préalable de la santé est réalisée par le médecin du travail de la société d'intérim, sauf s'il a été convenu entre l'utilisateur et ladite société que l'évaluation serait faite par le médecin du travail de l'utilisateur. C'est le médecin du travail de la société d'intérim qui est chargé de réaliser les vaccinations nécessaire et d'appliquer les dispositions relatives à la protection de la maternité. Néanmoins, l'intérimaire peut demander un examen spontané au médecin du travail de l'entreprise utilisatrice. L'agence d'intérim doit joindre une copie de la fiche de poste à toute demande d'examen médical. Le médecin du travail doit disposer de cette fiche (ou d'une copie) avant d'effectuer l'examen<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Vous pouvez trouver un modèle de fiche ainsi qu'un manuel d'explication sur le site de Prévention & intérim, le Service central de prévention pour le secteur du Travail intérimaire, ainsi que la fiche outil 7.6.1



Les travailleurs intérimaires doivent être informés des risques professionnels liés à leur poste de travail.

## Fiche 7.6.1. Modèle de fiche de poste de travail

La fiche de poste de travail permet à l'employeur de transmettre l'information concernant les risques liés aux postes de travail aux différentes parties concernées (travailleurs, intérimaires, entreprise tierce, médecin du travail, ...)

Lorsque la surveillance de santé est obligatoire, la fiche de poste de travail mentionne le type de poste de travail ou d'activité exercée ainsi que la nature du risque spécifique correspondant à une activité à risque défini ou à une charge psychosociale.

Le volet A concerne tous les postes de travail, le volet B est à compléter pour les travailleurs intérimaires et le volet C dans le cas où ce document sert également à enregistrer l'accueil des nouveaux travailleurs<sup>1</sup>.

### Volet A : à compléter par l'ASBL

#### 1. Renseignements généraux

N° d'identification :

Date d'émission :

ASBL :

Numéro BCE :

Adresse :

Tél. personne de contact :

Service externe PPT :

#### 2. Description du poste de travail - fonction

Titre de la fonction à remplir :

Tâches à exercer :

Qualifications et conditions professionnelles exigées :

Localisation du travail :

Équipements de travail utilisés :

Instructions préalables :

Formations à prévoir :

Interdit aux jeunes : ☐ oui ☐ non

Interdit au – de 18 ans : ☐ oui ☐ non

#### 3. Vêtements de travail et équipements de protection individuelle (+indiquer le type de protection)

☐ veste

☐ pantalon – salopette

☐ blouse

☐ chaussures de sécurité, type :

☐ ceintures – harnais de sécurité, type :

☐ gants – moufles, type :

☐ casque

☐ masque, type :

☐ lunettes – écran de protection, type :

☐ protection auditive, type :

☐ pommades, type :

☐ équipement spécifique (à préciser) :

☐ autres :

<sup>1</sup> Voir fiche outil 4.3.1. Accueil des nouveaux travailleurs

#### 4. Surveillance de santé obligatoire

|                                         |                                                                        |                                      |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| Vaccinations                            | <input type="checkbox"/> tétanos                                       | <input type="checkbox"/> tuberculose |
|                                         | <input type="checkbox"/> hépatite B                                    | <input type="checkbox"/> autres :    |
| Type de poste                           | <input type="checkbox"/> poste de sécurité                             |                                      |
|                                         | <input type="checkbox"/> poste de vigilance                            |                                      |
|                                         | <input type="checkbox"/> activités liées aux denrées alimentaires      |                                      |
| <b>RISQUES POUR LA SANTÉ LIÉS AUX :</b> | <b>NOM</b>                                                             | <b>CODE<sup>2</sup></b>              |
| Agents chimiques                        | <input type="checkbox"/>                                               | <input type="checkbox"/>             |
|                                         | <input type="checkbox"/>                                               | <input type="checkbox"/>             |
|                                         | <input type="checkbox"/>                                               | <input type="checkbox"/>             |
|                                         | <input type="checkbox"/>                                               | <input type="checkbox"/>             |
| Agents biologiques                      | <input type="checkbox"/>                                               | <input type="checkbox"/>             |
|                                         | <input type="checkbox"/>                                               | <input type="checkbox"/>             |
|                                         | <input type="checkbox"/>                                               | <input type="checkbox"/>             |
| Agents physiques                        | <input type="checkbox"/> bruit                                         | <input type="checkbox"/>             |
|                                         | <input type="checkbox"/> température                                   | <input type="checkbox"/>             |
|                                         | <input type="checkbox"/> rayonnements ionisants                        | <input type="checkbox"/>             |
|                                         | <input type="checkbox"/> autres :                                      | <input type="checkbox"/>             |
| Contraintes                             | <input type="checkbox"/> écran de visualisation                        | <input type="checkbox"/>             |
|                                         | <input type="checkbox"/> manutention de charge                         | <input type="checkbox"/>             |
|                                         | <input type="checkbox"/> travail de nuit/en équipe                     | <input type="checkbox"/>             |
|                                         | <input type="checkbox"/> autres :                                      | <input type="checkbox"/>             |
| Charge psychosociale                    | <input type="checkbox"/> risque identifiable de charge psychosociale   | <input type="checkbox"/>             |
|                                         | <input type="checkbox"/> stress                                        | <input type="checkbox"/>             |
|                                         | <input type="checkbox"/> la violence, le harcèlement moral et physique | <input type="checkbox"/>             |

#### 5. Mesures liées à la protection de la maternité

|                         |                                   |
|-------------------------|-----------------------------------|
| Travailleuse enceinte   | aménagement du poste de travail : |
|                         | écartement pour une période de :  |
| Travailleuse allaitante | aménagement du poste de travail : |
|                         | écartement pour une période de :  |

#### 6. Approbation

Date de l'avis du Comité :

Date de l'avis du conseiller en prévention - Médecin du travail :

Date de l'avis du conseiller en prévention - Service interne :

### Volet B : à compléter par l'entreprise de travail intérimaire

#### 7. Renseignements généraux

|                                      |              |
|--------------------------------------|--------------|
| Entreprise :                         | Numéro BCE : |
| Tél. personne de contact en agence : |              |
| Adresse :                            |              |
| Service externe PPT:                 |              |

#### 8. Renseignements concernant l'intérimaire

|                                              |                                            |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Nom, prénom :                                | N° d'identification de registre national : |
| Date de naissance :                          | Tél. :                                     |
| Formations acquises :                        | Expériences :                              |
| Date de remise d'une copie à l'intérimaire : |                                            |

### Volet C : à compléter par l'ASBL - accueil

#### 9. Réalisation de l'accueil / à compléter uniquement si la FPT est utilisée comme document d'enregistrement de l'accueil par l'utilisateur

|                                   |             |
|-----------------------------------|-------------|
| Nom du responsable de l'accueil : |             |
| Fonction :                        |             |
| Date de l'accueil :               | Signature : |

<sup>2</sup> Utiliser les codes et dénominations tels qu'ils sont repris dans l'annexe I de l'arrêté ministériel du 9 juin 2010 fixant le modèle du rapport d'activité annuel des services externes pour la prévention et la protection au travail



## Fiche 7.7. Les contrats ALE

Une Agence locale pour l'emploi (ALE) est une ASBL créée par la commune ou par un groupe de communes, qui met des travailleurs à disposition pour des personnes privées, des autorités locales (communes, CPAS), des ASBL et autres associations non-commerciales, des établissements d'enseignement et des entreprises des secteurs horticole et agricole. Cela pour effectuer des activités qui ne sont pas assurées par les circuits de travail réguliers.

Les travailleurs sous contrat de travail ALE sont des chômeurs complets indemnisés depuis 2 ans (ou 6 mois s'ils ont atteint l'âge de 45 ans), ou qui, au cours des 36 mois précédant leur inscription dans une ALE, ont été indemnisés pendant au moins 24 mois. Mais aussi des personnes qui bénéficient du revenu d'intégration ou d'une aide sociale financière du CPAS et qui sont inscrites comme demandeur d'emploi inoccupé.

C'est l'ALE qui est l'employeur, et le travailleur effectue des tâches chez un utilisateur. Néanmoins, ce dernier est considéré comme employeur pour l'application de la réglementation sur le bien-être au travail pendant la période d'occupation.

Lors de la réalisation de tâches ménagères et domestiques chez un utilisateur particulier, le travailleur ALE peut être considéré comme du personnel domestique, avec comme conséquence que la réglementation sur le bien-être ne lui sera pas applicable.

Tandis que si l'utilisateur est une ASBL, une autorité locale, un établissement d'enseignement, un titre-service agréé, etc., les dispositions de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et ses arrêtés d'exécution, sont applicables. Dans ce cas, l'utilisateur réalise l'analyse de risques et met à disposition du travailleur ALE : des équipements de travail en bon état, des équipements de protection individuelle, etc.

Le travailleur est assuré contre les accidents du travail par l'Agence. Si, au cours de ses activités, le travailleur ALE cause involontairement un dommage à l'utilisateur, c'est l'assurance responsabilité civile contractée par l'Agence qui indemniser ce dommage.

Pour en savoir plus sur les conditions pour travailler sous contrat ALE, les activités permises et où trouver une agence locale pour l'emploi, dirigez-vous vers :

- le site du VDAB (<https://www.vdab.be/wijk-werken>)
- le site du FOREM (<https://www.leforem.be/particuliers/travailler-en-ale.html>)
- le site d'ACTIRIS (<http://www.pwa-brussel.be/index.php?lng=fr>)
- le site de l'ADG (<http://www.adg.be/lba>)

Concernant la législation sur le bien-être au travail, les ALE font partie des catégories particulières de travailleurs. Dès lors, l'employeur doit prendre des mesures de prévention adaptées. D'ailleurs, il est interdit de fournir un travail qui est dangereux pour la santé et la sécurité du travailleur.





## Fiche 7.8.

### Les volontaires, les indépendants et les contrats art. 60

Certaines personnes sont occupées dans une ASBL tout en étant sous contrat de travail d'un autre employeur (CPAS ou ALE) ou ne sont pas salariées, dans le cas des volontaires.

Les travailleurs engagés dans le cadre de l'article 60 §7 de la loi des CPAS, sont des personnes qui doivent justifier d'une période de travail pour obtenir le bénéfice complet de certaines allocations sociales (en général, il s'agit des allocations de chômage), ou afin de favoriser leur expérience professionnelle. Le CPAS, ayant notamment pour mission de prendre toutes les dispositions nécessaires afin de mettre à l'emploi ces personnes, agit donc comme employeur.

Le travailleur est engagé dans les liens d'un contrat de travail par le CPAS et peut être mis à la disposition d'un « utilisateur », notamment une ASBL, moyennant une convention. Cette dernière doit contenir au minimum les éléments suivants :

- identité du CPAS et de l'utilisateur;
- durée de la mise à disposition;
- qualité sur la base de laquelle le travailleur sera occupé (fonction);
- régime de travail;
- modalités concernant la mise en place de formations par l'utilisateur (formation professionnelle et apprentissage de techniques de travail);
- objectifs d'insertion à atteindre et la description des actions pour y arriver;
- modalités d'évaluation de la mise à disposition;
- obligations du CPAS en tant qu'employeur juridique (paiement des salaires, contrôle médical, assurance contre les accidents du travail, licenciement);
- modalités en matière de responsabilité civile et de police d'assurance à souscrire;

- modalités quant à l'application de la législation sur le bien-être au travail;
- modalités éventuelles relatives à la contrepartie financière due par l'utilisateur pour la mise à disposition du travailleur;
- détermination des tribunaux en cas de litige.

L'employeur est donc le CPAS, chargé du paiement du salaire, de l'introduction de la déclaration Dimona, de l'assurance accidents du travail et du respect de la loi sur le bien-être au travail. C'est-à-dire, pour ce dernier point, qu'il doit assurer la procédure d'accueil, veiller à la surveillance de la santé et aux vaccinations, fournir les vêtements de travail et EPI, et veiller à la réalisation de l'analyse de risques et à la mise en place de mesures de prévention.

Dans le cas le plus fréquent où l'utilisateur est lui-même un employeur, il dispose de l'inventaire des risques. Le CPAS rédige alors la fiche de poste de travail en collaboration avec l'utilisateur. Cette fiche peut servir d'information au bénéficiaire lors de l'accueil. Entre l'utilisateur et le CPAS doivent être conclus des accords concrets de coopération indiquant qui fait quoi et comment.

Si l'utilisateur est un indépendant, et qu'il ne dispose pas d'une analyse des risques, c'est au CPAS de la réaliser, et de rédiger la fiche de poste de travail en collaboration avec cette personne. C'est le CPAS qui est responsable de tous les aspects relatifs au bien-être.

Une charte pour la sécurité des travailleurs peut être signée entre le CPAS et l'entreprise utilisatrice, où ils s'engagent à mettre tout en œuvre pour garantir le bien-être du travailleur au cours de sa mission.

Et qu'en est-il pour les **indépendants** ? Par exemple, des paramédicaux tels que les kinésithérapeutes, les logopèdes, etc., qui viennent dans les locaux de l'ASBL effectuer des prestations ?

Les trois éléments caractéristiques d'un contrat de travail sont : le travail, la rémunération, et le lien d'autorité. Ce qui distingue fondamentalement le travailleur salarié du travailleur indépendant, c'est l'existence ou non d'un lien de subordination dans l'exercice de leur profession.

La loi sur le bien-être au travail **ne s'applique pas aux travailleurs indépendants** du fait de cette différence.

Les **volontaires**, anciennement – et encore souvent – appelés bénévoles, disposent de certains droits et protections régis par la loi du 3 juillet 2005 relative aux droits des volontaires. Les volontaires qui effectuent des prestations gratuites ne sont en principe pas liés par un contrat de travail. Cependant, des questions au sujet de la responsabilité, de l'indemnisation des frais, de l'assurance, et du statut lui-même, ont montré le besoin d'une réglementation particulière. Qu'en est-il pour eux de l'application de la législation sur le bien-être au travail ? En l'absence de contrat de travail, **celle-ci ne s'applique pas aux volontaires** sauf s'il existe une relation d'autorité qui sera jugée par les tribunaux en cas de litige. Cependant, il semble utile que l'employeur réalise une analyse des risques de leurs situations de travail, fournisse les informations et formations nécessaires au poste, et veille à la santé et à la sécurité de ces personnes. Une couverture des dommages corporels subis par le volontaire et des dommages aux biens du volontaire ne sont pas obligatoires mais peuvent s'avérer utiles.





## Fiches 8

### Équipements de travail et de protection

- 8.1. Achat d'équipements : la procédure des trois feux verts
  - 8.1.1. Modèle de rapport de réception et mise en service des équipements
- 8.2. Les services Externes de Contrôle Technique
  - 8.2.1. Liste des contrôles périodiques des équipements
- 8.3. Le registre de sécurité
  - 8.3.1. Modèle de registre de sécurité
- 8.4. Dispositions spécifiques
- 8.5. Équipements de protection



Pour accomplir leurs missions correctement et en toute sécurité,  
les travailleurs disposent d'équipements de travail et de protection.

## Fiche 8

### Équipements de travail et de protection

On entend par **équipements de travail**, les installations, les machines, les appareils et les outils utilisés sur le lieu de travail et qui permettent d'exécuter un travail. Les prescriptions minimales d'utilisation de ces équipements (mise en marche/hors service, utilisation, transport, réparation, maintenance/entretien) sont définies dans le titre 2 du livre IV du Code du bien-être au travail.

C'est déjà au moment de l'achat<sup>1</sup> que l'employeur doit veiller à ce que les équipements de travail soient choisis de façon à permettre d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs, en tenant compte du poste de travail c'est-à-dire de la tâche, de l'environnement et du travailleur.

Si un équipement présente un risque spécifique, l'employeur doit veiller à ce que ce soit un travailleur habilité qui l'utilise, et à ce que ce dernier ait reçu une formation appropriée. En outre, les travailleurs doivent pouvoir disposer des informations nécessaires à l'utilisation de l'équipement de travail et des risques liés à son utilisation.

Pour toute installation, machine ou outils mécanisés, les travailleurs doivent avoir :

- les instructions écrites nécessaires à leur fonctionnement, leur mode d'utilisation, leur inspection et leur entretien;
- les renseignements de sécurité.

L'entretien des équipements de travail est primordial et doit permettre de toujours répondre aux prescriptions légales. D'ailleurs, certains équipements nécessitent d'être contrôlés régulièrement par un service externe de contrôle technique (SECT)<sup>2</sup>.

Par ailleurs, des dispositions particulières doivent être prises pour certains équipements de travail. Il s'agit des titres spécifiques supplémentaires dans le code relatifs aux:

- équipements de travail mobiles ( Code livre IV titre 3);
- équipements pour le levage de charges (Code livre IV titre 4);
- équipements pour les travaux temporaires en hauteur (Code livre IV titre 5).

Elles sont décrites dans la fiche 8.4.

Certains équipements de travail, de par leur nature, représentent une source de risques pour la santé et la sécurité, et nécessitent donc des **équipements de protection**. La législation sur le bien-être au travail préconise l'utilisation d'équipements de protection collective (EPC) en priorité aux équipements de protection individuelle (EPI). Voir à ce sujet la fiche 8.5. sur les équipements de protection.

<sup>1</sup> Fiche 8.1 Achat d'équipements : la procédure des trois feux verts

<sup>2</sup> Fiche 8.2 Les services Externes de Contrôle Technique





Une procédure dite « des trois feux verts » doit être mise au point afin de maîtriser l'introduction de nouveaux risques lors de l'achat d'un équipement.<sup>1</sup>

## Fiche 8.1. Achat d'équipements : la procédure des trois feux verts

La règle des trois feux verts permet de gérer les risques lors de l'acquisition d'un équipement. Cette gestion des risques est divisée en trois étapes :

1. Avant la commande.
2. Lors de la livraison.
3. Lors de la mise en service.

Cette règle des trois feux verts s'applique aux types d'équipements suivants :

- **les machines ou appareils** qui constituent des ensembles équipés (ou destinés à être équipés) d'un système d'entraînement autre que la force humaine appliquée directement (système composé de pièces ou d'organes reliés entre eux dont au moins un est mobile, et qui sont réunis en vue d'une application définie). Quelques exemples : machines-outils (machine à bois, foreuse, tondeuse) ; équipements mobiles (chariot élévateur) ; engin de chantiers ; engin horticole ou agricole équipé de dispositifs ; appareils de levage, de manutention ; matériel de cuisine et de collectivité (lave-vaisselle, lave-linges), etc.;
- **les outils mécanisés**, c'est-à-dire des outils actionnés par une force autre que la force musculaire. Ex. : poste à souder, outillage pneumatique, etc.;
- **les équipements de protection individuelle et collective.**

Cette règle peut s'appliquer aussi lors de l'achat :

- **des autres équipements de travail** (ex. : échelle, échafaudage, etc.);
- **des installations dans les bâtiments**, c'est-à-dire les ensembles d'appareils, de dispositifs formant une entité (ex. : installation de gaz, de chauffage, de cuisines, etc.);
- **de nouvelles substances** susceptibles d'avoir un impact sur la santé ou la sécurité des travailleurs. Ex. : produits d'entretien et de nettoyage, désherbants, etc.

Lors de l'achat d'un nouvel équipement, le service interne de prévention et de protection au travail (SIPP) intervient donc à trois niveaux...

### 1. La gestion des risques avant la commande : le 1<sup>er</sup> feu vert

Lors de l'achat, le conseiller en prévention doit s'informer des risques propres aux équipements envisagés, prendre part à la rédaction du bon de commande, et le contresigner.

Pour toutes les commandes de matériel, le bon de commande doit contenir des clauses générales qui exigent que le vendeur respecte, pour ses produits :

- la législation en vigueur sur le bien-être au travail, et les autres règlements pertinents (en fonction de l'équipement en cours de commande);
- les conditions de sécurité et d'hygiène qui sont nécessaires pour atteindre les objectifs de gestion des risques;
- la conformité de l'offre au regard de toutes les dispositions indiquées sur le bon de commande.

Par ailleurs, selon le matériel commandé, le formulaire de commande peut également contenir des exigences spécifiques en matière de prévention et de protection au travail, en particulier sous la forme de recommandations ou de normes à suivre.



<sup>1</sup> Code livre IV titre 2 relatifs aux dispositions applicables à tous les équipements de travail



## 2. La gestion des risques lors de la livraison : le 2<sup>ème</sup> feu vert

Le vendeur doit remettre à l'acheteur **un certificat ou une attestation** justifiant que l'équipement fourni répond à toutes les exigences de sécurité et d'hygiène indiquées sur le bon de commande. C'est le conseiller en prévention interne qui est chargé de vérifier cette conformité. Le CPPT doit être tenu au courant de cette attestation, et pouvoir la consulter. Dans ce document, le fournisseur détaille comment il a satisfait aux conditions de la commande.

Le vendeur doit remettre un mode d'emploi dans la langue usuelle de l'entreprise (la langue de la région où l'équipement de protection sera utilisé).

## 3. La gestion des risques lors de la mise en service : le 3<sup>ème</sup> feu vert

Un **rapport de mise en service** doit être rédigé par le CP interne, en consultation avec des personnes compétentes (SEPP, spécialistes, CP-MT, etc.), avant toute utilisation de l'équipement. À la lecture de ce rapport, c'est à l'employeur de prendre la responsabilité de la mise en service effective ou non de l'équipement de travail concerné. Il est donc utile qu'il le signe pour accord. Le CPPT doit être informé de l'existence de ce rapport et pouvoir le consulter. Les instructions nécessaires à la bonne utilisation de l'équipement en question doivent être disponibles dans la langue de l'utilisateur, compréhensibles, et comprises par les travailleurs.



## Cas particuliers :

**La procédure des trois feux verts peut être simplifiée dans les cas suivants :**

### 1. Présence d'un marquage CE

Dans le cas d'équipements couverts par le marquage CE, le vendeur n'est tenu de remettre, en guise d'attestation de conformité, que la déclaration de conformité CE.

Qu'entend-on par Marquage CE ? <sup>3</sup>



Le marquage CE<sup>4</sup> indique qu'un produit est conforme aux niveaux de protection fixés par les directives européennes (sécurité), et que toutes les procédures d'évaluation de la conformité concernant le produit ont été suivies.

Il ne s'agit donc pas exclusivement de la conformité aux exigences essentielles en matière de sécurité, de santé publique, de protection des consommateurs, mais aussi des obligations particulières fixées dans certaines directives. Parmi celles-ci figure, par exemple, l'obligation de faire contrôler le produit par un organisme notifié<sup>5</sup>.

D'ailleurs, certaines directives imposent le marquage CE sur les équipements, ce qui simplifie la procédure d'achat (ex. : la directive machine).

### 2. Approbation par un service externe de contrôle technique

Les équipements soumis à l'approbation d'un service externe de contrôle technique (SECT)<sup>6</sup> n'exigent pas un rapport préalable. Cependant, les instructions de fonctionnement, d'inspection et d'entretien doivent être préparées dès que possible par le responsable hiérarchique de l'utilisateur final.

### 3. Commandes complémentaires

S'il faut réaliser des commandes complémentaires (par exemple des équipements de protection identiques à ceux achetés auparavant suivant la même procédure d'achat), il n'est pas nécessaire de rédiger un nouveau rapport de mise en service, puisque la procédure a déjà été intégralement suivie. Le vendeur ne doit pas non plus dans ce cas fournir de nouvelle attestation.

<sup>2</sup> Fiche 8.1.1. Modèle de rapport de réception et mise en service des équipements

<sup>3</sup> Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes moyennes & Energie

<sup>4</sup> Apposée sur un produit, la marque « CE » indique que celui-ci, qu'il soit fabriqué en Europe ou ailleurs, est conforme aux exigences de l'Union européenne en matière de sécurité, de santé et de protection de l'environnement. [https://europa.eu/youreurope/business/product/ce-mark/index\\_fr.htm](https://europa.eu/youreurope/business/product/ce-mark/index_fr.htm)

<sup>5</sup> Organisme notifié : organisme ou organisation qui est compétent pour accomplir les tâches en rapport avec l'évaluation de la conformité qui sont mentionnées dans certaines directives. Cette instance est désignée par l'Etat membre sur le territoire duquel elle est établie, si elle répond à certains critères en matière de compétences, et aux exigences fixées dans la directive en question. Elle est notifiée à la Commission et aux autres Etats membres. On pourrait, en un mot, l'appeler un laboratoire agréé.

<sup>6</sup> Fiche 8.2. Les services Externes de Contrôle Technique

Une procédure dite « des trois feux verts » doit être mise au point afin de maîtriser l'introduction de nouveaux risques lors de l'achat d'un équipement. Un rapport de mise en service doit être rédigé par le CP interne, en consultation avec des personnes compétentes (SEPP, spécialistes, etc.), avant toute utilisation de l'équipement. Le CPPT doit être informé de l'existence de ce rapport et pouvoir le consulter. Les instructions nécessaires à la bonne utilisation de l'équipement en question doivent être disponibles dans la langue de l'utilisateur, compréhensibles, et comprises par les travailleurs (Cf. Fiche 8.1)

## Fiche 8.1.1.

### Modèle de rapport de réception et mise en service des équipements

#### RAPPORT RÉCEPTION / MISE EN SERVICE

Document n° :

Version :

Date :

Responsable :

Rappel : pour toute réception et/ou mise en service de machine, contacter le conseiller en prévention

|                                                  |  |  |  |                   |
|--------------------------------------------------|--|--|--|-------------------|
| Mise en service autorisée                        |  |  |  | Remarques/Actions |
| Type de machine : N° équipement > à attribuer    |  |  |  |                   |
| Localisation :                                   |  |  |  |                   |
| Examinée par (noms en entier, pas d'initiales) : |  |  |  |                   |
| 1. ...                                           |  |  |  |                   |
| 2. ...                                           |  |  |  |                   |
| 3. ...                                           |  |  |  |                   |
| Nom et signature du CP :                         |  |  |  |                   |
| 4. ...                                           |  |  |  |                   |
| Date (jj/mm/aaaa) :                              |  |  |  |                   |

#### 1. Documents

|                                                                                                   |     |     |     |                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|---------------------------|
| 1.1. Bon de commande                                                                              | Oui | Non | n/a | Réponses/Remarque/Actions |
| Numéro de bon de commande disponible ? Si oui, donner ce numéro :                                 |     |     |     |                           |
| Signé par le conseiller en prévention ? Si oui, donner la date :                                  |     |     |     |                           |
| Y a-t-il des spécifications particulières sur le bon de commande ? Si oui, lesquelles ?           |     |     |     | Spécifications :          |
| 1.2. Dossier d'appareil (fabricant)                                                               | Oui | Non | n/a | Réponses/Remarque/Actions |
| Y a-t-il des risques spécifiques ? Si oui, lesquels ?                                             |     |     |     | Risques spécifiques :     |
| L'utilisation nécessite-t-elle une formation spécifique ? Si oui, nature et date de la formation. |     |     |     | Formation + date :        |
| EPI recommandés ? Si oui, lesquels ?                                                              |     |     |     | EPI :                     |
| Une notice d'information en français est-elle disponible ?                                        |     |     |     |                           |
| Y a-t-il des conditions spécifiques d'utilisation ? Si oui, lesquelles ?                          |     |     |     | Conditions spécifiques :  |
| Existe-t-il une contre-indication d'emploi ?                                                      |     |     |     |                           |
| Des situations anormales sont-elles prévisibles ? Si oui, quelles sont-elles ?                    |     |     |     | Situations anormales :    |
| Y a-t-il un document sur l'inspection et l'entretien de la machine ?                              |     |     |     |                           |
| Les schémas électriques sont-ils disponibles ?                                                    |     |     |     |                           |
| La machine est-elle utilisée pour la manutention ?                                                |     |     |     |                           |
| Si oui, quelle est la méthode de manutention ?                                                    |     |     |     | Méthode de manutention :  |
| Le marquage de la charge sur les différents éléments est-il indiqué ?                             |     |     |     |                           |

| 1.3. Déclaration CE de conformité                  | Oui | Non | n/a | Réponses/Remarque/Actions |
|----------------------------------------------------|-----|-----|-----|---------------------------|
| Marquage CE sur la machine ?                       |     |     |     |                           |
| La déclaration CE est-elle disponible ?            |     |     |     |                           |
| Nom et adresse du fabricant :                      |     |     |     |                           |
| Désignation série ou type :                        |     |     |     |                           |
| N° de série :                                      |     |     |     |                           |
| Année de construction :                            |     |     |     |                           |
| 1.4. Marquage spécifique                           |     |     |     |                           |
| 1.5. Machine dangereuse (annexe IV, A.R. 5/5/1995) |     |     |     |                           |

## 2. Implantation

| 2.1. Environnement                                                                                 | Oui | Non | n/a | Réponses/Remarque/Actions     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-------------------------------|
| Y a-t-il des risques particuliers ? Si oui, lesquels ?                                             |     |     |     | Risques particuliers :        |
| Y a-t-il du bruit autour de la machine ?                                                           |     |     |     |                               |
| L'éclairage est-il suffisant dans l'environnement de la machine ?                                  |     |     |     |                               |
| La machine est-elle située dans une zone dangereuse (présente-t-elle un risque pour l'opérateur) ? |     |     |     |                               |
| Si une zone dangereuse existe, est-elle délimitée ?                                                |     |     |     |                               |
| Si elle n'est pas délimitée, existe-t-il un avertissement sonore ou visuel ?                       |     |     |     |                               |
| Les travailleurs sont-ils exposés (dans la zone dangereuse) ?                                      |     |     |     |                               |
| Si oui, y a-t-il un dispositif de sécurité spécifique ?                                            |     |     |     |                               |
| 2.2. Prévention                                                                                    | Oui | Non | n/a | Réponses/Remarque/Actions     |
| Y a-t-il des moyens d'alerte en cas d'incendie ? Si oui, lesquels ?                                |     |     |     | Moyens d'alerte :             |
| Y a-t-il des moyens de lutte spécifique anti-incendie ? Si oui, lesquels ?                         |     |     |     | Moyens de lutte spécifiques : |
| L'opérateur peut-il prendre la fuite en cas de danger ?                                            |     |     |     |                               |
| La zone de travail autour de la machine est-elle délimitée ?                                       |     |     |     |                               |
| La machine est-elle stable ?                                                                       |     |     |     |                               |
| La machine doit-elle être fixée ?                                                                  |     |     |     |                               |

## 3. Système de commande

| 3.1. Présentation                                                                                      | Oui | Non | n/a | Réponses/Remarque/Actions                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|---------------------------------------------------------------|
| Le système de commande est-il bien indiqué ?                                                           |     |     |     |                                                               |
| Le système de commande est-il accessible facilement ?                                                  |     |     |     |                                                               |
| Les commandes sont-elles bien placées et positionnées de façon logique ?                               |     |     |     |                                                               |
| Les identifications sont-elles claires (texte, signe normalisé, bouton arrêt normal) ?                 |     |     |     |                                                               |
| S'il y a un clavier, l'action commandée s'affiche-t-elle clairement                                    |     |     |     | (si nécessaire, une confirmation est-elle demandée) ?         |
| 3.3. Fonctionnalité                                                                                    | Oui | Non | n/a | Réponses/Remarque/Actions                                     |
| La mise en marche est-elle uniquement possible par action volontaire ?                                 |     |     |     |                                                               |
| La remise en marche après un arrêt peut-elle être involontaire ?                                       |     |     |     |                                                               |
| Existe-t-il un bouton d'arrêt d'urgence ?                                                              |     |     |     |                                                               |
| Si oui, est-il clairement indiqué ?                                                                    |     |     |     |                                                               |
| Où se situe-t-il ?                                                                                     |     |     |     |                                                               |
| L'arrêt d'urgence implique-t-il une mise en sécurité ?                                                 |     |     |     | L'arrêt d'urgence n'est pas exigé sur les machines portatives |
| Y a-t-il un système de freins automatiques (ex. : machine à bois) ?                                    |     |     |     |                                                               |
| Y a-t-il un sélecteur de mode de marche (pour permettre le réglage, l'entretien, l'inspection, etc.) ? |     |     |     |                                                               |

## 4. Utilisation

| 4.1. Système de commande                                                                                                                                                                     | Oui | Non | n/a | Réponses/Remarque/Actions |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|---------------------------|
| Les instructions écrites sont-elles disponibles ?                                                                                                                                            |     |     |     |                           |
| Les opérateurs ont-ils reçus une formation ?                                                                                                                                                 |     |     |     |                           |
| Existe-il un dispositif pour signaler toute anomalie ?                                                                                                                                       |     |     |     | Dispositif :              |
| Les sources d'énergie (électricité/air comprimé/gaz/hydraulique) peuvent-elles être isolées ?                                                                                                |     |     |     |                           |
| Si oui, comment ?                                                                                                                                                                            |     |     |     |                           |
| 4.2. Risques. Si un risque existe, indiquer et décrire les moyens de protection existants : protection fixe (PF), protection mobile asservie (PM), équipement de protection individuel (EPI) | Oui | Non | n/a | Réponses/Remarque/Actions |
| Projection mécanique ?                                                                                                                                                                       |     |     |     |                           |
| Projections gaz/vapeurs/liquides/poussières ?                                                                                                                                                |     |     |     |                           |
| Liquide haute pression (rupture de tuyauterie) ?                                                                                                                                             |     |     |     |                           |
| Risque de coincement ?                                                                                                                                                                       |     |     |     |                           |
| Brûlure ?                                                                                                                                                                                    |     |     |     |                           |
| Electrification ?                                                                                                                                                                            |     |     |     |                           |
| Electricité statique ?                                                                                                                                                                       |     |     |     |                           |
| Coupure ?                                                                                                                                                                                    |     |     |     |                           |
| Risque lié à une défaillance de l'alimentation en énergie (eau, électricité, air) ?                                                                                                          |     |     |     |                           |
| Rayonnements ionisants ?                                                                                                                                                                     |     |     |     |                           |
| Equipements laser ?                                                                                                                                                                          |     |     |     |                           |
| Vibrations ?                                                                                                                                                                                 |     |     |     |                           |
| Chute ?                                                                                                                                                                                      |     |     |     |                           |
| Possibilité de rester prisonnier de la machine ?                                                                                                                                             |     |     |     |                           |
| Situation anormale prévisible ?                                                                                                                                                              |     |     |     |                           |
| Divers ?                                                                                                                                                                                     |     |     |     |                           |
| 4.3. Maintenance                                                                                                                                                                             | Oui | Non | n/a | Réponses/Remarque/Actions |
| Un programme de maintenance existe-t-il ?                                                                                                                                                    |     |     |     |                           |
| Des précautions particulières doivent-elles être prises ?                                                                                                                                    |     |     |     |                           |
| L'accès pour la maintenance est-il soumis à condition ?                                                                                                                                      |     |     |     |                           |
| Le nettoyage de la machine est-il soumis à condition ?                                                                                                                                       |     |     |     |                           |
| Quel est le fluide de nettoyage ?                                                                                                                                                            |     |     |     |                           |
| Comment se fait le remplissage ?                                                                                                                                                             |     |     |     |                           |
| Comment se fait la vidange ?                                                                                                                                                                 |     |     |     |                           |
| Existe-il une liste des accessoires ?                                                                                                                                                        |     |     |     |                           |
| 4.4. Prévention                                                                                                                                                                              | Oui | Non | n/a | Réponses/Remarque/Actions |
| Des pictogrammes de sécurité sont-ils nécessaires ? Si oui, lesquels ?                                                                                                                       |     |     |     | Pictogrammes :            |
| Des EPI (équipements de protection individuelle) sont-ils obligatoires ?                                                                                                                     |     |     |     |                           |
| Si oui, lesquels ?                                                                                                                                                                           |     |     |     |                           |
| Les EPI sont-ils accessibles facilement ?                                                                                                                                                    |     |     |     |                           |

## 5. Cas particulier : machine mobile

| 5.1. Généralités                      | Oui | Non | n/a | Réponses/Remarque/Actions |
|---------------------------------------|-----|-----|-----|---------------------------|
| Quel est le moyen d'arrêt normal ?    |     |     |     |                           |
| Quel est le moyen d'arrêt d'urgence ? |     |     |     |                           |

|                                                                           |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| En cas d'urgence, la déconnexion rapide des batteries est-elle possible ? |  |  |  |  |
| Quelle est la puissance nominale ?                                        |  |  |  |  |
| Quelle est la masse en kg ?                                               |  |  |  |  |
| Quelle est la charge maximum d'utilisation ?                              |  |  |  |  |
| Le diagramme de charge est-il visible ?                                   |  |  |  |  |

|                                                                           |     |     |     |                           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|---------------------------|
| 5.2. Conducteur à pied                                                    | Oui | Non | n/a | Réponses/Remarque/Actions |
| La commande est-elle à retour automatique au point mort ?                 |     |     |     |                           |
| Existe-t-il un bouton d'inversion du déplacement (en extrémité du bras) ? |     |     |     |                           |
| Faut-il une habilitation spécifique ?                                     |     |     |     |                           |
| Si oui, laquelle ?                                                        |     |     |     |                           |
| Faut-il un permis d'intervention pour l'utilisation ?                     |     |     |     |                           |

|                                                       |     |     |     |                           |
|-------------------------------------------------------|-----|-----|-----|---------------------------|
| 5.3. Conducteur porté                                 | Oui | Non | n/a | Réponses/Remarque/Actions |
| Existe-il un éclairage ?                              |     |     |     |                           |
| Y a-t-il un feu de recul ou un gyrophare ?            |     |     |     |                           |
| Y a-t-il un avertisseur sonore ?                      |     |     |     |                           |
| Y a-t-il un extincteur sur la machine ?               |     |     |     |                           |
| Faut-il une autorisation de déplacement ?             |     |     |     |                           |
| La machine est-elle munie d'un poste de conduite ?    |     |     |     |                           |
| Y a-t-il un siège ?                                   |     |     |     |                           |
| Le conducteur a-t-il une bonne visibilité ?           |     |     |     |                           |
| Le conducteur est-il protégé ?                        |     |     |     |                           |
| Y a-t-il une cabine ?                                 |     |     |     |                           |
| Le siège est-il équipé d'une ceinture de sécurité ?   |     |     |     |                           |
| Faut-il une habilitation spécifique ?                 |     |     |     |                           |
| Si oui, laquelle ?                                    |     |     |     |                           |
| Faut-il un permis d'intervention pour l'utilisation ? |     |     |     |                           |

|                                                             |     |     |     |                           |
|-------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|---------------------------|
| 5.4. Chargement d'énergie (électricité/essence/gaz/mazout)  | Oui | Non | n/a | Réponses/Remarque/Actions |
| Y a-t-il une implantation spécifique pour le rechargement ? |     |     |     |                           |
| L'accès à cet emplacement est-il aisé ?                     |     |     |     |                           |
| Existe-t-il des instructions écrites ?                      |     |     |     |                           |
| Y a-t-il le pictogramme "Défense de fumer" ?                |     |     |     |                           |
| Y a-t-il d'autres pictogrammes de sécurité ?                |     |     |     |                           |
| Si oui, lesquels ?                                          |     |     |     |                           |

6. Actions

| Actions | Responsable | Délai | Statut |
|---------|-------------|-------|--------|
|         |             |       |        |
|         |             |       |        |
|         |             |       |        |
|         |             |       |        |
|         |             |       |        |
|         |             |       |        |
|         |             |       |        |

7. Remarques et commentaires

## Fiche 8.2.

### Les services externes de contrôle technique

Afin d'éviter les accidents liés au manque d'entretien ou à l'usure de certaines pièces, l'employeur doit contrôler le bon fonctionnement de certains équipements de travail et installations, lors de leur mise en service et pendant leur utilisation (de manière périodique et dès que les circonstances l'exigent). Pour la majorité des équipements de travail, les modalités de ces contrôles relèvent de la responsabilité exclusive de l'employeur.

Cependant, pour certains appareils et installations, la réglementation impose que les contrôles soient réalisés par une instance extérieure spécialisée : **un service externe de contrôle technique** (SECT) qui agit sur le lieu de travail, procède aux contrôles et rédige obligatoirement un rapport pour chaque contrôle.

Les SECT ne doivent pas être confondus avec les services externes de prévention et de protection au travail (SEPP). En effet, les SECT sont des organismes agréés par le SPF Emploi et ils répondent, pour ce qui est de leur agrément et de leur fonctionnement, aux dispositions du Code livre V titre 2.

Parmi les équipements qui doivent être contrôlés par un SECT, on retrouve : les appareils de levage et leurs accessoires, , les appareils à vapeur, les essoreuses à force centrifuge, les récipients et installations sous pression, les rideaux métalliques des salles de spectacle, les EPI contre les chutes, etc.

D'autres contrôles doivent également avoir lieu, non pas par des SECT mais par des Organismes Agréés. Ceux-ci sont agréés par le SPF Économie et concernent les ascenseurs et les installations électriques. Par exemple, les installations électriques basse tension doivent être contrôlées tous les 5 ans. Le contrôle doit porter sur la totalité de l'installation électrique (y compris celle de l'installation de chauffage)<sup>1</sup>.

Les dates des contrôles et les constatations qui y sont faites doivent être inscrites dans **le registre de sécurité**.



<sup>1</sup> Une liste non exhaustive des contrôles effectués par les services externes de contrôle technique et les organismes agréés, ainsi que des échéances se trouve dans la fiche 8.2.1.





## Fiche 8.2.1.

### Liste des contrôles périodiques des équipements

Il existe différents types de vérifications et de contrôles :

- Vérification de l'état de conformité d'un équipement par rapport aux règles de sa conception.
- Lors d'une première mise en service et après une remise en service (arrêt prolongé, déplacement de l'appareil, etc.).
- Après une modification importante.
- Après un accident.
- Suite à une mise en demeure.
- Pour s'assurer du maintien en conformité (contrôles périodiques).

Les installations suivantes (voir tableaux) doivent être contrôlées périodiquement. Elles peuvent l'être par :

- du personnel de l'établissement, compétent et qualifié, désigné par l'employeur ;
- une société extérieure exerçant cette activité ;
- des personnes ou organismes agréés pour certaines installations ou équipements : une société spécialisée et agréée et/ou un Service externe de contrôle technique (SECT)<sup>1</sup>. Il se peut qu'une installation doive être contrôlée pour une partie par un organisme agréé, et pour une autre partie par un autre organisme spécialisé. Exemple (pour une sécurité incendie) : la partie électrique doit être contrôlée par un SECT, et le reste de l'installation par un organisme spécialisé (le contrôle des extincteurs se ferait par une société spécialisée pour la maintenance de ce type d'installation, le contrôle de la détection incendie se ferait par un organisme agréé).

Les dates et les résultats des vérifications et contrôles doivent être consignés dans le registre de sécurité (Cf. Fiche 8.3.1), auquel sont annexés les rapports (à disposition du CPPT) de la brigade des pompiers et des agents chargés du contrôle du bien-être. Suivant le contrat établi entre le locataire et le propriétaire, certains contrôles sont à charge du propriétaire.

**Vous trouverez ci-après les tableaux récapitulatifs relatifs aux...**

#### Installations électriques<sup>2</sup>

- RGIE, section 9.1.2 et suivantes.
- Code livre III titre 2 concernant les prescriptions minimales de sécurité des installations électriques sur les lieux de travail.

#### Installations de distribution de gaz et de chauffage

- La législation relative aux installations de chauffage diffère dans les trois Régions et est issue de la transposition de la directive européenne 2002/91/EG sur les performances énergétiques des bâtiments.
- Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 3 juin 2010, relatif aux exigences PEB<sup>3</sup> applicables aux systèmes de chauffage pour le bâtiment, lors de leur installation et pendant leur exploitation (M.B. 09 juillet 2010).

#### Équipements de sécurité

- Code livre III titre 3 relatif à la prévention de l'incendie sur les lieux de travail

#### Appareils de levage et similaires

- Arrêté royal du 2 mars 2003 relatif à la sécurité des ascenseurs.
- Code livre IV titre 4 concernant l'utilisation d'équipements de travail servant au levage de charges.
- Code livre IV titre 5 relatif à l'utilisation des équipements de travail pour des travaux temporaires en hauteur.
- Code livre IX titre 2 relatif à l'utilisation des EPI.

#### Récipients sous pression et tuyaux

- Arrêté royal du 11 juillet 2016 (M.B. 18 juillet 2016) relatif à la mise à disposition sur le marché des équipements sous pression
- Arrêté royal du 13 novembre 2011 relatif aux équipements sous pression transportables.
- ADR, Annexe A.

#### Machines et outillage de travail

**Autres...**

<sup>1</sup> SECT : Service externe de contrôle technique sur le lieu de travail (Cf. Fiche 8.2).

<sup>2</sup> Fiche 9.2. Risques électriques

<sup>3</sup> PEB : performance énergétique des bâtiments.



Installations électriques

| Equipements                     |  | Contrôle/Entretien | Périodicité                                    | Organisme de contrôle                                                              | Types de contrôles et commentaires                                                                                                                         |  |
|---------------------------------|--|--------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Cabine haute tension (HT)       |  | Contrôle/Entretien | Annuelle                                       | Organisme agréé/Société spécialisée assurant l'entretien                           | Un registre spécial doit être disponible dans les installations                                                                                            |  |
|                                 |  | Visite             | Mensuelle                                      | Personnel spécialisé habilité : BA4/BA5 <sup>1</sup>                               | Surveillance des cabines.<br>Un registre spécial doit être disponible dans les installations                                                               |  |
| Installation basse tension (BT) |  | Contrôle           | 5 ans (sauf pour la région bruxelloise : 1 an) | Organisme agréé                                                                    | La Direction SIPP préconise un contrôle annuel, un cinquième de l'installation chaque année                                                                |  |
|                                 |  | Entretien          | Annuelle                                       | Société spécialisée assurant l'entretien (personnel spécialisé habilité : BA4/BA5) | Nettoyage, dépoussiérage mécanique, vérification des réglages, vérification des appareils de mesure, contrôle thermographique et surveillance des tableaux |  |

<sup>1</sup> BA4/BA5 : deux niveaux de formation nécessaires pour un contrôleur d'installations électriques.

Installations de distribution de gaz et de chauffage

| Equipements                                 |  | Contrôle/Entretien | Périodicité                   | Organisme de contrôle                                                                                           | Types de contrôles et commentaires                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |
|---------------------------------------------|--|--------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Installation de distribution au gaz naturel |  | Contrôle/Entretien | Annuelle<br>5 ans pour le gaz | Organisme agréé ou organisme spécialisé accrédité                                                               | Essai d'étanchéité sous pression; examen des conduites, vannes et appareils connectés; contrôle des dépôts de gaz                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |
|                                             |  | Entretien          | Annuelle                      | Société spécialisée pour la maintenance de ce type d'installation                                               | A charge du propriétaire : nettoyage de la chaudière et du système d'évacuation; réglage du brûleur, tirage de la cheminée, ventilation du local de chauffe.<br>Régler l'attestation prévue par l'arrêté royal du 3 juin 2010 (prévention de la pollution atmosphérique de bâtiments)                                                                                                                 |  |
| Installation de chauffage au gaz            |  | Contrôle           | 3 ans                         |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |  |
| Cheminées                                   |  | Ramontage          | Annuelle                      | Technicien agréé. Voir liste : <a href="http://www.environnement.wallonie.be">www.environnement.wallonie.be</a> | Si bâtiment loué, réclamer une attestation de ramontage                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |  |
| Cuves à mazout                              |  | Contrôle           | En fonction du type de cuve   | Technicien agréé. Voir liste : <a href="http://www.environnement.wallonie.be">www.environnement.wallonie.be</a> | Consulter le site <a href="http://www.informazout.be/fr/legislation">http://www.informazout.be/fr/legislation</a><br>Pour le schéma: <a href="http://www.mazout-liege.be/PDF/legislation_citernes.pdf">http://www.mazout-liege.be/PDF/legislation_citernes.pdf</a><br>Périodicité en Région Bruxelles-Capitale : réservoir aérien : 15 ans; enterré simple paroi : 1 an; enterré double paroi : 5 ans |  |

<sup>2</sup> Type de réservoir : la périodicité des contrôles est différente pour un réservoir aérien ou enterré, et simple ou double paroi.

Equipements de protection contre l'incendie

| Equipements                                             |  | Contrôle/Entretien | Périodicité   | Organisme de contrôle                                             | Types de contrôles et commentaires                                                                                                                                       |  |
|---------------------------------------------------------|--|--------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Installation de détection de gaz                        |  | Contrôle           | Annuelle      | Société spécialisée pour la maintenance de ce type d'installation | En cas de bâtiment loué, réclamer l'attestation de contrôle relatif à la partie commune                                                                                  |  |
|                                                         |  | Entretien          | Annuelle      | Firme titulaire de la marque commerciale                          |                                                                                                                                                                          |  |
| Installation d'alerte et d'alarme                       |  | Essais             | Mensuelle     | SIPP                                                              | Une fois sur deux, tester le fonctionnement du système de batteries, par coupure de courant                                                                              |  |
|                                                         |  | Entretien          | Annuelle      | Société spécialisée pour la maintenance de ce type d'installation | Contrôle de l'ensemble des systèmes de commande, vérification du système chargeur-batteries et des moyens d'avertissement                                                |  |
| Installation d'éclairage de sûreté                      |  | Contrôle           | Mensuelle     | Par l'occupant                                                    | Essai de fonctionnement par coupure de courant                                                                                                                           |  |
|                                                         |  | Essai              | Annuelle      | Par l'occupant                                                    | Essai d'une heure par coupure de courant/décharge, et recharge des batteries                                                                                             |  |
| Détection incendie (cf. fiche 9.4)                      |  | Contrôle           | Annuelle      | Organisme spécialisé accrédité                                    | Essai de tous les détecteurs, des boutons poussoirs, et des asservissements                                                                                              |  |
|                                                         |  | Entretien          | Semestrielle  | Société spécialisée pour la maintenance de ce type d'installation | Contrôle de la moitié des détecteurs, et du central répéteur                                                                                                             |  |
| Éléments de résistance au feu (porte, portillons, etc.) |  | Contrôle           | Trimestrielle | Personnel formé de l'établissement                                | Contrôle du bon fonctionnement du ferme-porte, de la fermeture complète des portes sans frottement, de la libre fermeture des volets, de l'intégrité des serrures RF     |  |
|                                                         |  | Contrôle           | Annuelle      | Fournisseur                                                       | Contrôle de tous les extincteurs installés<br>Essai de fonctionnement de chaque dévidoir<br>Contrôle et entretien des robinets<br>Contrôle de l'étanchéité de l'ensemble |  |
| Robinetts d'incendie armés (RIA)/Hydrants/Autres        |  | Contrôle           | Annuelle      | Société spécialisée pour la maintenance de ce type d'installation |                                                                                                                                                                          |  |
|                                                         |  | Vérification       | 3 ans         | Service régional d'incendie                                       |                                                                                                                                                                          |  |
| Installation automatique d'extinction                   |  | Contrôle           | Annuelle      | Société spécialisée pour la maintenance de ce type d'installation | Contrôle des installations et de leurs asservissements                                                                                                                   |  |

Appareils de levage et similaires

| Equipements                                                 |  | Contrôle/Entretien                  | Périodicité                               | Organisme de contrôle                                                 | Types de contrôles et commentaires |                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ascenseurs                                                  |  | Contrôle                            | Trimestrielle                             | Organisme agréé                                                       |                                    | Réalisation tous les 10 ans d'une analyse de risques de chaque ascenseur par le SECT.<br>Présence d'un registre spécial dans l'ascenseur pour attester que les contrôles sont effectués. |
|                                                             |  | Essai à charge et à vitesse réduite | Tous les 5 ans                            | Organisme agréé                                                       |                                    |                                                                                                                                                                                          |
| Appareils de levage (monte-charges, palans, grues, etc.)    |  | Contrôle                            | Trimestrielle                             | SECT                                                                  |                                    | Lorsque ces engins ne sont que rarement utilisés, la fréquence de visite peut être réduite sur avis du SECT                                                                              |
|                                                             |  | Entretien                           | Suivant contrat et instructions fabricant | Firme spécialisée pour la maintenance de ce type d'installation       |                                    |                                                                                                                                                                                          |
| Transpalette électrique, chariot élévateur motorisé (Clark) |  | Contrôle                            | Annuelle                                  | Firme spécialisée pour la maintenance de l'équipement                 |                                    | Lorsque ces engins ne sont que rarement utilisés, la fréquence de visite peut être réduite.                                                                                              |
|                                                             |  | Entretien                           | Suivant instructions du fabricant         | Personnel compétent (formé) de l'établissement                        |                                    |                                                                                                                                                                                          |
| Ponts élévateurs                                            |  | Contrôle                            | Annuelle                                  | SECT                                                                  |                                    | Pour véhicules                                                                                                                                                                           |
|                                                             |  | Contrôle                            | Annuelle                                  | Personnel compétent (formé) de l'établissement                        |                                    |                                                                                                                                                                                          |
| Echafaudages                                                |  | Contrôle                            | Annuelle                                  | SECT                                                                  |                                    | Il s'agit des harnais, ceintures de sécurité, cordes, lignes de vie, points d'ancrages et autres dispositifs antichute                                                                   |
| EPI pour travaux en hauteur                                 |  | Contrôle                            | Annuelle                                  | Personnel compétent (formé) de l'établissement ou organisme accrédité |                                    | Contrôle du bon état de fixation des échelons, des montants et cordes de levage, du fonctionnement des charnières, anneaux et crochets, des déformations, de l'oxydation, etc.           |

Récipients sous pression et tuyaux

| Equipements                                               |  | Contrôle/Entretien | Périodicité    | Organisme de contrôle                                                                                | Types de contrôles et commentaires |                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------|--|--------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Compresseurs et cuves sous pression                       |  | Contrôle extérieur | Annuelle       | SECT                                                                                                 |                                    | Les opérations d'entretien comprennent entre autres : la purge de la cuve, l'essai mensuel de la soupape, le contrôle du niveau d'huile, le remplacement périodique du filtre à air         |
|                                                           |  | Contrôle intérieur | Tous les 3 ans | Contrôle : SECT. / Entretien : personnel compétent (formé) de l'établissement ou organisme accrédité |                                    |                                                                                                                                                                                             |
| Réservoirs fixes pour gaz comprimés, liquéfiés ou dissous |  | Contrôle/Entretien | Annuelle       | Organisme spécialisé accrédité                                                                       |                                    | Les opérations d'entretien comprennent entre autres : le nettoyage des réservoirs, la protection contre la corrosion (peinture), le remplacement des soupapes de sécurité (tous les 10 ans) |
| Récipients mobiles                                        |  | Contrôle           | Annuelle       |                                                                                                      |                                    | Contrôle de l'optique extérieure, vérification du poids et du bon fonctionnement des robinets                                                                                               |

Machines et outillage de travail

| Equipements                                                                                                     |  | Contrôle/Entretien | Périodicité                       | Organisme de contrôle                                                                                               | Types de contrôles et commentaires |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Machines à bois, machines à métaux, tondeuses, foreuses, tronçonneuses, etc.                                    |  | Contrôle           | Annuelle                          | Personnel compétent (formé) de l'établissement ou le SEPP                                                           |                                    | Contrôle du matériel et de l'outillage sur le site, y compris du matériel électrique dans les bureaux (+ machine sportive). Déclassement ou modification du matériel présentant des risques.<br>Affichage des consignes de sécurité.<br>Mise à disposition des instructions nécessaires à l'utilisation. |
|                                                                                                                 |  | Entretien          | Suivant instructions du fabricant | Personnel compétent (formé) de l'établissement ou société spécialisée pour la maintenance de ce type d'installation |                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Matériel de cuisine (matériel de cuisson, frigos, congélateurs, appareils de cuisson à la vapeur, hottes, etc.) |  | Entretien          | Suivant fréquence d'utilisation   | Société spécialisée pour la maintenance de ce type d'installation                                                   |                                    | Nettoyage des filtres par trempage ou rinçage à la vapeur, au moins une fois par mois                                                                                                                                                                                                                    |
| Structures et ancrages                                                                                          |  | Contrôle           | Annuelle                          | Société spécialisée pour la maintenance de ce type d'installation                                                   |                                    | Ce contrôle vise tout le matériel fixé, suspendu, etc. dont la rupture pourrait être la source d'un accident (comme le matériel de gymnastique, les éléments fixés au sol, les rangements de matériel lourds sur étagère, rack de rangement, etc.)                                                       |

Autres

| Equipements                   |  | Contrôle/Entretien | Périodicité                 | Organisme de contrôle                                             | Types de contrôles et commentaires |  |
|-------------------------------|--|--------------------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--|
| Groupe électrogène de secours |  | Essai              | Mensuelle (de courte durée) | Personnel formé ou société d'entretien                            |                                    |  |
|                               |  | Entretien          | Annuelle                    | Société spécialisée pour la maintenance de ce type d'installation |                                    |  |
| Inventaire amiante            |  | Mise à jour        | Annuelle                    | Organisme spécialisé                                              |                                    |  |

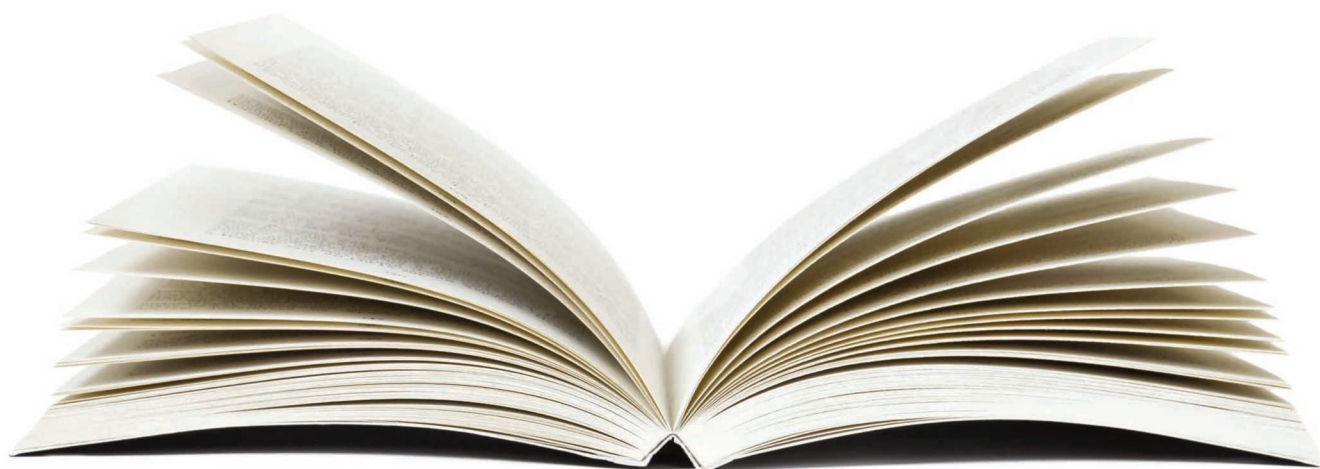


## Fiche 8.3. Le registre de sécurité

Le registre de sécurité est destiné à classer tous les documents relatifs aux différents contrôles et entretiens. C'est un outil de communication et de traçabilité<sup>1</sup>.

Ce registre contient notamment les documents suivants :

- les directives et instructions en matière de sécurité;
- le plan d'urgence interne<sup>2</sup>;
- les rapports de visite des conseillers sécurité (conseillers en prévention, conseiller en prévention-médecin du travail, service d'incendie, service de police);
- les contrôles périodiques pour les risques incendies;
- les rapports d'exercices d'évacuation<sup>3</sup>;
- les contrôles imposés par les autres réglementations et normes;
- le permis d'environnement;
- l'inventaire d'asbeste (amiante);
- la liste des postes à risques en matière de Surveillance de la santé;
- la liste des personnes soumises à la Surveillance de la santé;
- la liste des équipements de protection individuelle;
- la liste des formations du personnel en matière de sécurité.



<sup>1</sup> Pour voir un modèle type réalisé par la Fédération Wallonie-Bruxelles, voir la fiche 8.3.1.

<sup>2</sup> Fiche 9.4.1. Modèle de plan d'urgence interne (PUI)

<sup>3</sup> Fiche 9.3.3. Exercice d'évacuation



## Fiche 8.3.1. Modèle de registre de sécurité

Dans les établissements/associations recevant du public, doit être tenu un registre de sécurité incendie, sur lequel sont reportés les renseignements indispensables à la bonne marche du service de sécurité, tels que définis dans la Fiche 8.3. Ce registre permet de s'assurer de la conformité des installations de sécurité, et de suivre les éventuels travaux de mise en place des mesures de prévention. Tenu à jour méthodiquement, il constitue un véritable tableau de bord de l'état des bâtiments et des installations techniques. Pour tout contrôle/entretien d'équipement effectué, les factures, copies de factures, rapports de contrôle, attestations de conformité ou autres documents reçus, seront classés par ordre chronologique.

### A. Les généralités spécifiques de l'établissement/association (Cf. Fiche 9.4.1. Modèle de PUI)

- Nom et adresse, téléphones, membres du personnel, activités et représentants.

### B. Service de première intervention

- Direction, préposé à la sécurité, adjoint au préposé à la sécurité, équipiers de première intervention, secouristes.
- Emplacement de l'infirmerie et des boîtes de secours (avec liste du contenu, et dates de péremption).

### C. Moyens d'intervention

- Localisation des extincteurs/RIA (Robine d'Incendie Armé)/hydrants (ou bornes incendie).
- Contrôle/entretien annuel.



| N° extincteur<br>N° RIA<br>N° hydrant | Date | Société de contrôle/Entretien | Remarques | Mesures prises + date |
|---------------------------------------|------|-------------------------------|-----------|-----------------------|
|                                       |      |                               |           |                       |

- Vérification/contrôle mensuel des dévidoirs muraux par les EPI (Equipiers de première intervention).
- Vérification tous les 3 ans des dévidoirs muraux et hydrants : essais de débit/pression.

| N° RIA | Date | Société de contrôle/Entretien | Remarques | Mesures prises + date |
|--------|------|-------------------------------|-----------|-----------------------|
|        |      |                               |           |                       |

### D. Installation d'alerte et d'alarme

- Type de système d'annonce aux Services de secours extérieurs (Cf. Fiche 9.4.1. Modèle de PUI).
- Contrôle périodique des téléphones de secours (en interne).
- Entretien annuel du système d'alerte/alarme.



Alerte: son discontinu  
Alarme: son continu



En appuyant  
sur le point central,  
on sonne l'alerte



Un type  
de système  
d'alarme

| Date | Société d'entretien | Remarques | Mesures prises + date |
|------|---------------------|-----------|-----------------------|
|      |                     |           |                       |

- Essai mensuel du système d'alerte/alarme. Les essais sont réalisés tous les mois à la même heure.

| Date | Personne ayant effectué cet essai | Remarques |
|------|-----------------------------------|-----------|
|      |                                   |           |

## E. Installation de détection incendie

- L'établissement est surveillé par une installation de détection générale ☐ Oui ☐ Non.
- Ou par une installation de détection ponctuelle ☐ Oui ☐ Non.
- Si installation de détection ponctuelle : mentionner les points dangereux surveillés (ex. : chaufferie, dépôts de gaz et de liquides inflammables etc.).



| Points « dangereux » de l'établissement | Type de détecteur |
|-----------------------------------------|-------------------|
|                                         |                   |

- Contrôle annuel et entretien semestriel de l'installation de détection incendie.

| N° | Date | Société de contrôle | Remarques | Mesures prises + date |
|----|------|---------------------|-----------|-----------------------|
|    |      |                     |           |                       |

## F. Compartimentage (portes et cloisons)

- Contrôle annuel et entretien semestriel de l'installation de détection incendie.

| Élément | Date | Société de contrôle | Remarques | Mesures prises + date |
|---------|------|---------------------|-----------|-----------------------|
|         |      |                     |           |                       |

## G. Eclairage de sécurité

- L'alimentation de l'éclairage de sécurité est assurée par :
  - des blocs autonomes ☐ Oui ☐ Non;
  - une source centrale ☐ Batteries d'accumulation ☐ Groupe électrogène.

**Les B.A.E.S. (Blocs autonomes d'éclairage de sécurité)** sont des blocs destinés à montrer et à éclairer l'emplacement des sorties d'évacuation dans différents types d'établissement, en cas d'évacuation d'urgence ou de défaillance de l'éclairage principal d'un bâtiment.

**Une source centralisée** est constituée d'une batterie d'accumulateurs alimentant des luminaires.

- Situation des points d'éclairage de sécurité (type et emplacement).
- Essai annuel d'une durée d'une heure (effectué lorsque le bâtiment est vide).
- Essai mensuel de l'éclairage de sécurité par coupure de courant.

| Type d'essai | Date | Personne ayant effectué cet essai | Remarques | Mesures prises + date |
|--------------|------|-----------------------------------|-----------|-----------------------|
|              |      |                                   |           |                       |

## H. Installation électrique à basse tension

- Contrôle et entretien annuels de l'installation électrique à basse tension.

| Date | Société de contrôle | Remarques | Mesures prises + date |
|------|---------------------|-----------|-----------------------|
|      |                     |           |                       |

## I. Installation électrique à haute tension (cabine haute tension) - (Une majorité d'associations ne possèdent pas ce type d'installation.)

- Contrôle et entretien annuels de l'installation électrique à haute tension.
- Visite mensuelle de surveillance des cabines à haute tension.
- Analyse des risques des anciennes installations électriques.

| Date | Société de contrôle | Remarques | Mesures prises + date |
|------|---------------------|-----------|-----------------------|
|      |                     |           |                       |



**J. Installation de distribution de gaz (et appareils)**

- Contrôle et entretien **annuels** de l'installation de distribution de gaz et des appareils connectés, y compris les chaudières au gaz et les dépôts de gaz.

| Date | Société de contrôle | Remarques | Mesures prises + date |
|------|---------------------|-----------|-----------------------|
|      |                     |           |                       |

- Ramonage **annuel** des cheminées et des conduites de fumée.

| Date | Société de contrôle | Remarques | Mesures prises + date |
|------|---------------------|-----------|-----------------------|
|      |                     |           |                       |

**K. Installation de détection de gaz** - (Une majorité d'associations ne possèdent pas ce type d'installation.)

- Année de construction de l'installation.
- Nom de l'installateur.
- Installation vérifiée annuellement par ☐ Installateur ☐ Organisme accrédité.
- Situation des détecteurs gaz (emplacements).
- Contrôle et entretien annuels de l'installation de détection gaz.

| Date | Société de contrôle | Remarques | Mesures prises + date |
|------|---------------------|-----------|-----------------------|
|      |                     |           |                       |

**L. Installation de chauffage à combustible liquide ou solide (ex. : mazout, charbon)**

- Emplacement de l'installation de chauffage.
- Entretien et ramonage annuels de l'installation de chauffage.

| Date | Société de contrôle | Remarques | Mesures prises + date |
|------|---------------------|-----------|-----------------------|
|      |                     |           |                       |

**M. Contrôle des réservoirs à mazout**

- Périodicité (Cf. Fiche 8.2.1. Liste des contrôles).
- Une plaquette de couleur indiquant le résultat du test sera apposée sur la conduite de remplissage par le technicien agréé.

| Type | Date | Société de contrôle | Remarques | Mesures prises + date |
|------|------|---------------------|-----------|-----------------------|
|      |      |                     |           |                       |

**N. Engins de levage (ascenseurs, monte-charge, chariots élévateurs, grues, etc.)**

- Description (type, constructeur, année de mise en service et n° de l'appareil) et emplacement des engins de levage.
- Contrôle trimestriel, et entretien (suivant contrat), des engins de levage.

| Date | Société de contrôle | Remarques | Mesures prises + date |
|------|---------------------|-----------|-----------------------|
|      |                     |           |                       |

- Analyse de risques pour les ascenseurs - Tous les 10 ans (A.R. du 2 mars 2003 relatif à la sécurité des ascenseurs).

**O. Echelles mobiles et échafaudages**

- Tableau récapitulatif des contrôles.

| Date | Personne ayant réalisé le contrôle | Remarques | Mesures prises + date |
|------|------------------------------------|-----------|-----------------------|
|      |                                    |           |                       |

**P. Machines et outillages (y compris matériel de cuisine)**

- Contrôle et entretien (Cf. Fiche 8.2.1. Liste des contrôles périodiques des équipements).
- Tableau récapitulatif des contrôles et entretiens.

| Date | Société de contrôle | Remarques | Mesures prises + date |
|------|---------------------|-----------|-----------------------|
|      |                     |           |                       |

**Q. Structures et ancrages**

- Contrôle annuel : il s'agit d'éléments fixés ou posés au sol, du matériel suspendu (racks de rangement, étagères d'armoires, échelles et escaliers métalliques, chapiteaux et podiums, ancrages des installations de nettoyage des vitres, nacelles utilisées pour l'entretien des installations, etc.), dont la rupture pourrait être source d'accident.

| Date | Société de contrôle | Remarques | Mesures prises + date |
|------|---------------------|-----------|-----------------------|
|      |                     |           |                       |

**R. Cuves sous pression et compresseurs** - (Une majorité d'associations ne possèdent pas ce type d'installation.)

- Contrôle des cuves sous pression et compresseurs (visite extérieure et intérieure).

| Date | Nom de l'organisme | Remarques | Mesures prises + date |
|------|--------------------|-----------|-----------------------|
|      |                    |           |                       |

**S. Groupe électrogène de secours (Cf. Fiche 8.2.1. Liste des contrôles périodiques des équipements)**

| Date | Société de contrôle | Remarques | Mesures prises + date |
|------|---------------------|-----------|-----------------------|
|      |                     |           |                       |

**T. Équipements de protection individuelle**

- Liste des équipements de protection individuelle tels que : chaussures, gants, casques de protection tête/oreille, lunettes de sécurité, et protections pour travaux en hauteur (harnais, etc.). Indiquer les travailleurs concernés.

| Poste de travail | Risques | EPI | Date de péremption | Travailleurs concernés |
|------------------|---------|-----|--------------------|------------------------|
|                  |         |     |                    |                        |

- Contrôle des équipements de protection individuelle.

| Date | Société de contrôle | Remarques | Mesures prises + date |
|------|---------------------|-----------|-----------------------|
|      |                     |           |                       |

**U. Installation de protection intrusion (alarme anti-intrusion)**

| Date | Nom de l'organisme spécialisé | Remarques | Mesures prises + date |
|------|-------------------------------|-----------|-----------------------|
|      |                               |           |                       |

**V. Formations (voir Fiche 3.7. Formation des acteurs du bien-être au travail)**

- Formations à assurer pour le personnel en fonction du type de travail effectué.
  - Equipiers de première intervention.
  - HACCP / hygiène en cuisine (HACCP : Hazard analysis critical control point = Analyse des dangers ; points critiques pour leur maîtrise.)
  - Manutention manuelle des charges.
  - Formation électrique BA4 ou BA5.
  - Equipement de travail (machines dangereuses : tondeuse, coupe-haie, tronçonneuse, etc.).
  - Echafaudages/échelles/harnais et protection contre les chutes.
  - Chariot élévateur.
  - Autres formations.

- Pour chaque type de formation, le feuillet suivant doit être complété, et les attestations de formations des travailleurs seront classées après le feuillet correspondant.

| Type de formation | Nom de la personne | Date de validité |
|-------------------|--------------------|------------------|
|                   |                    |                  |

#### W. Inventaire amiante

| Date | Par | Constatations |
|------|-----|---------------|
|      |     |               |

#### X. Consignes de sécurité (Cf. Fiche 9.4.1. Modèle de PUI)

#### Y. Plans de l'établissement (Cf. Fiche 9.4.1. Modèle de PUI)

#### Z. Exercices d'évacuation (Cf. Fiche 9.4.1. Modèle de PUI)

#### AA. Visite du service régional/local d'incendie

- Les visites du service régional d'incendie SRI doivent être effectuées tous les 3 ans pour les bâtiments ayant une fonction d'hébergement, et tous les 5 ans pour les autres. Le SRI (Service Régional d'Incendie) doit viser le registre de sécurité, et tous les rapports doivent être conservés.

| Date | Nom de l'officier et n° du rapport | Remarques | Mesures prises + date |
|------|------------------------------------|-----------|-----------------------|
|      |                                    |           |                       |

#### BB. Autres visites

##### 1. SEPP - Médecine du travail

Liste des postes de travail susceptibles d'entraîner une surveillance médicale ou une vaccination.

Exemples : protection de la maternité, poste de sécurité, personnel médical et paramédical, personnel chargé de la manutention, travail sur écran, entretien de surface, entretien de jardins, etc.

| Intitulé | Description du poste de travail | Identification du personnel soumis |
|----------|---------------------------------|------------------------------------|
|          |                                 |                                    |

##### 2. SEPP - Gestion des risques

| Date de la visite | Sujet | Date rapport | Références rapport |
|-------------------|-------|--------------|--------------------|
|                   |       |              |                    |

##### 3. Autres instances

Contrôle du BET SPF ETCS.

| Date | Autorité, nom et signature | Remarques formulées | Mesures prises + date |
|------|----------------------------|---------------------|-----------------------|
|      |                            |                     |                       |



## Fiche 8.4. Dispositions spécifiques

Certains équipements de travail doivent répondre à des dispositions particulières. Il existe pour cela des titres spécifiques du code relatifs aux :

- équipements de travail mobiles (Code livre IV titre 3);
- équipements de travail pour le levage de charges (Code livre IV titre 4);
- équipements de travail pour les travaux temporaires en hauteur (Code livre IV titre 5).

### Équipements de travail mobile

Le contenu de cette rubrique « Equipements de travail mobile » est inspiré d'une publication de l'agence européenne pour la sécurité au travail<sup>1</sup>.

Les dispositions concernant l'utilisation d'équipements de travail mobiles se trouvent dans le code livre IV titre 3. Ce titre ne contient ni une description précise des équipements de travail mobiles, ni des restrictions dans le champ d'application en ce qui concerne la mobilité. Dès lors, il est d'application pour toutes les formes de mobilité, qu'il s'agisse de la route ou du rail, de véhicules à roues, à rouleaux ou à chenilles.

Les équipements de travail mobiles, automoteurs ou non<sup>2</sup>, sont utilisés pour le transport de biens sur un terrain ou dans un bâtiment d'entreprise.

L'employeur est tenu de prendre un certain nombre de mesures d'accompagnement pour promouvoir l'utilisation sûre des équipements de travail mobiles.

Ces mesures concernent :

- la formation du conducteur;
- la sécurité des voies de circulation;
- l'équipement de travail en soi.

#### 1. La formation du conducteur



Les équipements de travail mobiles automoteurs peuvent être conduits uniquement par des travailleurs qui ont reçu une formation adéquate. La législation sur le bien-être ne prévoit pas de certificats agréés pour la conduite d'un chariot motorisé. L'employeur peut organiser lui-même la formation des travailleurs, s'il peut démontrer que celle-ci est dispensée de façon adéquate par des personnes expérimentées qui ont elles-mêmes suivi une formation par le passé.

#### 2. La sécurité des voies de circulation

Lorsqu'un équipement de travail mobile est en mouvement dans une zone de travail, les règles de circulation doivent être établies et respectées. Une zone de circulation des piétons/cyclistes doit être définie et séparée de celle de ces équipements mobiles par :

- le placement d'un dispositif de signalisation des zones de travail, d'un éclairage adapté, de ralentisseurs;
- l'introduction de règles de priorité aux croisements, d'une circulation à sens unique, de limitations de vitesse, etc.

<sup>1</sup> Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail - [www.beswic.be](http://www.beswic.be)

<sup>2</sup> Fiche 8.1. Achat d'équipements : la procédure des trois feux verts.

### 3. L'équipement de travail en soi

Lorsque le déplacement d'un équipement de travail mobile peut également causer des risques pour les travailleurs, cet équipement doit répondre aux conditions supplémentaires suivantes :

- être pourvu d'une protection appropriée (contre son renversement, son retournement), ou d'un système d'arrêt d'urgence (si les travailleurs peuvent être écrasés par l'équipement de travail);
- les véhicules automoteurs ne peuvent plus être utilisés par des personnes non qualifiées (l'équipement de travail doit par exemple être équipé d'un système à clé, de manière à ne pas pouvoir être mis en marche par une personne non qualifiée);
- les véhicules automoteurs doivent être équipés d'instruments permettant d'éviter une éventuelle collision ou d'en diminuer les conséquences (ex. : signal de recul).

## Équipements servant au levage des charges

Tous les équipements de travail qui servent à hisser ou lever des charges tombent sous les prescriptions du code livre IV titre 4 relatif à l'utilisation des équipements de travail servant au levage de charges (même pour les faibles hauteurs).

### 1. Définition - Appareil de levage

Par appareil de levage, on entend les engins de levage, les élévateurs à plate-forme mobile, les ascenseurs, les monte-charges, les ascenseurs de chantier, les monte-matériaux, et les appareils qui sont temporairement ou occasionnellement utilisés comme tel.

Le code comprend également des dispositions relatives à l'utilisation des équipements de travail servant au levage de charges, mais qui sont à l'occasion aussi utilisés pour le levage de personnes. Cet usage ne peut avoir lieu que dans des conditions exceptionnelles, et uniquement si une analyse adéquate des risques a été effectuée, en application des dispositions réglementaires en la matière.

Seuls les équipements de travail suivants sont susceptibles d'être utilisés à cette fin : les grues, les chariots-élévateurs, les chariots de manutention à bras télescopique, les engins de levage du type grue, et les engins de chargement de camion.

Les machines servant au levage de charges doivent porter une indication clairement visible de leur charge nominale et, le cas échéant, une plaque de charge informant de la charge nominale pour chaque configuration de la machine.

### 2. Contrôle & Formation

Pour les appareils de levage, un contrôle de mise en service ainsi que des contrôles périodiques (trimestriels) doivent être effectués sur le lieu de travail, par un service externe pour les contrôles techniques (SECT).

Pour la formation des conducteurs des engins de levage, l'employeur peut faire appel à divers organismes qui sont en mesure de dispenser la formation, au sein de l'entreprise ou en-dehors de celle-ci.

Un certificat agréé est délivré au travailleur après la formation.

## Équipements pour travaux temporaires en hauteur<sup>3</sup>

L'employeur prend, en tenant compte de l'analyse des risques, les mesures matérielles et organisationnelles nécessaires afin que les équipements de travail pour des travaux temporaires en hauteur (échelles, escabeaux, marchepieds, échafaudages...), mais aussi les techniques d'accès et de positionnement au moyen de cordes, soient les plus appropriés pour réaliser le travail dans les meilleures conditions.

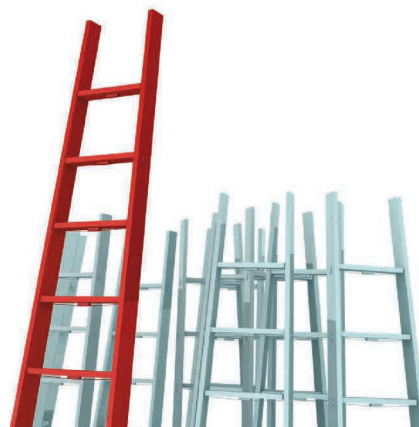
### 1. Mesures matérielles de prévention

- L'employeur veille à assurer l'exécution des travaux dans des conditions ergonomiques adéquates;
- les dimensions, les propriétés et les caractéristiques de l'équipement de travail sont adaptées à la nature des travaux à effectuer et aux contraintes prévisibles;
- les moyens d'accès aux postes de travail temporaires en hauteur doivent être appropriés en fonction de la fréquence de circulation, de la hauteur à atteindre et de la durée d'utilisation. Ils doivent aussi permettre l'évacuation en cas de danger imminent;
- le passage (dans les deux sens) entre un moyen d'accès et des plates-formes, planchers ou passerelles, ne peut pas créer de risques supplémentaires de chute;
- l'employeur prévoit, en cas de besoin, l'installation de dispositifs de protection collective (en priorité sur les protections individuelles) pour éviter des chutes.

### 2. Mesures organisationnelles de prévention

Les mesures organisationnelles de prévention visent à assurer que lors du choix de tout équipement de travail mis à disposition pour des travaux temporaires en hauteur, la priorité sera donnée aux équipements construits, conformément aux dispositions techniques applicables à ces équipements.

- Il va de soi que des travaux temporaires en hauteur ne seront effectués que si les conditions météorologiques ne compromettent pas la sécurité et la santé des travailleurs.
- L'employeur limite l'utilisation d'échelles, d'escabeaux et de marchepieds en guise de poste de travail en hauteur, aux circonstances où l'utilisation d'autres équipements de travail plus sûrs ne se justifie pas, en raison du faible niveau de risque. Les échelles, escabeaux et marchepieds sont placés de manière à ce que leur stabilité soit assurée en cours d'accès et d'utilisation, et que leurs marches soient bien en position horizontale.
- Des exigences techniques concernant la stabilité, l'accès et la sécurité des échafaudages doivent être respectées : attache solide des parties constitutives, résistance aux contraintes atmosphériques, points d'ancrage solides, absence de vide dangereux entre les bords des planchers et l'ouvrage contre lequel l'échafaudage est établi, protection appropriée contre les risques de chute de hauteur, et de chute d'objet.
- En principe, est interdite l'exécution de travaux en hauteur au moyen des techniques d'accès et de positionnement à l'aide de cordes, quand ces techniques présentent un caractère systématique ou répétitif.  
Deux exceptions sont néanmoins possibles :
  - lorsque l'analyse des risques a démontré que l'accès au poste de travail est impossible autrement;
  - lorsque les risques liés à la mise en place de ces équipements de travail plus sûrs sont supérieurs aux risques liés à l'exécution du travail.



<sup>3</sup> Le code livre IV titre 5 concernant l'utilisation des équipements de travail pour des travaux temporaires en hauteur.





Pour accomplir leurs missions correctement et en toute sécurité, les travailleurs disposent d'équipements de protection, ainsi que de vêtements de travail.

## Fiche 8.5. Équipements de protection

Certaines situations de travail, de par leur nature, représentent une source de risques pour la santé et la sécurité, et nécessitent donc des équipements de protection. La législation sur le bien-être au travail préconise l'utilisation d'équipements de protection collective (EPC), en priorité par rapport aux équipements de protection individuelle (EPI). Il convient donc de n'utiliser les EPI que si l'analyse des risques démontre que l'installation d'un EPC ne se justifie pas, notamment en raison du faible niveau de risque ou de la courte durée d'utilisation.

Les **équipements de protection collective** (EPC) consistent dans les dispositifs ou installations destinés à protéger collectivement les travailleurs. Ce sont, par exemple, les dispositifs de protection contre les chutes telles que les garde-corps et filets, les échafaudages, etc.

Les écrans et capots de protection déjà présents sur des machines coupantes sont assimilés à des équipements de travail<sup>1</sup>. Un EPC répond aux caractéristiques suivantes :

1. Il est conçu et installé de manière à agir le plus directement possible sur la source du risque, de manière à réduire ce risque au maximum.
2. Il est destiné à être installé préalablement à l'exécution du travail.
3. Il est de nature à ce que le travailleur ne doive pas intervenir activement pour assurer sa sécurité et sa santé au travail.

L'employeur effectue une analyse des risques pour les dangers qui ne peuvent être éliminés à la source, et cela sur deux bases : celle de la gravité du dommage éventuel et celle de la fréquence et de la durée d'utilisation. Par exemple, pour repeindre un plafond, au-delà du risque de chute évident, il sera plus confortable d'installer un échafaudage mobile que de travailler sur un escabeau.

Le placement des EPC doit se faire conformément à la notice d'instruction du fournisseur, et certains équipements, dont les conditions d'installation influent sur la sécurité des travailleurs, doivent faire l'objet d'un contrôle par une personne compétente ou un SECT<sup>2</sup>. Ces contrôles se produiront de manière régulière, afin que l'EPC réponde aux conditions de sécurité lors de chaque utilisation.

Enfin, l'employeur assurera une formation des travailleurs sur les conditions d'utilisation, les situations anormales prévisibles qui peuvent se produire, et sur le retour d'expérience acquise.

Afin de limiter les risques, il est primordial que les conseillers en prévention (internes et/ou externes) participent au processus d'achat et de réception des équipements, lors de la rédaction du bon de commande, de la livraison et de la mise en service (Cf. Fiche 8.1. Achat d'équipements : la procédure des trois feux verts).

Un **équipement de protection individuelle** (EPI) est un « *équipement destiné à être porté ou tenu par le travailleur en vue de le protéger contre un ou plusieurs risques susceptibles de menacer sa sécurité ou sa santé au travail* »<sup>3</sup>.

Par exemple : un casque antibruit, des gants pour limiter les coupures, blessures, brûlures, des chaussures de sécurité, la ligne de vie horizontale pour la prévention des chutes en hauteur, etc.

L'employeur doit mettre gratuitement les équipements de protection à la disposition des travailleurs et veiller à leur entretien, leur nettoyage et leur remplacement. Une information et des instructions suffisantes doivent leur être fournies, ainsi qu'une formation adéquate. C'est sur la base de l'analyse des risques que l'employeur détermine que l'utilisation des EPI est nécessaire<sup>4</sup>.

Une particularité existe pour les EPI contre les chutes de hauteur ; ces équipements sont généralement constitués de plusieurs éléments : un harnais, une liaison sous forme de longe et de connecteurs, et parfois un point d'attache (comme un ancrage ou une ligne de vie). Malgré que les points d'ancrage soient fixes, ils sont considérés dans le Code du bien-être au travail comme des EPI et sont soumis à un contrôle périodique par un SECT.

<sup>1</sup> Fiche 8. Équipements de travail et de protection

<sup>2</sup> Fiche 8.2. Les Services Externes de Contrôle Technique

<sup>3</sup> Plus d'informations sur le site du SPF :

[www.emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/protection-collective-et-individuelle/equipements-de-protection#toc\\_heading\\_1](http://www.emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/protection-collective-et-individuelle/equipements-de-protection#toc_heading_1)

<sup>4</sup> Le titre 2 du livre IX du code, relatif à l'utilisation des équipements de protection individuelle, contient un schéma indicatif pour l'inventaire des dangers.

Un **vêtement de travail** (salopette, ensemble composé d'un pantalon et d'une veste ou d'un blouson, blouse, cache-poussière) est destiné à éviter que le travailleur ne se salisse du fait de la nature de ses activités. Il ne doit pas être confondu avec les équipements de protection individuelle.

Dès lors, à moins que l'analyse des risques ne démontre que la nature des activités n'est pas salissante, chaque travailleur doit porter ses vêtements de travail (ex. : bleu de travail pour le maçon, tablier pour les activités comme l'aide à domicile, les soins de santé, l'entretien, etc.).

Selon le titre 3, livre IX du code , l'employeur doit fournir gratuitement les vêtements de travail et veiller à leur nettoyage et à leur entretien. Par ailleurs, il est interdit d'emporter ses vêtements de travail à domicile, sauf si les trois conditions suivantes sont réunies :

- les activités du travailleur se font sur différents lieux de travail;
- l'organisation des activités empêche que le vêtement de travail reste dans l'entreprise;
- le vêtement de travail ne comporte pas de risques pour la santé du travailleur et son entourage.



**Ne pas confondre  
équipements de protection individuelle  
et vêtements de travail !**



## Fiches 9 Lieux de travail

- 9.1. Signalisation de sécurité et de santé au travail
- 9.2. Risques électriques
- 9.3. Risques d'incendie et atmosphères explosives (ATEX)
  - 9.3.1 Liste des exigences minimales pour la protection incendie
  - 9.3.2 Consignes générales en cas d'incendie
  - 9.3.3 Exercice d'évacuation
- 9.4. Le plan d'urgence interne (PUI)
  - 9.4.1. Modèle de plan d'urgence interne (PUI)
- 9.5. Risques liés aux déplacements
- 9.6. Gestion des déchets



Le titre 1<sup>er</sup>, livre 3 du code du bien-être au travail fixe les exigences générales de base auxquelles les lieux de travail doivent répondre.<sup>1</sup>

## Fiche 9 Lieux de travail

Il concerne 5 aspects des lieux de travail : l'aménagement, l'éclairage, l'aération, la température et les équipements sociaux. La réglementation fixe les objectifs que l'employeur doit atteindre, en laissant le choix des moyens pour y parvenir.

### Aménagement des lieux de travail

Outre que les lieux de travail doivent être aménagés en tenant compte des travailleurs handicapés, l'employeur doit s'assurer :

- que les bâtiments possèdent des structures, une stabilité et une solidité appropriées au type d'utilisation;
- que les installations électriques ne constituent pas un danger d'incendie ni d'explosion<sup>2</sup>;
- que les locaux de travail répondent aux prescriptions de superficie, hauteur et volume d'air;

« Les locaux de travail ont une hauteur minimum de 2,5 m. Chaque travailleur doit y disposer d'un espace réel de 10 m<sup>3</sup> et d'une superficie libre de 2 m<sup>2</sup>. Les dimensions de la superficie libre non meublée du poste de travail sont calculées de telle façon que les travailleurs disposent de suffisamment de liberté de mouvements pour leurs activités. Par locaux de travail, il faut comprendre les endroits où du personnel est occupé ou là où des postes de travail sont installés. Les parties pour lesquelles la hauteur n'atteint pas 2,5 m ne sont pas comptées dans la détermination du volume minimum ou la superficie minimum dont chaque travailleur doit disposer. Si, pour des raisons spécifiques au poste de travail, le critère ne peut être respecté, le travailleur doit pouvoir disposer d'un espace libre suffisant à proximité de son poste. »

- que l'entretien technique, le nettoyage des lieux et des installations, la gestion des déchets<sup>3</sup> sont effectués et les conditions d'hygiène respectées;
- de répondre aux prescriptions concernant les escaliers, galeries et plates-formes, les portes et portails (coulissants, automatiques), les accès aux toits en matériaux peu résistants, les fenêtres, les éclairages zénithaux et les dispositifs de ventilation qui peuvent être ouverts, les voies de circulation au sein de l'entreprise ou à l'air libre;
- de la présence de la signalisation de sécurité et de santé<sup>4</sup> afin de transmettre l'information relative à la sécurité et à la santé au travail. Par exemple, le marquage apposé à hauteur de vue sur les portes transparentes.

### Eclairage

Les locaux de travail doivent être convenablement éclairés par la lumière naturelle et/ou artificielle. Les installations et appareils d'éclairage doivent être conçus et placés de manière à éviter les éblouissements dangereux ou gênants, les phénomènes de stroboscopie, de surchauffe des locaux et la pollution de l'air.

Les établissements pourvus d'un éclairage artificiel doivent disposer d'un éclairage de secours suffisant pour assurer l'évacuation des travailleurs lorsque l'éclairage artificiel tombe en panne.

L'employeur applique soit les exigences de la norme en vigueur<sup>5</sup> lorsqu'il détermine les conditions concernant l'éclairage, soit il se réfère à l'annexe III.1-2 du code qui détaille l'éclairement moyen du plan de travail par type d'activité :

- 200 lux pour le réfectoire, le vestiaire, le lavoir, les activités agricoles, la brasserie, les travaux grossiers d'assemblage;
- 300 lux pour la boulangerie, le travail sur machine, le travail d'assemblage moyennement précis, le tri des fruits, la blanchisserie, la soudure, le garage, la réception, le travail de copie, l'accueil de la petite enfance, le local de classe, l'auditoire, le hall de sport;
- 500 lux pour le local de premiers secours, les laboratoires, les espaces de contrôle, le travail de précision sur machine, les travaux d'assemblage fin, l'assemblage automobile, la cuisine, l'abattoir, le contrôle de produits, le salon de coiffure, la cordonnerie, la reliure, l'imprimerie, la filature, le tissage, l'ébénisterie, le travail de bureau, la salle de réunion;
- 750 lux pour la verrerie, l'inspection du matériel, l'assemblage précis, la couture, la peinture au pistolet, le dessin technique;
- 1000 lux le travail de précision, l'inspection de la couleur, la production de bijoux, le local d'examen médical.

Lors de l'aménagement des lieux de travail, il faut donc veiller à : assurer l'éclairement minimum recommandé en privilégiant si possible l'éclairage naturel ; éviter les reflets par l'utilisation de surfaces et peintures mates; envisager la mise en place de stores, rideaux ; contrôler la disposition correcte des écrans par rapport aux fenêtres; entretenir régulièrement les luminaires.

<sup>1</sup> [www.emploi.belgique.be/sites/default/files/content/documents/Bien-%C3%AAtre%20au%20travail/R%C3%A9glementation/Code%20livre%20III%20titre%201%20Exigences%20de%20base%20relatives%20aux%20lieux%20de%20travail.pdf](http://www.emploi.belgique.be/sites/default/files/content/documents/Bien-%C3%AAtre%20au%20travail/R%C3%A9glementation/Code%20livre%20III%20titre%201%20Exigences%20de%20base%20relatives%20aux%20lieux%20de%20travail.pdf)

<sup>2</sup> Fiches 9.3 et 9.4 : Risques électriques et risques d'incendie et atmosphères explosives (ATEX)

<sup>3</sup> Fiche 9.6 La gestion des déchets

<sup>4</sup> Fiche 9.1. Signalisation de sécurité et de santé au travail

<sup>5</sup> La norme NBN EN 12464-1 pour les lieux de travail intérieurs et la norme NBN EN 12464-2 pour les lieux de travail extérieurs

## Aération

Les travailleurs occupés dans les lieux de travail fermés doivent disposer d'un air de bonne qualité, en quantité suffisante par rapport aux méthodes de travail et aux contraintes des travailleurs. De nombreux éléments présents dans le local exercent un impact sur la pollution de l'air, notamment les photocopieuses et imprimantes qui peuvent libérer de l'ozone et des particules fines, les appareils de chauffage encrassés, les anciens documents qui peuvent dégager des odeurs, la moisissure, les plantes mal entretenues ou allergènes comme les ficus ou celles qui produisent du latex.

L'**aération** des locaux doit se faire à raison de 40 m<sup>3</sup> d'air par heure au moyen de la ventilation naturelle, si les circonstances le permettent, en ouvrant largement les fenêtres pendant les interruptions de travail, ou par l'utilisation d'un dispositif de ventilation artificielle conçu de manière à éviter qu'il ne produise du bruit ou des vibrations, sources de gêne ou d'inconfort.

## Température

La température des lieux de travail dépend de l'analyse de risques. Cette dernière doit tenir compte de plusieurs facteurs : la température de l'air, l'humidité relative de l'air, la vitesse de l'air, le rayonnement thermique, la charge physique de travail, les méthodes et équipements de travail, les vêtements de travail et les équipements de protection individuelle (EPI).

En fonction des valeurs de température, déterminées par l'analyse de risque, des actions de prévention doivent être prises. Dans les conditions extrêmes, la surveillance médicale annuelle est requise.

Les valeurs d'action sont précisées dans le code livre V titre 1 relatif aux ambiances thermiques.

## Equipements sociaux

L'employeur doit mettre à disposition des travailleurs des **locaux sociaux**, aérés, chauffés, éclairés et meublés de manière adéquate, nettoyés au moins une fois par jour pour répondre aux conditions d'hygiène, et qui répondent aux prescriptions minimales décrites dans l'annexe III.1-1 du code, dont :

- des installations sanitaires (vestiaires, lavabos, douches et toilettes) séparées pour les hommes et les femmes et à l'écart des lieux de travail;
- un réfectoire séparé (sauf après accord du CPPT pour ne pas en établir);
- un local de repos si l'analyse des risques en fait apparaître la nécessité (exposition à des ambiances thermiques, au bruit, à des vibrations);
- un local pour les travailleuses enceintes et les travailleuses allaitantes (CCT n°80 du 27 novembre 2001);
- un vestiaire si les travailleurs doivent changer de vêtements. Lorsque les vestiaires ne sont pas exigés, chaque travailleur doit pouvoir disposer d'un endroit pour ranger ses vêtements et ses effets personnels;
- un accès à l'eau potable ou à une autre boisson (en fonction de la nature du travail et de la nature des risques).



Les pictogrammes de sécurité, les signaux lumineux ou acoustiques ont pour but d'attirer l'attention de manière rapide et intelligible sur des objets, des activités et des situations susceptibles de provoquer des dangers déterminés sur les lieux de travail.

## Fiche 9.1. Signalisation de sécurité et de santé au travail

Selon le titre 6 du livre III du code<sup>1</sup>, la « signalisation de sécurité ou de santé au travail » est une signalisation qui peut être rapportée à un objet déterminé, une activité déterminée, une situation déterminée et un comportement déterminé. Elle fournit une indication ou une prescription relative à la sécurité ou la santé au travail, au moyen d'éléments tels que panneau, couleur, signal lumineux, acoustique, gestuel, communication verbale. Ce titre du code ne s'applique pas à la signalisation prescrite pour la mise sur le marché de substances, préparations, produits et équipements dangereux ni à celle utilisée pour la réglementation du trafic routier, ferroviaire, fluvial, maritime et aérien.

### Modes de signalisation

La signalisation de sécurité et de santé au travail se fait soit :

- de façon permanente, pour indiquer :
  - une interdiction, un avertissement et une obligation, la localisation et l'identification des moyens de secours;
  - les moyens de lutte contre l'incendie;
  - la présence de récipients et de tuyauteries;
  - les risques de chocs sur des obstacles, de chutes d'objets ou de personnes;
  - le marquage des voies de circulation.
- de façon occasionnelle, afin :
  - de signaler un événement dangereux, une évacuation d'urgence;
  - d'appeler des personnes pour une action spécifique;
  - de guider des personnes effectuant des manœuvres comportant un risque ou un danger.

### Principes généraux de la signalisation de sécurité

- La signalisation de sécurité et de santé a pour but d'attirer de manière efficace, rapide et intelligible l'attention sur des objets, des activités et des situations susceptibles de provoquer des dangers déterminés.
- La signification des couleurs de la signalisation de santé et sécurité est basée sur la Directive 91/C53/06 de la CEE. Les indications figurant dans le tableau ci-dessous s'appliquent à toute signalisation qui comporte une couleur de sécurité :

| Couleur               | Signification ou but                                                                          | Indications et précisions                                                                                              | Exemples                                                                                                                 |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rouge                 | Signal d'interdiction<br>Danger - Alarme<br>Matériel et équipement de lutte contre l'incendie | Attitudes dangereuses<br>Stop, arrêt, dispositifs de coupure d'urgence<br>Evacuation<br>Identification et localisation | Interdiction de fumer<br>           |
| Jaune<br>Jaune orangé | Signal d'avertissement                                                                        | Attention, précaution<br>Vérification                                                                                  | Avertissement sol mouillé<br>       |
| Bleu                  | Signal d'obligation                                                                           | Comportement ou action spécifique<br>Obligation de porter un équipement individuel de sécurité                         | Protection auditive obligatoire<br> |
| Vert                  | Signal de sauvetage ou de secours<br>Situation de sécurité                                    | Portes, issues, voies, matériels, postes, locaux<br>Retour à la situation normale                                      | Point de rassemblement<br>          |

<sup>1</sup> Le titre 6 du livre III du code est la transposition en droit belge de la neuvième Directive particulière 92/58/CEE du Conseil des Communautés européennes du 24 juin 1992 concernant les prescriptions minimales pour la signalisation de sécurité et/ou de santé au travail



- L'efficacité d'une signalisation de sécurité ne peut pas être mise en cause par :
  - la présence d'une autre signalisation du même type qui affecte la visibilité ou l'audibilité;
  - une mauvaise conception, un nombre insuffisant, un mauvais emplacement, un mauvais état ou un mauvais fonctionnement des moyens ou dispositifs de signalisation.
- La localisation de ces moyens ou dispositifs est importante :
  - ils doivent être placés là où commence l'interdiction, l'obligation, ou la situation dangereuse à signaler;
  - lorsqu'il est nécessaire de porter des protections auditives dans un local donné, le signal d'obligation correspondant doit être apposé sur toutes les portes d'entrée;
  - il ne suffit pas d'apposer uniquement ce signal d'obligation à l'entrée du local. Il peut être rappelé dans le local lorsque, par exemple, le lieu de travail est très vaste, ou lorsque le degré de nuisance ou de danger nécessite cette répétition;
  - des signaux de sécurité peuvent également être apposés sur les machines, sur les installations ou sur les tanks de stockage eux-mêmes, pour indiquer aux travailleurs de façon pressante les dangers spécifiques inhérents à ces installations.

### Prescriptions spécifiques

Les annexes du titre 6 du livre III du code comprennent :

- Principes généraux concernant la signalisation de sécurité et de santé au travail;
- Prescriptions concernant les panneaux de signalisation;
- Prescriptions de signalisation sur les récipients et les tuyauteries.





A domicile, au travail, dans les lieux publics, l'électricité est partout. Indispensable dans notre quotidien, elle présente cependant un risque. C'est pourquoi les installations électriques sont soumises à des règlements et contrôles stricts.

## Fiche 9.2. Risques électriques

La prévention des risques électriques (électrocution, incendie, etc.) repose :

- sur la mise en sécurité des installations et des matériels électriques;
- sur le respect des règles de sécurité.

Une information et une formation pertinentes sont donc primordiales.

Le titre 2 du livre III du code du bien-être au travail s'applique aux installations électriques servant à la production, à la transformation, au transport, à la distribution ou à l'utilisation de l'énergie électrique, situés dans les bâtiments ou sur le terrain de l'institution concernée.

### Cas des installations domestiques

On entend par installation électrique domestique :

- soit une installation électrique composée d'une ou de plusieurs unités d'installation :
  - qui alimentent soit une unité d'habitation, soit une unité de travail domestique, soit des parties communes d'un ensemble résidentiel;
  - et qui appartiennent à une seule et même personne physique ou morale, ou à un ensemble de copropriétaires;
- soit un moyen de production d'énergie électrique (et l'installation en elle-même) qui dessert une unité d'habitation ou de travail domestique, ou les parties communes d'un ensemble résidentiel.

Toute autre installation électrique est réputée non-domestique.

### Risques contre lesquels il faut apporter une protection

Lors de l'élargissement de l'installation électrique, on différencie trois catégories de tension, qui mènent à des exigences techniques différentes. Il s'agit de la très basse tension, de la basse tension, et de la haute tension.

Les risques principaux contre lesquels la réglementation veut offrir une protection sont les suivants :

Les chocs électriques, à propos desquels on établit une différence entre un contact direct et indirect :

- en cas de contact direct, il y aura par exemple une protection par isolation ou éloignement;
- en cas de contact indirect, il pourra y avoir une protection active, par exemple via une interruption automatique du courant.

> **Les décharges et les arcs** qui concernent des étincelles et autres risques lors de travaux à l'installation électrique sans avoir coupé le courant.

> **La propagation du potentiel** qui concerne la mise à la terre de l'installation et les liaisons équipotentielles des conduites d'eau, de chauffage, de gaz.

> **L'accumulation de l'énergie** qui concerne les batteries et les condensateurs dont l'énergie n'est pas spécialement absente lors de la coupure de l'installation

> **La surtension** qui concerne les circuits, et peut être influencée par les conditions atmosphériques, telle que la foudre.

> **Les influences thermiques** qui concernent les brûlures, les incendies et le danger d'explosion.

> **Les surintensités** qui concernent une éventuelle surcharge d'un circuit.

> **La baisse de tension** qui entraîne une chute soudaine du courant électrique. Dans ce cas, il faut rendre impossible que certaines machines redémarrent automatiquement quand la tension revient.

> **L'utilisation de l'énergie électrique** qui concerne les différents facteurs d'influence externe présents dans l'environnement de travail comme l'humidité, la chaleur ou le froid excessifs, la poussière, la présence de nuisibles, la présence de bénéficiaires spécifiques, etc.

> **Les risques non électriques dus à une défectuosité** ou une dysfonction d'un composant électrique tel qu'un bouton de commande.

> **Les risques de contamination**, pour lesquels des précautions sont prises afin que l'environnement ou les produits traités ne soient contaminés par certains éléments constituant le matériel électrique (ex. : à l'occasion d'un bris d'ampoule).

> **Les risques dus aux mouvements** : lorsqu'il s'agit de constructions fragiles ou pouvant être soumises à des dégradations dues à des mouvements, les installations électriques seront d'un type susceptible d'absorber les déformations sans se dégrader.

## Obligations<sup>1</sup>

Le propriétaire, le gestionnaire et éventuellement le locataire d'une installation électrique sont tenus :

1. D'effectuer une analyse des risques de chaque installation électrique et de prendre des mesures appropriées visant la protection des travailleurs
2. D'en assurer ou d'en faire assurer l'entretien.
3. De prendre les mesures voulues pour que les prescriptions du RGIE<sup>2</sup> soient respectées en permanence.
4. D'avertir immédiatement la direction « Administration de l'énergie » du Service public fédéral Economie et Energie, de tout accident survenu aux personnes dû aux installations électriques.
5. De faire contrôler régulièrement le bon fonctionnement de l'installation électrique.
6. De détenir le dossier électrique (schémas, rapports de l'organisme de contrôle, etc.).
7. De donner une formation adéquate aux travailleurs ciblés (BA4/BA5) et des instructions utiles pour tous les travailleurs (BA1) et spécifiques en fonction du profil des bénéficiaires (BA2/BA3)

Le dossier électrique, qui doit être en possession du propriétaire et éventuellement du locataire, comprend, outre les rapports d'inspection, les schémas unifilaires et les schémas de position.

## Contrôle

Toute installation à basse tension, si elle fait l'objet d'une modification significative (ex. : ajout d'un circuit), doit être soumise à un contrôle de conformité avant sa mise en service. Et cela même si elle est alimentée par le biais d'une installation privée. Ce contrôle doit être effectué par un organisme agréé.

### Différents contrôles imposés par le RGIE :

- contrôle de conformité de l'installation aux prescriptions du RGIE avant le raccordement au réseau d'une nouvelle installation;
  - contrôle de conformité de l'installation aux prescriptions du RGIE lors de modifications ou extensions importantes d'une installation électrique existante;
  - contrôle de conformité de l'installation aux prescriptions du RGIE lors de toute demande de renforcement de la puissance de raccordement (Section 8.4.1.), et dispositions dérogatoires;
  - contrôle de conformité de l'installation aux prescriptions du RGIE lors de la vente d'une unité d'habitation (A.R. du 25 juin 2008)<sup>3</sup>, et dispositions dérogatoires;
- Cette obligation ne concerne que les anciennes installations domestiques qui n'ont pas fait l'objet d'un examen de conformité (voire d'un examen de conformité complet) après le 1<sup>er</sup> octobre 1981;
- contrôle périodique après 25 ans de mise en service, et dispositions dérogatoires.

Les contrôles périodiques donnent lieu à la rédaction d'un rapport de contrôle périodique.

Les prescriptions minimales relatives à la réalisation d'une installation électrique ainsi que le contenu de la documentation constituant le dossier sur l'installation électrique sont détaillées dans les annexes III.2-1 et III.2-2 du Code.

## Quelques conseils de prudence

- Examinez/faites examiner votre installation électrique. Vérifiez que dans le tableau électrique, il existe :
  - une prise de terre et une protection différentielle;
  - un appareil général de commande et de protection de l'installation.
- En cas de doute sur votre installation, faites appel à un professionnel.
- Prenez soin des câbles électriques.
- Faites réparer les prises cassées, démontées ou mal fixées.
- Utilisez des blocs multiprises, de préférence équipés d'un système de coupe-circuit.
- Ne surchargez pas les blocs multiprises.
- Assurez-vous que toutes les machines soient pourvues d'une prise de terre.
- Vérifiez que le cordon d'alimentation des appareils électriques est en bon état.
- Débranchez les appareils électriques avant de les nettoyer, de les réparer ou en cas d'orage.
- Faites attention au risque d'électrocution.
- N'utilisez que du matériel conforme : il est reconnaissable grâce au label CE.

<sup>1</sup> [www.aib-vincotte.com](http://www.aib-vincotte.com)

<sup>2</sup> Règlement général sur les installations électriques

<sup>3</sup> Source : Economie, PME, classes moyennes et énergie

L'incendie sur les lieux de travail est un sujet très préoccupant, et d'actualité permanente. En matière d'incendie, la législation est abondante<sup>1</sup>, et les compagnies d'assurance<sup>2</sup> peuvent imposer des prescriptions particulières dans la police d'assurance, essentiellement quant à la certification (BOSEC) des équipements de détection et de leur installation.

## Fiche 9.3. Risques d'incendie et atmosphères explosives (ATEX)

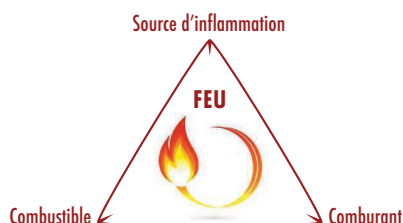
Toute association peut être amenée à lutter contre un incendie. C'est pourquoi il faut répondre aux normes et prendre des mesures préventives, dont celles visant à limiter la propagation du feu – par une intervention rapide et efficace. En outre, dans nos secteurs, il faut tenir compte du risque complémentaire : la présence de **bénéficiaires**, souvent dépendants des travailleurs présents sur les lieux. Il est donc important de connaître les caractéristiques minimales d'un incendie, afin de mieux prévenir celui-ci, et de réagir de façon adéquate.

Tout bâtiment ou construction est vulnérable au feu. Les cinq principales raisons d'incendies graves impliquant des victimes sont :

- la découverte trop tardive de la naissance de l'incendie;
- un chemin d'évacuation inutilisable (par exemple en raison d'une fumée trop dense);
- une connaissance insuffisante des issues de secours par les utilisateurs;
- des issues de secours inadéquates (nombre, dimension, conception);
- des sorties (de secours) fermées ou bloquées<sup>3</sup>.

Les conséquences d'un incendie peuvent être humaines et/ou matérielles. La première cause de décès, lors des incendies, est due aux fumées. Elles peuvent asphyxier, intoxiquer, brûler ; mais aussi gêner – du fait de leur opacité – l'évacuation des occupants ainsi que l'intervention des secours.

Pour qu'un feu (une combustion) ait lieu, trois éléments doivent être réunis : un combustible, un comburant et une source d'inflammation. C'est ce qu'on appelle « le triangle du feu ».



Ces trois éléments sont fréquemment présents dans les bâtiments ou les locaux.

<sup>1</sup> Le code livre III titre 3 relatif à la prévention de l'incendie sur les lieux de travail ; l'article 52 du RGPT concernant les obligations des employeurs et l'organisation de la lutte contre l'incendie sur les lieux de travail (modifié en grande partie par le titre 3 du Livre III du code relatif à la prévention de l'incendie sur les lieux de travail) ; des arrêtés royaux, concernant notamment la construction des bâtiments (A.R. du 7 juillet 1994, et ses modifications) ; des normes requises par les services incendie ; les exigences de certains bâtiments propres à certaines activités (homes, hôtels, etc.) ; la loi du 4 août 1996 et le titre 2 du livre I du code, relatifs à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail ; le règlement général sur les installations électriques (RGIE), etc.

<sup>2</sup> Afin d'obtenir une protection adéquate en cas d'incendie (et de vols), il est conseillé de réaliser un inventaire des biens de l'association ; Il est aussi fortement suggéré de l'accompagner de factures, de photographies ou d'un enregistrement vidéo. Les reçus, garanties et manuels d'instructions peuvent également servir de pièces justificatives.

<sup>3</sup> Source : prevent.be

Le **combustible** est la matière inflammable. Il peut être à l'état solide, liquide ou gazeux. Exemples : bois, papier, essence, alcool, gaz, linge, poussières dans une menuiserie ou une blanchisserie, etc.).

Le **comburant** est une matière qui, en présence d'un combustible, a la propriété de permettre une combustion. Exemples : l'oxygène, l'air ambiant (composé de 21 % d'oxygène et d'azote), les peroxydes. Plus la concentration en oxygène est importante, plus la réaction sera vive.

La **source d'inflammation** correspond à l'énergie nécessaire au démarrage de la combustion.

Elle peut être d'origine :

- thermique : surfaces chaudes (ex. : plaques de cuisson), appareils de chauffage, flammes nues, travaux par point chaud (comme le soudage au chalumeau);
- électrique : étincelles, échauffement dû à la vétusté ou à des surcharges électriques, faux contacts de câbles dénudés;
- électrostatique (décharges par étincelles);
- mécanique : étincelles, échauffement ;
- climatique : foudre, soleil;
- chimique : réactions exothermiques, auto-échauffement, emballement de réactions;
- bactériologique : la fermentation bactérienne peut échauffer le milieu et le placer dans des conditions d'amorçage d'un auto-échauffement, par exemple lorsque le fourrage est rentré trop vert;
- les cigarettes.

La combustion produit de la chaleur (réaction exothermique); le feu entretient et accroît l'énergie d'activation. Si le combustible et le comburant sont disponibles en quantités suffisantes, l'incendie s'étendra de manière exponentielle.

Dans certains cas, l'inflammation se propage instantanément et produit une **explosion** : c'est une combustion très rapide et très vive entraînant une déflagration, par exemple si le combustible se présente sous forme gazeuse, en aérosols, ou sous forme de poussières; mais aussi s'il est confiné (cuves, silos à grains, local de stockage non ou mal ventilé). Une atmosphère explosive (Atex) est « *un mélange d'air et de substances combustibles (gaz, vapeurs, brouillards ou poussières) dans les conditions atmosphériques*<sup>4</sup> ».

La réglementation Atex est contenue dans deux directives européennes<sup>5</sup>. Elles indiquent que l'employeur doit évaluer les risques d'explosion au sein de son association et prendre des mesures de prévention pour les éviter : en empêchant la formation d'atmosphères explosives ou, si cela n'est pas possible, en évitant l'inflammation d'atmosphères explosives ; et si l'explosion a lieu, en atténuant ses effets.

Une évaluation du risque d'explosion est nécessaire pour permettre d'identifier tous les lieux où peuvent se former des atmosphères explosives. Toutes les informations concernant les atmosphères explosives et les mesures de prévention doivent se trouver dans un « document relatif à la protection contre les explosions ».

Les mesures de prévention destinées à prévenir l'incendie doivent permettre d'éliminer les dangers, ou de réduire les risques liés à la présence des matières inflammables ou combustibles et des sources d'inflammation. Cela consiste dans la séparation des éléments du triangle du feu :

- au moment de la construction et de l'aménagement du bâtiment;
- au niveau de l'organisation de l'association. Exemples : choix des zones de stockage et d'emballage des matériaux facilement inflammables; séparation entre la cuisine et les stocks de matériel combustible; gestion des déchets de papiers et d'archives en lieu sûr; interdiction de fumer; séparation des conduites de gaz et d'électricité; contrôles périodiques des équipements de protection contre l'incendie, et des installations de chauffage, d'électricité; etc. (Cf. Fiches 9.2 et 8.2.1). Enfin, tout le monde est responsable de la sécurité et doit rester attentif à l'environnement de travail. C'est-à-dire veiller, par exemple : à éteindre les appareils électro-ménagers après utilisation (percolateur, four, chauffe biberons, etc.) ou en fin de journée (ex : guirlandes électriques sur l'arbre de Noël); à signaler les situations à risque ; à respecter les consignes, etc. Des mesures et des dispositions préventives doivent être mises en œuvre afin que chaque occupant puisse prendre immédiatement les mesures suivantes :
  1. Alerter.
  2. Commencer l'extinction (si possible).
  3. Évacuer (si nécessaire).

<sup>4</sup> [www.emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/lieux-de-travail/lieux-presentant-des-risques-lies-aux-atmospheres#edit-group-content](http://www.emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/lieux-de-travail/lieux-presentant-des-risques-lies-aux-atmospheres#edit-group-content)

<sup>5</sup> La directive économique 2014/34/UE et la directive sociale 1999/92/CE.

## 1. Analyse des risques

La séparation stricte des éléments du triangle du feu n'est pas toujours possible. Pour mettre en place des mesures de prévention adaptées, l'employeur doit effectuer une analyse des risques relative au risque d'incendie. Pour ce faire, il tient compte des facteurs de risques suivant : la probabilité de la présence simultanée des éléments constitutifs du triangle du feu; les équipements de travail; les substances utilisées; les procédés et leurs interactions éventuelles; la nature des activités; la taille de l'association et le nombre maximum de personnes pouvant être présentes sur les lieux; les risques spécifiques propres à certains groupes de personnes présentes; la présence de plusieurs institutions sur un même lieu; et enfin les travaux effectués par des entreprises extérieures.

Sur la base de cette analyse des risques, l'employeur doit prendre les mesures de prévention matérielles et organisationnelles nécessaires qui visent – dans l'ordre – cinq objectifs (Code livre III titre 3) :

1. Prévenir l'incendie.
2. Assurer la sécurité et si nécessaire l'évacuation rapide des travailleurs et de toutes les personnes présentes sur le lieu de travail, et pourvoir à leur évacuation rapide et sans danger.
3. Combattre rapidement et efficacement tout début d'incendie pour éviter sa propagation, donner l'alerte et sonner l'alarme.
4. Atténuer les effets nuisibles d'un incendie.
5. Faciliter l'intervention des services de secours.

Les résultats de cette analyse des risques et les mesures de prévention sont repris dans un document, qui est soumis pour avis au CPPT.

Lors de l'élaboration de la politique de prévention incendie, l'association peut aussi faire appel au service d'incendie (les pompiers). Celui-ci peut également intervenir lors des exercices d'évacuation et de la formation du personnel. Au moment d'évaluer le système dynamique de gestion des risques, l'employeur tiendra compte des résultats des exercices d'évacuation et de l'expérience acquise.

## 2. Service de lutte contre l'incendie

L'organisation pratique de la prévention et de la lutte contre les incendies dans une association requiert, entre autres, une **formation** sérieuse du personnel, et l'organisation d'un service de lutte. L'employeur – quel que soit le nombre de travailleurs qu'il occupe – **doit organiser un service interne de lutte** contre l'incendie (et de prévention).

Ce service devra veiller aux éléments suivants : que l'annonce soit faite et que le signal d'alerte reçu par une personne désignée soit traité de manière adéquate; la réalisation des tâches nécessaires pour lutter contre tout début d'incendie dans des conditions optimales de sécurité; la mise en sécurité des personnes en attendant les secours; l'exécution des mesures fixées préalablement par l'employeur pour permettre aux services de secours d'accéder à l'association; le guidage rapide des services de secours vers le lieu du sinistre; la collaboration à l'analyse des risques et à l'application des procédures d'urgence; le signalement des situations qui peuvent gêner l'évacuation ou provoquer un incendie.

C'est l'employeur – en fonction de l'analyse des risques – qui détermine : le nombre de travailleurs composant le service; les compétences requises et les formations spécifiques nécessaires (en tenant compte des prescriptions minimales arrêtées); la répartition des travailleurs pour couvrir l'ensemble des lieux de travail; les modalités pour la mise en œuvre des tâches.

Les avis du conseiller en prévention compétent, du CPPT, et le cas échéant du service public d'incendie compétent, doivent être sollicités pour la composition et le fonctionnement du service de lutte. Ces éléments seront conservés dans le registre de sécurité (Cf. Fiches 8.3 et 8.3.1).

La liste des membres de ce service interne de lutte contre l'incendie est affichée dans l'établissement. Les membres de cette équipe d'intervention sont choisis parmi le personnel (et sur place) en permanence. Dans le cas où le bâtiment est partagé par plusieurs associations, le suivi des procédures doit être réalisé en commun.

L'efficacité de l'intervention sera notamment conditionnée par le temps écoulé entre la découverte de l'incendie et l'intervention. Dès lors, l'équipe chargée de l'intervention devra suivre des formations périodiques, afin que son efficacité soit toujours maximale.

## 3. Le permis de feu

Lorsque des travaux sont effectués par des entreprises extérieures, l'employeur de l'association demandeuse des travaux doit fournir les informations pertinentes pour les entrepreneurs. Voir loi 4 août 1996 (BE), chapitre IV, section I, art. 9) pour prévenir les risques liés à la co-activité (Cf. Fiche 11.1).

Ces informations concernent :

- les risques résultant : de l'aménagement des locaux; des matières qui y sont entreposées ou traitées; de la proximité d'installations dangereuses; des activités à proximité immédiate du travail à effectuer;
- les mesures de prévention prises;
- les informations utiles pour la bonne compréhension des mesures de prévention (l'employeur s'assure que les entrepreneurs comprennent bien les informations qui leur ont été délivrées).

Les entrepreneurs ou les sous-traitants fournissent à l'employeur les informations relatives aux risques d'incendie propres aux travaux à effectuer. Si l'employeur constate que ces travaux constituent un facteur de risque supplémentaire, il conditionne la mise en œuvre des travaux à son autorisation préalable. Cette autorisation est reprise dans un document (le permis de feu) qui contient notamment :

- l'endroit où les travaux sont effectués, la nature de ceux-ci, l'analyse des risques, et les mesures de prévention qui doivent être prises;
- les mesures de prévention complémentaires.

Le permis de feu est également obligatoire pour prévenir les risques d'incendie ou d'explosion présentés par les travaux à feu ouvert, à flamme nue ou à point chaud (soudage, coupage, etc.). Tous ces « travaux par point chaud » sont générateurs d'étincelles et de projections de métal chauffé au rouge, et à l'origine de très nombreux incendies. Le permis de feu doit être signé par l'employeur, son CP-compétent, l'entrepreneur ou le sous-traitant. Il est maintenant obligatoire pour tout employeur, non seulement pour les travaux par point chaud, mais aussi dès que des travaux sont effectués par des tiers.

#### 4. Le dossier relatif à la prévention incendie

L'employeur doit tenir un dossier dénommé « **dossier relatif à la prévention de l'incendie** », à intégrer au plan d'urgence interne (Cf. Fiches 9.4 et 9.4.1). Ce dossier contient :

- le document avec les résultats de l'analyse des risques incendie, et les mesures de prévention;
- le document décrivant l'organisation du service de lutte contre l'incendie;
- les procédures relatives : aux tâches confiées au service de lutte contre l'incendie; à l'évacuation des personnes; aux exercices d'évacuation; à l'utilisation des équipements de protection contre l'incendie; à l'information et la formation des travailleurs;
- le plan d'évacuation;
- les constatations faites à l'occasion des exercices d'évacuation;
- une liste des équipements de protection contre l'incendie disponibles sur le lieu de travail, et leur localisation sur un plan;
- les dates des contrôles et entretiens des équipements de protection contre l'incendie, des installations de gaz, de chauffage et de conditionnement d'air, et des installations électriques ; ainsi que les constatations faites au cours de ces contrôles;
- la liste des dérogations individuelles éventuelles accordées à l'employeur sur la base de l'article 52 du Règlement général pour la protection du travail;
- les avis rendus par :
  - le conseiller en prévention compétent (et, le cas échéant, par le conseiller en prévention-médecin du travail;
  - le CPPT;
  - le service de secours public.
- les informations qui ont éventuellement été transmises à la demande du service de secours public, notamment pour l'élaboration du plan d'urgence et d'intervention (Cf. Fiche 9.4 PUI).

Ce dossier est mis à jour. Il est tenu à la disposition du CPPT, des fonctionnaires chargés de la surveillance, et des services de secours publics.

Le **dossier d'intervention** est destiné à faciliter l'intervention rapide des pompiers, auxquels il faut le remettre à l'entrée du bâtiment. Il comprend les éléments du dossier relatif à la prévention incendie, l'emplacement des installations électriques, l'emplacement et le fonctionnement des vannes de fermetures des fluides utilisés (eau, gaz, oxygène,...), l'emplacement et le fonctionnement des systèmes de ventilation, l'emplacement de la centrale de détection incendie.

#### 5. Combattre rapidement et efficacement tout début d'incendie

L'employeur doit donner aux travailleurs l'information nécessaire sur : les risques d'incendie; les signaux d'alerte et d'alarme; les mesures de prévention; les mesures à appliquer en cas d'incendie et lors de l'évacuation (afin d'assurer le respect des procédures de sécurité par tous les occupants). Le travailleur doit recevoir cette information au plus tard le jour de son entrée en service (Cf. Fiche 4.3.1).

Par ailleurs, les travailleurs reçoivent une formation visant à permettre à chacun d'adopter un comportement prévenant la survenance d'un incendie; de réagir correctement en cas de découverte d'un incendie ou en présence de fumée; de donner l'alerte; de comprendre les signaux d'alerte et d'alarme; de suivre et d'appliquer correctement les instructions relatives à l'évacuation (afin que cette évacuation puisse se faire sans panique et sans danger, et sans gêner le travail des membres du service de lutte contre l'incendie). La formation comporte notamment des exercices d'évacuation organisés au moins une fois par an (Cf. Fiche 9.3.3).

Selon le bâtiment et l'analyse des risques, chaque association réalise une procédure d'urgence adaptée pour prendre en compte les spécificités propres à chaque cas. Dans toute organisation, la découverte d'un incendie doit pouvoir être communiquée à des personnes déterminées du service de lutte, qui sont disponibles à tout moment pour prendre les mesures nécessaires. Pour ce faire, l'employeur doit installer des moyens d'alerte<sup>6</sup> et un système d'alarme<sup>7</sup> avertissant tous les occupants qu'ils doivent évacuer (sommation).

Des consignes de sécurité, affichées en nombre suffisant en des endroits apparents et facilement accessibles, renseignent le personnel sur la conduite à suivre en cas d'incendie, entre autres en ce qui concerne :

1. L'alerte à la direction et aux préposés à la lutte contre l'incendie.
2. L'annonce<sup>8</sup> au service d'incendie compétent.
3. Les dispositions à prendre pour donner l'alarme.
4. Les dispositions à prendre pour assurer la sécurité ou l'évacuation des personnes.
5. La mise en œuvre des moyens de lutte contre l'incendie, disponibles dans l'établissement.
6. Les dispositions à prendre pour faciliter l'intervention du service d'incendie compétent.

L'employeur prend les mesures nécessaires pour que, en cas d'incendie, les travailleurs et les autres personnes présentes dans le bâtiment puissent rapidement évacuer les lieux de travail vers un lieu sûr, dans des conditions optimales de sécurité. D'autre part, la signalisation des équipements de protection et des voies de secours, ainsi que l'affichage des consignes de sécurité et du plan d'évacuation – affiché à l'entrée du bâtiment et par niveau et disponible dans le plan d'urgence interne (Cf. Fiche 9.4.1) – permettra d'attirer l'attention de manière rapide et intelligible.



Emplacement et direction d'une sortie habituelle



Direction d'une sortie de secours vers la gauche



Emplacement d'une sortie de secours



Chemin vers un poste de secours ou un dispositif de sauvetage, accompagné du pictogramme correspondant



La direction et la ligne hiérarchique, ainsi que l'ensemble des travailleurs, doivent s'assurer que les chemins d'évacuation sont praticables et non encombrés. Les voies d'évacuation et les sorties de secours doivent déboucher le plus directement possible dans un lieu sûr. Elles doivent être dégagées et ne peuvent donc pas être obstruées par des objets, afin de pouvoir être utilisées à tout moment sans entrave. Les voies d'évacuation mènent au **lieu de rassemblement**, qui doit disposer d'un espace suffisant pour réunir les personnes évacuées, et se trouver à une distance suffisante du bâtiment sinistré pour que l'action des pompiers ne soit pas perturbée.

<sup>6</sup> L'**alerte** est l'information de la découverte d'un incendie transmise à des personnes faisant partie du personnel de l'employeur, et qui sont spécifiquement désignées à cet effet (le service de lutte). Elle peut prendre plusieurs formes : une information directe (de vive voix ou par téléphone); en actionnant un bouton-poussoir d'un réseau d'alerte; par l'intermédiaire d'une installation de détection automatique d'incendie; etc. L'alerte permet donc à un membre du service de lutte contre l'incendie de se rendre sur les lieux du sinistre afin de prendre les mesures appropriées.

<sup>7</sup> L'**alarme** est l'information à l'ensemble des occupants d'évacuer les locaux. Il s'agit d'un signal sonore continu aisément reconnaissable qui doit être perçu partout dans le bâtiment; il peut être complété par un signal lumineux, des informations apparaissant sur les ordinateurs, ou autres.

<sup>8</sup> L'**annonce** est l'information au service d'incendie de la découverte ou de la détection d'un incendie. Elle est donnée dans tous les cas de début d'incendie.

<sup>9</sup> Lieu situé à l'extérieur du bâtiment; ou, le cas échéant, la partie du bâtiment située en dehors du compartiment où se développe l'incendie, et à partir de laquelle on peut quitter le bâtiment sans devoir passer par ce compartiment.



Les **équipements de protection contre l'incendie** permettent de détecter, de signaler, d'éteindre un incendie, mais aussi d'en limiter les effets nuisibles et de faciliter l'intervention des services de secours publics. Exemples d'équipements : le système de détection d'incendie; les portes coupes feu; les moyens de lutte : sprinkler (tête d'extinction automatique à eau), extincteur, robinets d'incendie armé (RIA, autrefois appelés dévidoirs muraux à alimentation axiale), couverture anti-feu; les moyens de détection et de suppression des explosions, etc.

L'employeur doit mettre en place un équipement suffisant et adapté aux circonstances pour combattre l'incendie. Les bâtiments doivent être dotés de moyens d'extinction de première intervention dont la nature, le nombre et la localisation sont établis, si possible, après consultation du service incendie compétent. Les équipements de protection contre l'incendie doivent être contrôlés annuellement et maintenus en bon état d'usage par des entretiens (Cf. Fiche 8.2.1) réalisés par une société spécialisée pour le type d'équipement<sup>10</sup>. Les dates des contrôles et entretiens – ainsi que les constatations qui en découlent – doivent être conservées et tenues à la disposition du CPPT et des fonctionnaires chargés de la surveillance.

C'est pour s'assurer que la procédure de prévention des incendies fonctionne qu'il est obligatoire de **réaliser, annuellement au minimum, un exercice d'évacuation** des bâtiments (Cf. Fiche 9.3.3). L'évacuation consiste à intimer l'ordre aux occupants de se rendre au point de rassemblement (zone de sécurité). Si aucun exercice d'évacuation n'est organisé, la responsabilité de l'employeur sera mise en cause.

Afin de faciliter l'intervention des secours et en vue de la préparation des exercices incendie, il est souvent préconisé – même si loi n'y oblige pas – de prendre contact avec le service incendie compétent afin de trouver des solutions concernant :

- le choix des lieux de rassemblement et la sécurité des itinéraires pour s'y rendre;
- l'accessibilité des lieux en permanence aux véhicules de secours. Des aires de stationnement devront être prévues en suffisance aux abords immédiats des installations, de manière à permettre un parking aisé aux différents véhicules des services de secours (pompiers, police, ambulance, etc.). Joindre, le cas échéant, un plan d'accès;
- l'accessibilité de certaines ailes avec les échelles;
- l'accueil et le guidage des pompiers dans les bâtiments;
- le dossier d'intervention des pompiers;
- l'accès au dossier relatif à la prévention incendie par les pompiers.

Afin que toutes les mesures techniques, organisationnelles et comportementales soient les plus efficaces possible en matière de sécurité incendie, il apparaît donc indispensable – dès la conception, la restructuration mais aussi l'occupation des bâtiments –, de prendre en compte les activités réalisées au sein même des bâtiments. Pour atteindre cet objectif, une bonne perception de celles-ci est nécessaire; la prévention doit donc être réalisée en concertation avec les utilisateurs, en prenant en considération leurs besoins.

## Références

- [www.inrs.fr/accueil/risques/incendie-explosion/explosion/reglementation.html](http://www.inrs.fr/accueil/risques/incendie-explosion/explosion/reglementation.html)
- [www.vps.fgov.be/document\\_legislation/reglementering/reglementering\\_fr.htm](http://www.vps.fgov.be/document_legislation/reglementering/reglementering_fr.htm)
- [www.anpi.be](http://www.anpi.be)
- [www.bruxelles.irisnet.be/siamu/bibliotheque-multimedia/fichiers/exercice-devacuation-que-faire/exercice-devacuation-que-faire](http://www.bruxelles.irisnet.be/siamu/bibliotheque-multimedia/fichiers/exercice-devacuation-que-faire/exercice-devacuation-que-faire)

<sup>10</sup> Les installations de gaz, chauffage, conditionnement d'air, et les installations électriques, doivent également être maintenues en bon état d'usage et être contrôlées périodiquement.



L'employeur doit prendre les mesures nécessaires pour prévenir les incendies, combattre rapidement et efficacement tout début d'incendie, et avertir immédiatement le service communal ou régional d'incendie.

Certaines activités sont soumises à des réglementations spécifiques en matière de prévention et de protection contre l'incendie.

## Fiche 9.3.1.

### Liste des exigences minimales pour la protection incendie

L'inventaire suivant est réalisé sur la base de la check-list pour les écoles réalisées par l'ANPI<sup>1</sup>.

Il contient une série d'exigences minimales auxquelles les établissements et associations doivent répondre, sans pour autant refléter l'ensemble des exigences légales ou contractuelles éventuellement d'application. Il ne peut se substituer à une visite de prévention ou d'inspection requise par les autorités ou contractants.

*Cette liste est non-exhaustive et ne traite pas des exigences spécifiques liées au secteur et au type d'activité. Elle est donc à compléter en fonction de l'analyse effectuée (le service incendie, votre assurance ou un organisme de prévention spécialisé peut vous y aider).<sup>2</sup>*

#### Bâtiments

- Il existe un ou des plans de l'établissement qui comportent les indications d'emplacement des éléments suivants :
  - chemins d'accès et d'évacuation;
  - moyens de lutte contre l'incendie;
  - disjoncteur principal de l'installation électrique;
  - vanne principale du branchement de gaz, de la chaufferie (et de ses dépendances), destination des locaux;
  - locaux du 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> groupe selon l'art. 52 du RGPT;
- les bâtiments sont facilement accessibles aux véhicules des services d'incendie;
- les bâtiments ou locaux à forte occupation possèdent plusieurs issues de secours suffisamment larges, permettant l'évacuation dans des directions différentes;
- au départ de chaque local, il est possible de fuir dans deux directions;
- les cages d'escalier sont séparées par des parois et des portes résistant au feu;
- le bâtiment est divisé en compartiments résistant au feu (verticalement/horizontalement) au moyens de murs et de portes résistant au feu;
- les portes dans les voies d'évacuation s'ouvrent dans le sens de l'évacuation (de la sortie). Elles ne peuvent pas être verrouillées dans ce sens;
- les matériaux de construction ou de revêtement facilement inflammables sont à proscrire (ex. : polystyrène expansé, polyuréthane non traité ou revêtements de plafond ou de sol inflammables);
- la signalisation de sécurité est conforme à la réglementation. Les pictogrammes réglementaires sont apposés de façon judicieuse, et signalent :
  - la présence de moyens de lutte contre l'incendie;
  - les sorties, sorties de secours, et les directions vers celles-ci, ainsi que le point de rassemblement;
  - le stockage des matières explosives;
  - le stockage de matières et préparations inflammables;
  - l'interdiction d'utiliser une flamme vive dans le voisinage des endroits de stockage des matières et préparations explosives;
  - l'interdiction de fumer (pour rappel, cette interdiction est maintenant généralisée, sauf dans les endroits autorisés et aménagés);
- le numéro de chaque niveau est clairement indiqué aux paliers, et aux accès des ascenseurs et des cages d'escalier.

<sup>1</sup> L'ANPI (Association nationale pour la protection contre l'incendie et le vol) est une asbl fondée à l'initiative des compagnies d'assurances belges, regroupées au sein de l'Union professionnelle des entreprises d'assurances (Assuralia). Aujourd'hui, en plus des assureurs, sont membres de l'ANPI toutes les fédérations industrielles et associations professionnelles sensibilisées par la prévention des incendies et des vols. Les pouvoirs publics y sont également représentés. L'ANPI assure notamment des audits, des missions de contrôle des installations de protection contre l'incendie et le vol, des exercices d'évacuation, et l'information des préventionnistes, via ses publications.  
Plus d'information sur [www.anpi.be](http://www.anpi.be)

<sup>2</sup> Référence : ANPI magazine n° 136, juin 1997



## Équipement

- Tous les équipements et installations d'électricité, de chauffage, de cuisson, etc. sont conformes aux exigences réglementaires et aux normes d'application;
- un appareil téléphonique est raccordé au réseau public;
- les moyens de lutte contre l'incendie sont en bon état de fonctionnement, bien signalés, présents en quantité suffisante, accessibles et bien répartis dans tous les bâtiments;
- dans les cuisines, les friteuses sont équipées d'un moyen d'extinction (ex. : couvercle ou extinction automatique) et d'une coupure automatique de l'alimentation;
- un éclairage de sécurité, fonctionnant à l'aide d'une source d'énergie autonome en cas de panne d'alimentation, équipe au minimum les voies d'évacuation;
- les précautions indispensables sont prises pour éviter les fuites de gaz.

## Contrôles périodiques

- Tous les équipements de protection contre l'incendie, d'évacuation et de compartimentage sont régulièrement vérifiés par une personne responsable;
- les extincteurs et autres installations de protection incendie sont régulièrement (au moins une fois par an) entretenus par une personne ou une firme compétente, et ils sont contrôlés périodiquement par un organisme tiers habilité;
- les conduits de fumée ainsi que les gaines des hottes aspirantes sont contrôlés chaque année et nettoyés si nécessaire;
- les filtres des hottes sont nettoyés plusieurs fois par an;
- un contrôle régulier (au moins une fois par mois) a lieu pour vérifier si les extincteurs se trouvent à l'emplacement indiqué, et si leur goupille de sécurité est toujours scellée;
- un contrôle régulier a lieu pour vérifier si les chemins d'évacuation ne sont pas encombrés, et si les portes coupe-feu ne sont pas bloquées en position ouverte;
- chaque jour, une ronde est effectuée pour vérifier si toutes les portes et fenêtres sont fermées, afin de diminuer le risque de tout acte d'incendie criminel ou de vandalisme;
- les observations relatives aux contrôles périodiques et aux pannes éventuelles sont soigneusement consignées dans un livre (registre de sécurité);
- une personne est responsable du suivi des vérifications, des entretiens et contrôles, et des réparations éventuelles.

## Instructions et exercices

- Les fonctions, responsabilités et actions en cas d'incendie ou en cas d'urgence sont définies dans une procédure interne;
- le personnel est formé à réagir à une situation d'urgence;
- une personne a été désignée responsable de la sécurité, et toutes les questions ou remarques relatives à la sécurité doivent lui être adressées;
- une personne a été désignée responsable pour l'avertissement du service incendie, via le numéro d'appel d'urgence «100-112 », en cas d'incendie ou de sinistre;
- les consignes de sécurité incendie sont affichées en nombre suffisant et aux endroits visibles, et sont facilement accessibles (ex. : sorties, escaliers);
- la procédure à suivre en cas d'incendie est communiquée par écrit et expliquée aux membres du personnel (mais aussi à chaque nouveau membre et aux stagiaires);
- la répartition des tâches en cas d'incendie est clairement définie pour :
  - la direction;
  - la ligne hiérarchique;
  - le personnel administratif et de maintenance;
  - l'équipe d'intervention et/ou d'évacuation.
- le personnel est instruit du fonctionnement des équipements de protection contre l'incendie (ex. : les installations automatiques de détection incendie et d'extinction);
- un exercice d'évacuation bien préparé est organisé au moins une fois par an, en accord avec le(s) responsable(s);
- les exercices et incidents éventuels sont toujours suivis d'une évaluation à l'issue de laquelle les instructions à suivre sont, le cas échéant, adaptées;
- il est interdit de produire des flammes sans prendre des mesures de prévention adéquates;
- il est interdit de fumer dans les bâtiments, à l'exception des locaux prévus et équipés à cet effet.



## Fiche 9.3.2. Consignes générales en cas d'incendie

Lors d'un incendie, les actions doivent être effectuées dans l'ordre suivant :



1. **Donner l'alerte : 100 ou 112** (responsable d'évacuation).
    - Qui ? S'annoncer.
    - Quoi ? Indiquer la nature du sinistre (incendie, explosion, etc.) et le nombre de blessés.
    - Où ? Indiquer le lieu du sinistre (rue, numéro et localité).
    - Autres indications.
- Envoyer quelqu'un à l'entrée du bâtiment pour guider les pompiers.**



2. **Alarme, c'est-à-dire ordre d'évacuer** tout le personnel.
  - Rester calme.
  - Avertir tous les occupants.
  - Quitter le lieu du sinistre ; ne pas prendre l'ascenseur.
  - Contrôler les bureaux voisins.
  - Utiliser les escaliers normaux ou de secours.
  - Refermer derrière soi les portes et les fenêtres.
  - Aider les blessés et les personnes à mobilité réduite.
  - Ne pas courir.
  - Ne jamais revenir sur ses pas.
  - Emprunter les sorties de secours signalées.
  - Quitter les locaux enfumés en restant le plus près possible du sol, avec un linge humide sur la bouche et en gardant une main en contact avec le mur.
  - Suivre les instructions des responsables d'évacuation.
  - Se rendre au point de rassemblement.



3. **Les équipiers de première intervention.**
  - Attaquer en cas de début d'incendie avec les extincteurs manuels ou les dévidoirs/hydrants, sans se mettre en danger (ne pas jouer aux pompiers !).
  - S'assurer que tous les occupants ont quitté les lieux.
  - Guider les pompiers.
  - Suivre les consignes des pompiers.
  - Remplacer rapidement l'extincteur après une utilisation, même partielle.

### Remarques générales

- Respecter les procédures.
- Apprendre à se servir des moyens d'intervention.
- Consulter les panneaux d'évacuation.
- S'exercer à parcourir les voies d'évacuation.
- Participer aux exercices organisés.
- Ne pas laisser des sources de chaleur persister.
- Ne pas prendre de risques pour tenter d'éteindre un incendie.

**Veillez à toujours laisser les voies d'accès libres !**

### Accès pour les secours

- Rendre les plans accessibles aux pompiers (cf. Fiche 9.4.1, rubrique 16 du Plan d'urgence interne).
- Le site doit être accessible en permanence aux véhicules de secours.
- Des aires de stationnement devront être prévues en suffisance aux abords immédiats des installations, de manière à permettre un parking aisé aux différents véhicules des services de secours (pompiers, police, ambulance, etc.). Joindre, le cas échéant, un plan d'accès.



## Fiche 9.3.3. Exercice d'évacuation

Les dispositions relatives à la prévention et à la lutte contre l'incendie figurent principalement à l'art. 52 du RGPT et dans le titre 3 du livre III du code du bien-être au travail. Différents aspects y sont abordés : la classification des bâtiments par type (avec les règles de construction respectives), les issues de secours et d'évacuation, les systèmes de chauffage des locaux, la prévention et les moyens de lutte contre l'incendie, les alertes et alarmes, les contrôles périodiques, l'information du personnel, etc. Le code stipule explicitement que « des exercices d'évacuation doivent être organisés au moins une fois par an » (art. III.3.26 du Code).

Si aucun exercice d'évacuation n'est organisé, la responsabilité de l'employeur sera mise en cause. Avant d'organiser un exercice d'évacuation, il convient de s'assurer que toutes les conditions relatives à la sécurité des constructions et à leur utilisation, ainsi que les moyens de lutte contre l'incendie, sont conformes et en ordre.

Afin d'aider à la réalisation des exercices d'évacuation en cas d'incendie, ce document peut servir de fil rouge à adapter à chaque cas particulier. Il est, en effet, primordial de tenir compte du nombre de personnes présentes, de leur mobilité (ex. : personnes handicapées, âgées, enceintes, enfants, etc.), et de la structure et de l'implantation du bâtiment.

### Pourquoi réaliser un exercice d'évacuation ?

1. Afin de familiariser l'ensemble des occupants aux dispositifs d'alarme, issues de secours et zones de rassemblement, en vue de se mettre en sécurité lors d'un incendie réel.
2. Pour tester l'efficacité des consignes prévues en cas d'incendie. L'exercice révèle les lacunes et met en évidence les aspects auxquels il convient de s'attacher en priorité. Il permet, par exemple, de déceler les endroits où des encombrements peuvent se produire en cas d'évacuation, et ceux où il faut prévoir un itinéraire alternatif. Il permet aussi de se rendre compte de la pertinence de la procédure à suivre, de la rapidité d'exécution des consignes, et de la durée nécessaire pour évacuer le bâtiment.
3. Dans le but de faciliter l'intervention des secours en cas de sinistre réel. L'exercice permet de montrer si les tâches sont réparties de manière claire, et de s'assurer que chacun connaît son rôle et agit correctement. Une consigne doit rappeler les comportements que le personnel a acquis au cours de sa formation et au cours des exercices d'évacuation.

### Comment organiser un exercice d'évacuation ?

L'exercice d'évacuation ne s'organise pas seul et doit être réalisé avec sérieux. Dès le début, il faut attirer l'attention sur son importance et demander la participation de tous. Il est donc essentiel de sensibiliser le personnel et de transmettre l'information la mieux adaptée, à chaque niveau de la hiérarchie.

Les instructions doivent être communiquées au préalable à toutes les personnes.

### Communication préalable

Il est conseillé de communiquer au personnel la date et l'heure du tout premier exercice. La deuxième fois, on pourra, par exemple, se limiter à annoncer le mois. Il se révèle également intéressant de diversifier les exercices en changeant par exemple le type et le lieu de début d'incendie, etc.

L'employeur doit veiller, dans tous les cas, à avertir au préalable les personnes qui présentent un certain risque (personnes souffrant de troubles ou maladies cardiaques, femmes enceintes, etc.).

Dans certains cas (ex. : lors d'exercice à grande échelle), il est bon de faire savoir aux alentours des bâtiments qu'un exercice d'évacuation va être organisé. Des voisins ou des passants inquiets pourraient en effet penser qu'il s'agit d'un incident réel.

### Résultats attendus de l'exercice :

- Evacuer **toutes les personnes** et les rassembler en lieu sûr dans les plus brefs délais (et sans précipitation excessive, afin d'éviter les risques de chute et d'accident).
- Au lieu de rassemblement, acquérir la certitude que personne n'est resté dans les bâtiments.
- Veiller à ce que personne ne retourne sur les lieux avant l'annonce de la fin de l'exercice.
- Évaluer l'exercice d'évacuation.

## Les étapes de l'exercice d'évacuation

1. La **détection de l'incendie** est la première étape de l'intervention ; elle est permise par la surveillance humaine ou via les dispositifs de détection. La découverte de l'incendie par un témoin est communiquée au travailleur désigné par sa direction (pour le lieu de travail concerné), comme « responsable de l'évacuation/équipier de première intervention ».
2. Le responsable de l'évacuation donne l'**alerte**, qui déclenche l'annonce du début d'incendie aux instances suivantes :
  - Le responsable de l'appel des pompiers, pour qu'il prévienne le service incendie compétent en formant le 112 ou le 100. C'est ce qu'on appelle plus communément l'annonce.
  - L'équipe de première intervention (EPI) :
    - afin qu'elle se rende immédiatement sur le lieu où se déclare le début d'incendie et essaie, lors de cas « simples » (ex. : feu dans une corbeille de papier, appareil électrique en court-circuit, etc.), d'éteindre complètement le feu avec les moyens de lutte de première intervention (débranchement, extincteurs, dévidoirs, etc.). Si l'équipe n'est pas à même de pouvoir procéder à l'extinction sans se mettre en danger (ex. : en cas de foyers multiples, d'incendie avec flammes), elle visualise et localise l'incendie.
    - pour tenir immédiatement au courant de la situation le responsable de l'évacuation, dans le but de décider s'il est nécessaire ou non de déclencher l'alarme.
  - La personne désignée pour accueillir, guider et informer les pompiers, et tenir au courant de la situation les autorités et personnes concernées.
3. L'**alarme**<sup>1</sup> avertit toutes les personnes présentes qu'elles doivent quitter le bâtiment. Elle est donnée par le responsable de l'évacuation et est destinée à tous. Il doit s'agir d'un signal intelligible, différent de tout autre signal, connu de chacun, et audible dans tout le bâtiment.

**ATTENTION !** Lors d'un exercice d'évacuation, il faut absolument et explicitement préciser lors de l'appel des pompiers qu'il s'agit d'un exercice et non d'un incendie réel, afin d'éviter qu'ils ne se déplacent inutilement. De plus, à la fin de l'exercice, il ne faut pas oublier de rappeler les pompiers pour signaler que l'exercice est terminé !

Lors de l'**évacuation**, toutes les personnes présentes quittent le bâtiment et se dirigent vers le point de rassemblement. Les issues de secours alternatives ainsi que le(s) point(s) de rassemblement doivent être connus et fixés à l'avance, afin d'éliminer tout risque d'encombrement<sup>2</sup>.

La détermination des itinéraires d'évacuation comporte plusieurs étapes :

- planification des itinéraires : pensez aux utilisateurs (enfants, handicapés, etc.), à la largeur des voies, au taux d'occupation, etc.;
- protection des itinéraires (surtout contre la fumée) au moyen de portes coupe-feu, d'équipements de lutte contre l'incendie, de matériaux ignifuges, etc.;
- identification : installation de pictogrammes clairs et visibles, éclairage (de secours), etc.

Lors de l'évacuation, il est préférable de suivre en priorité et autant que possible le chemin habituel utilisé pour quitter les locaux (comportement « instinctif »). Cependant, il faut prévoir un deuxième chemin comportant la mention « sortie de secours » au cas où le premier serait inutilisable.

Tous les chemins d'évacuation (sorties habituelles, de secours, etc.) doivent être indiqués par des pictogrammes et renseignés sur les plans d'évacuation.

La direction et la ligne hiérarchique doivent s'assurer que les chemins d'évacuation sont praticables et non encombrés. Dans le bâtiment, l'équipe de première intervention ou d'autres personnes sont désignées pour contrôler et vérifier autant que possible, après le signal d'alarme (évacuation) :

- que tout le monde a quitté le niveau, l'atelier, etc.;
- qu'il ne reste plus personne dans les toilettes, ou dans un autre local isolé (ex. : magasins, archives, chambres noires);
- que les portes et fenêtres sont fermées;
- que toutes les personnes évacuées se rendent au point de rassemblement, et que l'on procède au décompte des personnes présentes.

Chaque responsable doit connaître le nombre de membres du personnel dans son service.

Au **point de rassemblement**, des collaborateurs désignés à l'avance (responsables d'équipes) effectuent un contrôle des présences. Ils disposent pour cela d'un formulaire favorisant la rapidité et l'efficacité du contrôle.

<sup>1</sup> Le système d'alarme est commandé électriquement et doit disposer d'une alimentation distincte, afin de pouvoir reprendre automatiquement toute coupure de courant au moyen d'une alimentation de secours. Les sirènes à main peuvent être utilisées exceptionnellement dans les lieux où un système d'alarme par commande électrique n'existe pas encore (circulaire ministérielle du 17 mars 1975), mais une priorité absolue doit être donnée aux installations fixes d'alarme.

<sup>2</sup> Fiche 9.3.2. Consignes générales en cas d'incendie et Fiche 9.1. Signalisation de sécurité et de santé au travail.

Le **lieu de rassemblement** doit répondre aux conditions suivantes :

- disposer d'un espace suffisant pour réunir les personnes évacuées ;
- se trouver à une distance suffisante du bâtiment sinistré pour que l'action des pompiers ne soit pas perturbée.

Si les lieux de rassemblements se trouvent hors du domaine, **il est conseillé d'informer la police locale** afin de veiller à la sécurité des personnes évacuées, et aux possibilités d'éviter les perturbations de la circulation. Dans ce but, il sera également intéressant d'analyser avec les autorités le choix des lieux de rassemblement.

Lors de la préparation des exercices incendie, même si la loi n'y oblige pas, il est souvent intéressant de prendre contact avec le service incendie compétent afin de trouver des solutions concernant :

- le choix des lieux de rassemblement et la sécurité des itinéraires pour s'y rendre;
- l'accessibilité des lieux par les camions de pompiers;
- l'accessibilité de certaines ailes avec les échelles;
- l'accueil et le guidage des pompiers dans les bâtiments;
- le dossier d'intervention des pompiers.

## Evaluation de l'exercice d'évacuation

L'évaluation de l'exercice ne doit pas être considérée comme la fin de l'exercice, mais plutôt comme une préparation du prochain. Des travailleurs sont désignés comme « observateurs » avant l'exercice d'évacuation afin de s'assurer qu'aucun aspect ne soit négligé lors de l'évacuation. Pour que tous les aspects soient évalués de manière complète et précise, il sera plus facile pour ces observateurs de suivre un formulaire.

De nombreux aspects de la lutte contre l'incendie dépendent de la rapidité de l'intervention. Il est donc essentiel, lors de l'évaluation, de pouvoir vérifier la durée de l'opération. Le facteur temps peut jouer à différents niveaux. (Exemples : combien de temps s'est-il écoulé entre l'alerte et l'alarme, entre l'appel des pompiers et leur arrivée ? Combien de temps a-t-il fallu avant que la dernière personne quitte le bâtiment ? Les informations précises destinées aux pompiers étaient-elles disponibles en temps voulu ?).

Dès la fin de l'exercice, les observateurs devront :

- prendre note des observations et remarques, ainsi que des points positifs et des difficultés rencontrés lors de l'exercice;
- tirer des conclusions et proposer d'éventuelles solutions pour compléter ou modifier les consignes, afin d'améliorer les procédures.

L'évaluation de l'exercice d'évacuation doit se retrouver dans le plan d'urgence interne (Cf. Fiche 9.4.1. Le plan d'urgence interne (PUI), rubrique 14).

## Fautes à éviter lors d'un exercice d'évacuation

- Évacuer un bâtiment sans préparation sérieuse;
- organiser un premier exercice d'évacuation sans en avoir averti auparavant les personnes concernées;
- allumer un feu durant l'exercice d'évacuation dans un bâtiment, même si l'on a suivi une formation intensive;
- utiliser des produits dégagant des fumées (cela requiert des personnes très entraînées);
- verrouiller les portes d'accès menant vers les sorties, et encombrer intentionnellement les couloirs y donnant accès;
- éteindre l'éclairage lors d'un premier exercice d'évacuation;
- éteindre l'éclairage normal en vue de rechercher l'éclairage de sécurité. Cela ne peut être fait qu'au terme de plusieurs exercices (en ayant averti d'avance les participants);
- demander au personnel d'utiliser des échelles de secours depuis un niveau trop élevé. Le personnel doit être habitué à employer ce type d'échelle par une utilisation progressive ; d'abord descendre du premier niveau, ensuite du second niveau, etc.;
- laisser le bâtiment évacué trop longtemps sans surveillance. Un début d'incendie peut se déclarer dans un local où le personnel a abandonné un appareil en fonctionnement;
- faire un exercice dont le seul objectif consiste à évacuer.

Un exercice doit toujours s'accompagner de consignes précises à propos par exemple de la fermeture des portes et des fenêtres lorsqu'on quitte les locaux, ou de l'interdiction d'utiliser les ascenseurs.

### Références :

- Quelques conseils pour un exercice d'évacuation réussi, ANPI magazine n° 133, pp. 54-60, 36125.
- Protection collective. L'exercice d'évacuation, la Sécurité au travail, n° 2/98, pp. 3-4, 37298.
- Protection incendie. On ne peut pas toujours éteindre un incendie. Alors, prenez vos précautions !, Maintenance magazine, n° 30/97, pp. 5-9, ill., 38322.
- [www.bruxelles.irisnet.be/siamu/bibliotheque-multimedia/fichiers/exercice-devacuation-que-faire/exercice-devacuation-que-faire](http://www.bruxelles.irisnet.be/siamu/bibliotheque-multimedia/fichiers/exercice-devacuation-que-faire/exercice-devacuation-que-faire)

**Exemple de guide d'évaluation de l'exercice réalisé<sup>1</sup> (à usage interne)****Etablissement :** ...

Adresse :

Téléphone :

Nombre d'étages :

Nombre de membres du personnel :

**Exercice proprement dit :**

Date :

Heure prévue :

Heure de début :

Heure de fin :

**Description du scénario :**

Nombre de personnes (exercice) :

Les pompiers ont-ils été prévenus : Oui / Non

Les voies d'accès étaient-elles encombrées : Oui / Non

Déroulement de l'évacuation : Dans l'ordre ? Oui / Non

Dans le calme : Oui / Non.

Dans le silence : Oui / Non.

Les portes furent-elles fermées : Oui / Non.

Combien de portes sont-elles restées ouvertes ? ...

Y avait-il des encombrements aux sorties : Oui / Non. Où ? ...

A-t-on emmené des affaires avec soi : Oui / Non. Où ? ...

Les instructions furent-elles suivies : Oui / Non

En quels lieux ne furent-elles pas suivies ?

Le regroupement au point de rassemblement s'est-il vite déroulé : Oui / Non

Les points de rassemblement étaient-ils bien accessibles : Oui / Non. Où ? ...

Le contrôle des présences s'est-il bien passé : Oui / Non.

Le bâtiment est-il accessible aux pompiers : Oui / Non

Durée totale de l'évacuation : ... minutes.

Remarques diverses :



<sup>1</sup> Source : Renseignements concernant l'évacuation, Service d'incendie et d'aide médicale urgente de la Région de Bruxelles-Capitale : [www.bruxelles.irisnet.be/siamu/bibliotheque-multimedia/fichiers/exercice-devacuation-que-faire/exercice-devacuation-que-faire](http://www.bruxelles.irisnet.be/siamu/bibliotheque-multimedia/fichiers/exercice-devacuation-que-faire/exercice-devacuation-que-faire)



Lors de l'analyse des risques, il faut tenir compte des situations d'urgence qui requièrent une réaction immédiate en cas de danger grave et prendre les mesures de prévention adaptées.

## Fiche 9.4. Le Plan d'urgence interne (PUI)

Par situation d'urgence, on entend : « tout événement qui entraîne ou qui est susceptible d'entraîner des conséquences dommageables pour la vie sociale, comme un trouble grave de la sécurité publique, une menace grave contre la vie ou la santé de personnes et/ou contre des intérêts matériels importants, nécessitant la coordination des autorités afin de faire disparaître ou de limiter les conséquences néfastes<sup>1</sup>. » Une situation d'urgence peut être déclenchée par un sinistre (incendie, dégâts des eaux, etc.), un accident majeur (alerte à la bombe, accident nucléaire, alerte SEVESO<sup>2</sup>) ou encore un incident. Ces situations peuvent entraîner de très graves dommages aux personnes, aux biens ou à l'environnement. Toute association peut y être confrontée et doit donc s'y préparer. Il s'agit pour cela de réaliser un document de synthèse associant aux dangers spécifiques de l'association et aux dangers généraux (incendie), les procédures d'urgence définies afin de prévenir et de limiter les conséquences d'un tel événement.

### Que doit contenir le PUI ?

Ce Plan d'urgence interne (PUI) contient les procédures à adopter en cas de situation dangereuses d'accident ou d'incident spécifique (y compris les cas de violence d'origine externe).

L'objectif du PUI consiste à regrouper toutes les dispositions en matière de prévention tertiaire qui visent à limiter les effets du dommage, dans le cas où les mesures de prévention primaire et secondaire auraient échoué (voir fiche 2.1.).

Les procédures du PUI portent sur :

- l'information et les instructions relatives aux mesures d'urgence;
- le système d'alarme et de communication;
- les exercices de sécurité;
- les opérations d'évacuation et de premiers secours;
- les dispositifs des soins d'urgence;
- les mesures pour prévenir ou limiter le stress post-traumatique.

Le plan d'urgence interne est :

- élaboré sous forme écrite;
- adapté aux caractéristiques de l'établissement (organisation interne et infrastructures). Le cas échéant, un plan spécifique pour chaque implantation doit être établi;
- soumis pour avis au Comité de concertation de base compétent (CPPT, SIPP), et à l'approbation du Service régional d'incendie;
- présenté à l'ensemble du personnel une fois par an. Une copie du plan est également affichée à l'attention des membres du personnel;
- accessible à tout moment et inséré dans le registre de sécurité de l'établissement;
- validé régulièrement par des exercices pratiques (ex. : exercice d'évacuation en cas d'alarme incendie, mise à l'abri en cas d'accident nucléaire ou d'alerte SEVESO);
- actualisé une fois par an.

Un modèle de plan d'urgence interne, à adapter selon les spécificités de chaque établissement, figure à la fiche 9.4.1.

L'employeur doit informer les travailleurs des dangers auxquels ils peuvent être confrontés, et leur donner les instructions adéquates en cas de danger grave et immédiat pour arrêter le travail et/ou se mettre en sécurité. Il doit s'assurer que dans ces situations, tous les travailleurs pourront prendre les mesures appropriées. Dans tous les cas, des procédures doivent être établies afin que les travailleurs victimes d'un malaise ou d'un accident puissent bénéficier au plus vite de l'assistance nécessaire.

Les personnes qui doivent intervenir en cas de problème doivent être formées et sensibilisées régulièrement, de manière à répondre au mieux au rôle qui leur est attribué en cas de situation d'urgence. Former les intervenants est essentiel. En effet, les documents papier ne sont qu'une aide à l'intervention et ne permettent pas de répondre aux imprévus de la situation.

In fine, il est primordial de tester l'organisation et les procédures au sein de l'établissement afin d'observer les réactions des personnes et les procédures établies, pour ajuster le PUI si nécessaire et permettre à chaque intervenant de se préparer en cas de problème sérieux.

<sup>1</sup> Art. 6 de l'AR du 16 février 2006 relatif aux plans d'urgence et d'intervention

<sup>2</sup> L'accident SEVESO est un accident majeur impliquant des substances dangereuses, entraînant un danger grave pour la santé et/ou l'environnement



## Fiche 9.4.1. Modèle de plan d'urgence interne (PUI)<sup>1</sup>

### 1. Coordonnées du bâtiment

- Nom et Adresse :
- Téléphone :
- Fax :

### 2. Nombre de personnes présentes sur le site

| Type                                                                                                                        | Nombre |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Personnel (administratif, technique, d'encadrement, etc.)                                                                   |        |
| Bénéficiaires / usagers                                                                                                     |        |
| Visiteurs                                                                                                                   |        |
| Cas particuliers : nombre de personnes nécessitant une assistance particulière (mobilité réduite, etc.) et type de handicap |        |

### 3. Plage horaire des activités

|    | Lundi | Mardi | Mercredi | Jeudi | Vendredi | Samedi | Dimanche |
|----|-------|-------|----------|-------|----------|--------|----------|
| De |       |       |          |       |          |        |          |
| A  |       |       |          |       |          |        |          |

### 4. Acteurs responsables PUI

| Titre                                                                     | Nom | Tél./Mobile | E-mail |
|---------------------------------------------------------------------------|-----|-------------|--------|
| Direction                                                                 |     |             |        |
| Adjoint en cas d'absence                                                  |     |             |        |
| Concierge                                                                 |     |             |        |
| Gestionnaire de l'immeuble<br>(si bâtiment occupé par plusieurs sociétés) |     |             |        |
| Conseiller en prévention                                                  |     |             |        |

### 5. Equipiers de première intervention

| Nom | Tél./Mobile | E-mail |
|-----|-------------|--------|
|     |             |        |
|     |             |        |

### 6. Secouristes

| Nom | Tél./Mobile | E-mail |
|-----|-------------|--------|
|     |             |        |
|     |             |        |

<sup>1</sup> Ce modèle est inspiré de celui présenté par le Service interne de la Fédération Wallonie-Bruxelles > [www.espace.cfwb.be/SIPP](http://www.espace.cfwb.be/SIPP)

## 7. Personne chargée du recensement en cas d'évacuation

| Nom | Tél./Mobile | E-mail |
|-----|-------------|--------|
|     |             |        |
|     |             |        |

## 8. Coordonnées du bourgmestre et du fonctionnaire communal désigné pour la planification d'urgence

| Nom | Tél./Mobile | E-mail |
|-----|-------------|--------|
|     |             |        |
|     |             |        |

## 9. Services de secours

| Service                                         | Téléphone    |
|-------------------------------------------------|--------------|
| Secours médicaux (Ambulance/médecin)            | 100 ou 112   |
| Incendie/pompiers                               | 100 ou 112   |
| Police                                          | 101          |
| Centre anti-poisons                             | 070 245 245  |
| Centre des brûlés                               | 02 264 48 48 |
| Service régional/communal Incendie <sup>2</sup> |              |

## 10. Responsables spécifiques (et leur suppléant)

| Actions                                                                             | Nom et qualité | Téléphone |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------|
| Mise en œuvre du plan interne d'urgence (déclenchement et direction des opérations) |                |           |
| Diffusion des consignes en interne                                                  |                |           |
| Contact avec les autorités et les services de secours                               |                |           |
| Contact avec les parents des bénéficiaires                                          |                |           |
| Mise à l'abri <sup>3</sup>                                                          |                |           |
| Evacuation du bâtiment                                                              |                |           |
| Fermeture des issues, eau, gaz, électricité en cas d'évacuation                     |                |           |
| Rédaction, mise à jour et diffusion du plan                                         |                |           |
| Organisation de l'exercice d'alarme incendie                                        |                |           |

## 11. L'annonce aux services de secours

- Indiquer les procédures à suivre pour l'appel des services de secours : de jour, de nuit, en cas de coupure du courant, etc., et pour l'annonce à la direction et aux équipiers de première intervention.
- Type de système d'annonce aux secours extérieurs (100 ou 112, 101, etc.) :
  - Appel effectué par ☐ Téléphone ordinaire ☐ Téléphone branché sur standard téléphonique.
  - S'il y a un standard téléphonique, fonctionne-t-il en cas de coupure de courant ? ☐ Oui ☐ Non.
  - Appel direct au service de secours (obligatoire).
  - Liste et numéros des téléphones de secours, et leurs emplacements.

## 12. Déclenchement du plan en interne

- Expliquer les procédures mises en place pour déclencher :
  - l'alerte en interne (ex. : voix humaine, mégaphone à sirène, haut-parleur, téléphone, etc.) ;
  - l'évacuation du bâtiment (alarme incendie) ;
  - La mise à l'abri (confinement à l'intérieur du bâtiment).
- Pour rappel, ces signaux doivent être clairement distincts.

<sup>2</sup> Coordonnées des services de secours : Région de Bruxelles : [www.siamu.irisnet.be](http://www.siamu.irisnet.be)

Communes en Wallonie : <http://www.frccspb.be/zone-de-secours/>

<sup>3</sup> Notamment en cas d'accident nucléaire et d'alerte Seveso

**13. Procédure d'évacuation. Cf. Fiches 9.3.2 (consignes générales en cas d'incendie) et 9.3.3 (exercices d'évacuation)**

- Expliquer la procédure d'évacuation en interne (notamment l'évacuation des usagers), et les itinéraires suivis.
- Lieu de rassemblement (en cas d'évacuation du bâtiment ou en cas de mise à l'abri).
- Recensement des personnes présentes :
  - en cas d'évacuation du bâtiment (ex. : incendie et explosion, alerte à la bombe, fuite de gaz, etc.);
  - en cas de mise à l'abri (ex. : alerte nucléaire, alerte Seveso).

| Nom | Prénom | Présent | Absent | Remarques |
|-----|--------|---------|--------|-----------|
|     |        |         |        |           |
|     |        |         |        |           |

**14. Evaluation des exercices d'évacuation (annuellement)**

- Exercice d'évacuation en cas d'alarme incendie, et de mise à l'abri en cas de pollution atmosphérique.
- Le tableau récapitulatif suivant est à compléter après chaque exercice d'évacuation/de mise à l'abri.

| Date | Remarques | Mesures prises + date |
|------|-----------|-----------------------|
|      |           |                       |
|      |           |                       |

**15. Locaux disponibles**

| Fonction                    | Localisation | N° du local | Téléphone |
|-----------------------------|--------------|-------------|-----------|
| Gestion de crise            |              |             |           |
| Premiers soins              |              |             |           |
| Réserve logistique          |              |             |           |
| Mise à l'abri               |              |             |           |
| Préparation de l'évacuation |              |             |           |

**16. Plans**

Ces plans, à l'échelle, mentionnent les chemins d'évacuation, les moyens d'extinction, les locaux à risques (archives, dépôts de liquides inflammables,...), les chaufferies, les tableaux électriques principaux, la vanne générale d'arrêt de gaz, les accès de secours, etc. :

- plans des niveaux occupés;
- plan du sous-sol;
- plan d'ensemble des bâtiments (plan d'implantation).

**17. Dossier pour les pompiers comprenant :**

- La fiche d'intervention pour les pompiers.

C'est un document réalisé en collaboration avec le service régional/communal d'incendie, qui reprend les éléments suivants :

- Adresse du bâtiment
- Activités de l'entreprise
- Nombre de personnes présentes sur le site
- Noms et coordonnées des responsables
- Moyens d'accès pour les secours
- Moyens de prévention incendie
- Informations techniques
- Hauteur du bâtiment, type de construction et compartimentage
- Plan/localisation des vannes de coupure (eau, gaz, chaufferie, électricité)
- Localisation du dépôt de liquides inflammables
- Localisation du central de détection incendie
- Localisation du coffret pour pompiers
- Lieux de rassemblement
- Autres

- **Le coffret pompiers.**

C'est un dossier comprenant la fiche d'intervention (voir ci-dessus), les clés d'accès et les plans du (des) bâtiment(s). Il doit être déposé dans un coffre spécialement réservé à cet effet à l'entrée du bâtiment (en accord avec le Service d'incendie compétent). Pour éviter le risque de vandalisme et de vol des clés, ce coffre sera installé en hauteur, dans un endroit à convenir d'un commun accord avec le Service régional/communal d'Incendie.

## **18. Dispositions concernant la mise à l'abri**

- Organisation du regroupement du personnel, des bénéficiaires, des éventuels visiteurs à l'intérieur des bâtiments.
- Mesures pratiques de mise à l'abri (ex. : réserve d'eau et de denrées alimentaires, consignes, EPI en cas de pandémie de grippe, information continue de la situation de crise, etc.).

## **19. Dispositions concernant l'évacuation de la zone dans laquelle se trouve le bâtiment**

- Déterminer les moyens de transport (et en faire une demande).
- Organiser la fermeture de toutes les issues et les coupures de l'eau, du gaz et de l'électricité.
- Vérifier que le bâtiment est entièrement évacué, et afficher un message visible d'évacuation.
- Communiquer la liste des personnes évacuées, pour leur enregistrement dans un centre d'accueil.
- Prendre des mesures particulières pour les personnes à mobilité réduite.

## **20. Problèmes rencontrés**

- Pour tout problème rencontré pendant la crise, informer, par fax ou courriel, les autorités régionales compétentes.

## **21. Consignes de fin d'incident**

- La réintégration des locaux ne peut s'effectuer qu'après décision prise par le responsable du bâtiment en communication avec les autorités régionales, en fonction du type et de l'ampleur de la situation.

## **22. Approbation du Plan**

- Le plan d'urgence interne doit être signé par le(s) responsable(s) de l'établissement, ainsi que par le préposé à la sécurité. Préciser sous la signature le nom de la personne et sa fonction.

Signatures :

Date :

Nom(s)/Prénom(s)

Nom/Prénom

Responsable(s) de l'établissement

Préposé à la sécurité

## Fiche 9.5. Risques liés aux déplacements

Que ce soit au sein de l'association ou à l'extérieur, le fait de se déplacer expose les travailleurs à divers risques : accidents de la route, lombalgies, heurts, glissades, entorses, etc. Ces risques d'accident ne sont pas banals et peuvent avoir de lourdes implications pour le travailleur et l'association. C'est pourquoi l'employeur doit en tenir compte dans son organisation et sécuriser les déplacements.

Au sein même de l'association, la circulation interne concerne les entrées et les sorties des travailleurs, des bénéficiaires, des visiteurs, des stocks; les mouvements entre les divers locaux; et la sortie des produits finis. Elle est souvent considérée comme difficilement contrôlable. Cependant, des collisions, heurts, chutes, etc. peuvent être prévenus au moyen d'un **plan de circulation** interne et externe, et la mise en place d'un **éclairage** et d'une **signalisation** de sécurité adéquats.

A l'extérieur de l'association, tous les travailleurs sont bien sûr exposés aux risques routiers, que ce soit au volant d'une voiture, à pied, pour accomplir leurs missions ou pour se rendre au travail.

**Pour mener des actions de prévention adaptées, l'association peut agir à trois niveaux :**

- **celui de l'organisation du travail**, en planifiant les rendez-vous de manière à les rassembler dans une même zone géographique, et en prévoyant le temps nécessaire aux déplacements;
- **celui des moyens** : en mettant à disposition des véhicules en bon état, fournissant des dispositifs de visibilité aux travailleurs (vêtements de travail réfléchissants), et en utilisant des techniques de communication à distance (talkie-walkie, téléphone portable);
- **celui de la gestion des ressources humaines** : au moment du recrutement, si le travailleur doit utiliser des véhicules pour lesquels un permis particulier est requis ; par la formation des travailleurs (permis de conduire, risques routiers); et par l'information au sujet des risques liés aux déplacements dans l'association.

Le choix des mesures dépendra du type d'association. C'est pourquoi l'analyse des risques relative aux déplacements est importante.







Prévenir les risques liés aux déchets est bénéfique pour tous, proches ou non, y compris pour la planète.

## Fiche 9.6. Gestion des déchets



### Définitions

Est considéré comme « déchet » toute substance ou objet dont le détenteur se défait, après qu'il en ait eu l'intention ou l'obligation.

- Est un « **déchet dangereux** » tout déchet qui présente une ou plusieurs des propriétés dangereuses pour l'homme ou l'environnement.  
Par exemple : solvants, acides, bases, huiles usagées, peintures, colles, vernis, white spirit, piles et batteries, cartouches/toners, bidons vides de produits dangereux, etc.
- Est un « **déchet inerte** » tout déchet qui en définitive, de par sa composition physico-chimique, ne peut altérer les fonctions du sol, de l'air ou des eaux, ni porter atteinte à l'environnement ou à la santé de l'homme.
- Un « **déchet industriel banal (DIB)** » est un déchet qui n'est ni un déchet dangereux, ni un déchet inerte. Par exemples : papiers/cartons, plastiques, déchets classe 2, bois, déchets verts, déchets organiques, etc.

La **gestion des déchets** est un processus qui intègre à la fois la production des déchets, leur traitement, et la réduction des pollutions qu'ils engendrent.

- La production des déchets est impliquée dans choix des produits (achat), leur utilisation, et leur valorisation.
- Le traitement des déchets se réfère à leur tri, leur collecte, leur transport, leur traitement et/ou leur stockage ; et enfin à leur valorisation écologique et économique.

### Hiérarchie du traitement des déchets

Une bonne gestion des déchets passe par une filière d'élimination optimale.

1. **La prévention** : il faut avant tout prévenir l'accumulation des déchets (le meilleur déchet est celui que l'on ne produit pas).
2. **La réutilisation** : si l'on ne peut éviter la production de déchets, mieux vaut pouvoir les réutiliser.  
Par exemple : donner à un magasin de seconde main vêtements, appareils électriques, meubles usagés, etc.
3. **Le recyclage** : pour les déchets qui ne peuvent pas être réutilisés mais qui peuvent être recyclés.  
Par exemple : sachets contenant des matières premières réutilisables comme le plastique, le verre, le papier, etc.
4. **L'incinération** : si les déchets ne peuvent pas être recyclés, ils sont incinérés. Ainsi par exemple peut s'opérer une récupération d'énergie qui sera libérée pour produire de l'électricité, de la chaleur, etc.
5. **La mise en décharge** : c'est la dernière option. Seuls les déchets qui ne peuvent pas être brûlés peuvent être mis en décharge (ex. : carreaux en céramique, cuvettes de WC, etc.).

1. Prévention

2. Réutilisation

3. Recyclage

4. Incinération

5. Mise en décharge

## Les Compétences Régionales

En Belgique, la politique de gestion des déchets est du ressort des Régions, à l'exception des déchets radioactifs et du transit des déchets.

Ainsi les Régions doivent-elles établir des plans relatifs à la gestion des déchets, et définir les différents types de déchets, dans le cadre d'une collecte sélective.

La législation régionale confie aux communes (ou aux intercommunales) la tâche d'organiser la collecte, le traitement et la valorisation des déchets ménagers, en organisant la gestion des parcs à conteneurs. Différents organes régionaux assurent le bon fonctionnement de leur politique de déchets.

Parmi eux :

- **en Région bruxelloise** : Bruxelles Environnement, l'IBGE, et l'Agence Bruxelles-Propreté;
- **en Région wallonne** : Office wallon des déchets en Région wallonne, Commission des déchets.

## Pour aller plus loin...

D'autres obligations légales existent en ce qui concerne la gestion des déchets :

- pour les déchets dangereux, il faut en posséder la liste et suivre une filière d'élimination précise via un collecteur agréé;
- en Région wallonne, la déclaration des déchets dangereux générés au cours d'une année est effectuée par le producteur des déchets à l'Office wallon des déchets. En région Bruxelles-Capitale, cette déclaration est effectuée chaque année par un collecteur agréé à l'organisme « Bruxelles Environnement »;
- obligation de reprise : l'importateur, le producteur ou l'assembleur qui met, par exemple, un appareil électrique sur le marché, doit assurer la collecte et le traitement de cet appareil une fois qu'il est mis hors d'usage. L'obligation de reprise de certains déchets se fait via les organismes de gestion créés par le secteur, tels que :
  - Recupel, pour les déchets d'équipements électriques et électroniques;
  - Bebat, pour les piles, batteries et accumulateurs, lampes de poche;
  - pharma.be pour les médicaments périmés et non utilisés;
  - Valipac, pour la reprise des emballages non ménagers;
  - Fost Plus, pour les emballages ménagers.

## Bonnes pratiques de tri et de stockage des déchets

- Le papier et le carton sont des déchets recyclables à 100 %. Ils représentent aujourd'hui près de 80 % des déchets produits dans les bureaux. Leur tri correct réduit le coût de traitement.
- Il est primordial d'organiser le tri des déchets selon leur type, pour la sécurité des travailleurs qui les manipulent.

Exemples :

- ne pas mettre de verre cassé dans les poubelles pour déchets ménagers;
- ne pas jeter les récipients ayant contenu des produits dangereux dans les poubelles plastiques.
- Alléger les poubelles à déchets (15 kg maximum) afin de faciliter leur manipulation.
- Eviter le transvasement des déchets dans un emballage inadapté (ex. : dans un emballage pour produit alimentaire).
- Stocker les déchets dangereux à l'intérieur (ou dans un endroit couvert), dans un récipient hermétique, sur un bac de rétention.
- Eviter le stockage des déchets dans les zones de passage ou les sorties de secours.

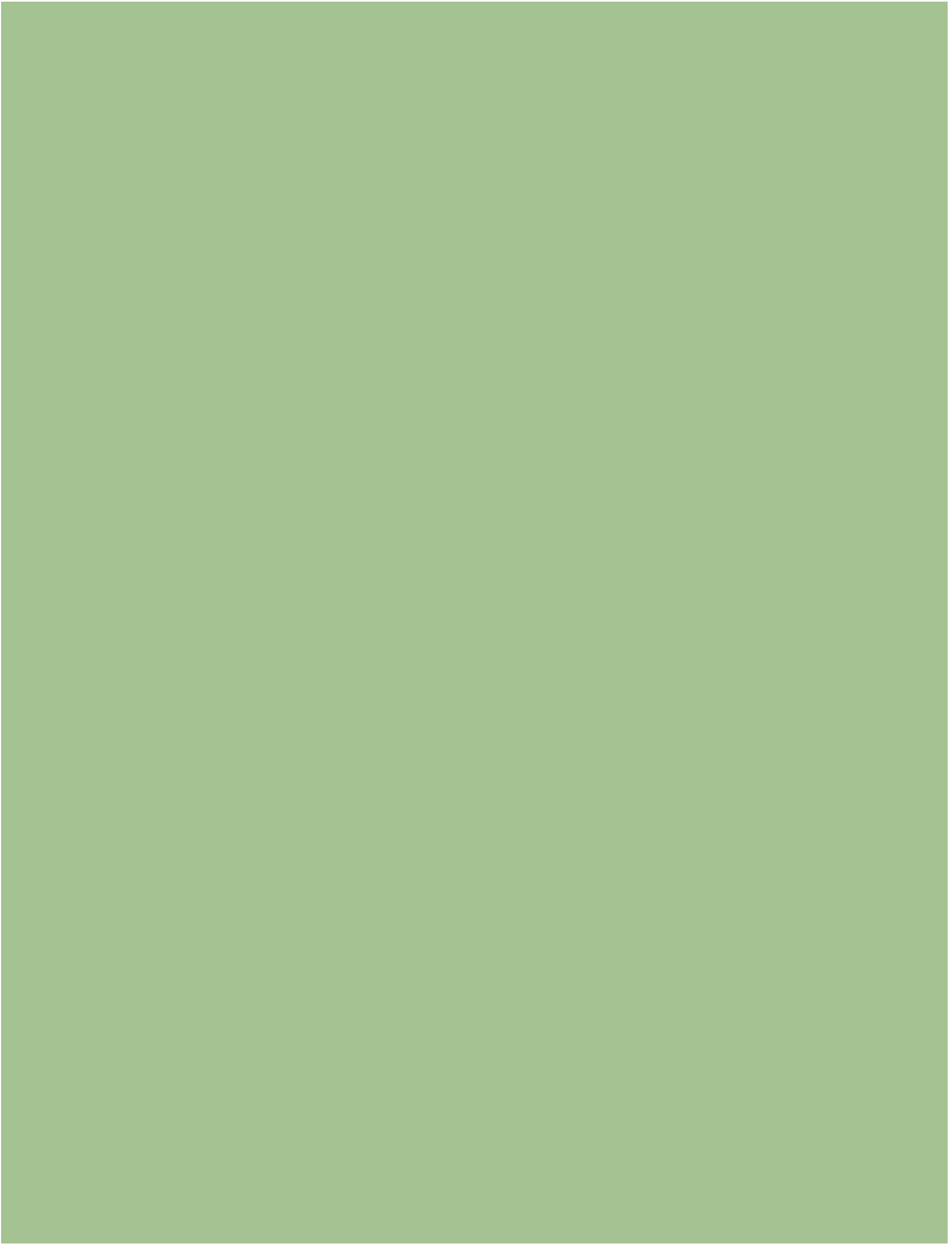




## Fiches 10

### Agents physiques, chimiques et biologiques

- 10.1. Les niveaux de bruit
- 10.2. Agents biologiques – Classification suivant le degré de risque
- 10.3. Classification et étiquetage des produits chimiques, et consignes de sécurité
  - 10.3.1. Les Agents cancérigènes, mutagènes et reprotoxiques (CMR)
- 10.4. Les ondes électromagnétiques
- 10.5. Ambiances thermiques



L'employeur est tenu de protéger les travailleurs contre les agents physiques, chimiques et biologiques.

## Fiche 10

### Agents physiques, chimiques et biologiques

#### Qu'entend-on par agents physiques ?

Il s'agit du bruit, des vibrations et des champs électromagnétiques (rayonnements ionisants, non-ionisants, optiques). Selon l'analyse des risques, la surveillance médicale peut être nécessaire (voir fiche 5).

##### Le bruit

« On parle en général de bruit pour les sons (musiques, paroles...) non nécessaires et qui déplaisent. Le bruit des autres est beaucoup plus gênant que notre propre bruit. Aussi, réduire le bruit des autres en l'empêchant de se propager d'un poste de travail à l'autre, diminue très fort l'inconfort.<sup>1</sup> » Le bruit est un danger pour le travailleur : à partir d'un certain niveau, il peut engendrer des problèmes de surdité. Une grande partie de la population active est exposée au bruit; la surdité qui peut en résulter est une maladie professionnelle très fréquente en Belgique.

Les limites d'exposition aux bruits sont mesurées en fonction de l'exposition moyenne sur 8 heures et du niveau impulsionnel maxima. L'unité de mesure du bruit est le décibel (dB); cependant, en fonction de la fréquence, l'oreille ne perçoit pas tous les bruits de la même manière : ceux de basse fréquence sont atténués. C'est pourquoi, si on mesure le bruit on pas « comme il existe » mais comme il est entendu par les personnes, on parlera de dB(A).

##### Les vibrations

Les vibrations auxquelles un travailleur peut être confronté sont celles qui concernent l'ensemble du corps d'une part, et les vibrations mains-bras de l'autre. Il s'agit de vibrations mécaniques qui entraînent des risques pour la santé tels que des troubles musculo-squelettiques et des lombalgies, des troubles vasculaires ou neurologiques.

L'analyse de l'exposition aux vibrations se fait sur la base des informations fournies par les fabricants d'équipements, ainsi qu'au moyen de mesurages.

Les vibrations se mesurent en  $m/s^2$  :

- si la machine vibre peu de fois par seconde (ex. : chocs d'un marteau piqueur), on parle de basses fréquences, et la vibration se propage loin dans le corps;
- si la machine vibre beaucoup de fois par seconde (ex. : meuleuse, tronçonneuse), il s'agit de vibrations de hautes fréquences, qui seront absorbées dans les bras ou les mains.

A nouveau, la législation (Code livre V titre 3) a déterminé des valeurs limites d'exposition « déclenchant l'action » et à partir desquelles l'employeur doit mettre en place des mesures de prévention techniques (changer d'équipements, choisir d'autres sièges de camion, installer des poignées absorbant les vibrations, fournir des gants adaptés, veiller à l'entretien); et/ou des mesures de prévention organisationnelles pour réduire l'exposition (limiter la durée d'utilisation de l'équipement, organiser les horaires).

Les valeurs « déclenchant l'action » d'exposition journalière (normalisée à une période de référence de 8 heures), sont fixées à  $2,5 m/s^2$  pour les vibrations transmises au système main-bras et à  $0,5 m/s^2$  pour les vibrations transmises à l'ensemble du corps.

Exemples de vibrations en moyenne et maximales en  $m/s^2$ .

Train et métro : 0,5 et 0,6 / Voiture sur route en bon état : 0,3 et 0,5 / en mauvais état : 0,5 et 1,0 /

Bus : 0,4 et 0,5 / Camion : 0,6 et 1,4 / Tondeuse : 0,6 et 1,0 /

<sup>1</sup> [www.emploi.belgique.be/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=3866](http://www.emploi.belgique.be/WorkArea/DownloadAsset.aspx?id=3866)

## Champs électromagnétiques

Selon l'Organisation Mondiale de la Santé : « Un champ électromagnétique est le champ de force créé autour d'un courant électrique; il est constitué d'un champ électrique et d'un champ magnétique à angle droit l'un avec l'autre. (...) » Les appareils électroménagers et les équipements téléphoniques et audiovisuels sont des sources de rayonnement électromagnétiques.



Le champ électromagnétique<sup>2</sup> (ou onde électromagnétique) désigne l'indivisibilité du champ électrique et du champ magnétique lorsqu'ils émettent à haute fréquence. Le champ électrique est généré par la présence des charges électriques, tandis que le champ magnétique est produit par le déplacement des charges électriques. Ce déplacement prend des formes différentes selon les matériaux et leur usage. Lorsque nous consommons de l'électricité, les charges électriques se déplacent et génèrent un champ magnétique.

### Qu'entend-on par agents chimiques ?

Colles, résines, fluides, diluants, dégraissants, colorants, peintures, essence, etc. : les produits chimiques sont présents dans tous les secteurs d'activité. Un certain nombre de ces substances sont relativement inoffensives, d'autres sont dangereuses pour la sécurité ou la santé des travailleurs, car elles sont mutagènes et cancérogènes (amiante, benzène...).

Pour l'analyse de risques, l'inventaire des dangers se fait sur la base des fiches de sécurité des produits chimiques présents dans l'association. Dès lors, toute association doit disposer de l'**inventaire des produits chimiques** utilisés.

Sur la base de ces fiches sécurité, l'analyse permettra de mettre en place des mesures de prévention adaptées à l'utilisation des produits, telles que l'information et la formation des travailleurs à la lecture de l'étiquetage; aux règles de stockage, d'évacuation des déchets, de transvasement; aux risques liés au mélange de produits (voir Fiche 10.3).

Dans le non-marchand (hors soins de santé), relevons des exemples d'activités où le risque chimique est présent :

- des activités créatives et artisanales utilisant **des peintures, des résines, des colles, des produits nettoyants**;
- des services d'entretien et de nettoyage qui ont l'usage de produits comme l'eau de javel (fabrication de dérivés chlorés) ou des dégraissants;
- des services d'entretien de jardins ayant recours à **des produits phytosanitaires**;
- des travaux de bâtiment se servant de **peintures, white spirit, ciments, vernis, colles, etc.**

Attention : même en l'absence de pictogramme de danger, le produit peut comporter des risques.

### Qu'entend-on par agents biologiques ?

Les agents biologiques<sup>3</sup> sont les micro-organismes, les cultures cellulaires, les parasites humains, etc., susceptibles de provoquer une infection, une allergie ou une intoxication.



« Un micro-organisme est toute entité microbiologique, cellulaire ou non, capable de se reproduire et/ou de transférer du matériel génétique »<sup>4</sup>.

Etre exposé à des agents biologiques sur le lieu de travail peut représenter une source de risques lorsque ces agents sont pathogènes (voir Fiche 10.2.).

<sup>2</sup> Référence : Site BBEMG

<sup>3</sup> Code livre VII titre 1 concernant la protection des travailleurs contre les risques liés à l'exposition à des agents biologiques au travail

<sup>4</sup> Arrêté du Gouvernement wallon du 4 juillet 2002 déterminant les conditions sectorielles et intégrales relatives aux utilisations confinées d'organismes génétiquement modifiés ou pathogènes

## Fiche 10.1 Les niveaux de bruit

### Les niveaux de bruit

Afin de prévenir les risques de l'exposition au bruit<sup>1</sup>, la législation impose de prendre des mesures lorsque :

- de proposer des mesures lorsque le niveau moyen (pour une journée) des bruits ordinaires, continus, fluctuants et intermittents dépasse 80 dB(A)
- de rendre les mesures obligatoires lorsque le niveau dépasse 85 dB(A).
- d'appliquer les mêmes principes lorsque le niveau instantané maximal d'un bruit d'impact, c'est-à-dire dû à des chocs (coups de marteau sur tôle, pièce qui tombe au sol, etc.) ou à une explosion, dépasse 140 dB(C).

Le tableau ci-dessous est tiré de la brochure « Bruit » du SPF Emploi, travail et concertation sociale<sup>2</sup>. Il donne un ordre de grandeur de quelques bruits :

| Conversation    | Sensation auditive       | Niveau sonore dB(A) | Exemples                                             |
|-----------------|--------------------------|---------------------|------------------------------------------------------|
| Voix chuchotée  | Très calme               | < 30                | Appartement dans quartier calme                      |
| Voix normale    | Assez calme              | 50                  | Restaurant tranquille / Rue très tranquille          |
| Voix élevée     | Bruyant mais supportable | 70                  | Restaurant bruyant / Circulation importante          |
| Voix très forte | Pénible                  | 85                  | Radio très puissante / Circulation intense           |
| Voix criée      | Peu supportable          | 90                  | Atelier de forage / Trafic très intense              |
| Voix extrême    | Insupportable            | 100                 | Scie circulaire / Marteau-Piqueur                    |
| Impossible      | Seuil de douleur         | 120                 | Banc d'essai de moteurs / Bruit d'avion au décollage |

L'employeur doit donc réaliser une analyse de risques du niveau de bruit et prendre des mesures de prévention, en tenant compte :

- du niveau, du type et de la durée d'exposition;
- des valeurs limites d'exposition et des valeurs d'exposition déclenchant l'action;
- de l'appartenance éventuelle des travailleurs à des groupes à risques particulièrement sensibles;
- de l'interaction entre le bruit et les vibrations;
- de l'information appropriée recueillie lors de la surveillance de la santé;
- de la mise à disposition de protecteurs auditifs ayant des caractéristiques adéquates d'atténuation.

<sup>1</sup> Code livre V titre 2

<sup>2</sup> <http://www.emploi.belgique.be/publicationDefault.aspx?id=3716>





## Fiche 10.2.

### Agents biologiques – Classification suivant le degré de risque

Les agents biologiques sont classés en quatre groupes de danger en fonction du caractère pathogène du micro-organisme, de la facilité avec laquelle il se propage dans la collectivité, de la gravité de la maladie qu'il peut provoquer, de la disponibilité de mesures préventives efficaces, et de la possibilité d'un traitement médical<sup>1</sup>.

#### Caractéristiques des groupes de danger

| Groupe de danger | Degré de risque<br>Maladie et propagation                                                                                                                                                                                                                                                      | Traitement<br>Prophylaxie |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|
| 1                | Risque faible pour l'individu et la collectivité : agent biologique qui n'est pas susceptible de provoquer une maladie chez l'homme.                                                                                                                                                           |                           |
| 2                | Risque modéré pour l'individu, limité pour la collectivité : agent biologique qui peut provoquer une maladie chez l'homme et constituer un danger pour les travailleurs; sa propagation dans la collectivité est improbable.<br>Exemples : Bactérie de la salmonellose, virus de l'hépatite A. | Oui<br>généralement       |
| 3                | Risque élevé pour l'individu, risque réel pour la collectivité : agent biologique qui peut provoquer une maladie grave chez l'homme et constituer un danger sérieux pour les travailleurs; il présente un risque de propagation dans la collectivité.<br>Exemple : Virus de l'hépatite B et C. | Oui<br>généralement       |
| 4                | Risque élevé pour l'individu et la collectivité : agent biologique qui provoque des maladies graves chez l'homme et constitue un danger sérieux pour les travailleurs; il peut présenter un risque élevé de propagation dans la collectivité.<br>Exemple : Virus Ebola.                        | Non                       |

Les niveaux de confinement ainsi que les mesures de prévention sont fonction du degré de danger lié aux agents biologiques.

« Si l'évaluation montre qu'il n'y a qu'un risque d'exposition à des agents biologiques du groupe 1 et qu'il n'y a pas de risque identifiable pour la santé des travailleurs, l'employeur doit appliquer les principes de bonne sécurité et d'hygiène du travail. En cas d'exposition à des agents biologiques des groupes 2, 3 ou 4, les mesures se rapportent à la formation et l'information, aux règles d'hygiène, aux procédures opérationnelles, au confinement physique et à la surveillance médicale »<sup>2</sup>.

Afin de prévenir les risques biologiques, plusieurs moyens existent : équipements de protection individuelle (gants, blouse, masque), écran de séparation, vaccination contre les maladies, etc.

<sup>1</sup> Voir Code, livre VII, titre 1

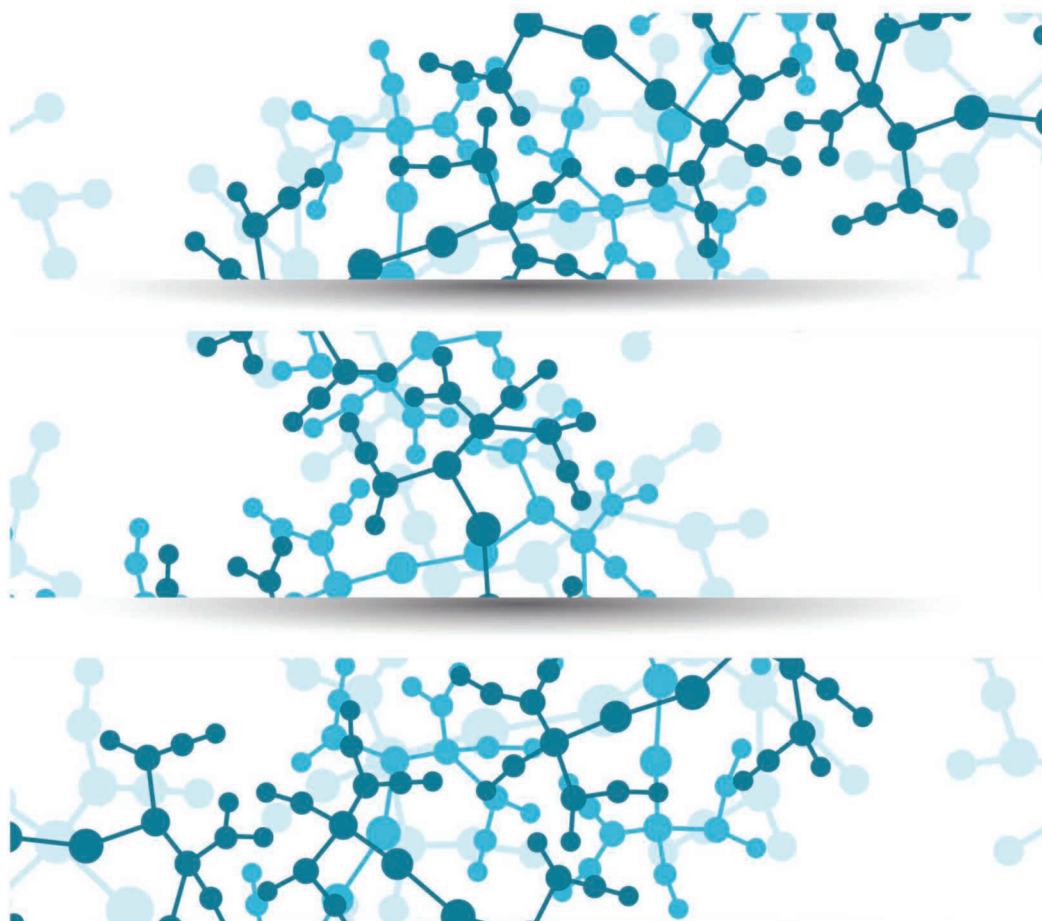
<sup>2</sup> SPF Emploi, travail et concertation sociale, Les agents biologiques et la santé au travail, janvier 2007

En ce qui concerne les vaccinations, l'agence Fédérale pour les Risques professionnels (Fedris) rembourse les vaccins pour certains groupes qui, dans l'exercice de leur profession, courent un risque plus élevé de contracter certaines maladies professionnelles<sup>3</sup>.

En effet, les personnes qui courent un risque accru de contracter les hépatites A et B dans l'exercice de leur profession peuvent demander le remboursement d'un vaccin auprès de Fedris. Ce vaccin est remboursé automatiquement pour : le personnel des services hospitaliers et des cabinets médicaux et paramédicaux; les laboratoires où sont analysés du sang ou des produits biologiques susceptibles d'être infectés par le virus (biologie clinique, anatomopathologie, oncologie; les étudiants en médecine, dentisterie et professions paramédicales; le personnel des cabinets dentaires; le personnel des lavoirs attachés à des établissements de soins.

Le vaccin contre l'hépatite est également remboursé si, dans le cadre d'une activité professionnelle, le contact régulier et non fortuit avec du sang ou des produits biologiques peut être prouvé. Ce qui peut être le cas notamment pour :

- le personnel des services traitant des maladies de longue durée;
- le personnel des maisons de repos et de soins (MRS);  
les institutions pour personnes handicapées et d'enseignement spécial;
- les infirmiers/infirmières et puériculteurs/puéricultrices de l'enseignement de jour;
- les aides familiaux/familiales;
- les entreprises de travail adapté où travaillent des personnes handicapées mentales;
- les crèches;
- les psychologues travaillant dans des centres de thérapie individuelle.
- Et aussi : les travailleurs des laboratoires non cliniques, et les étudiants qui y effectuent un stage au cours duquel ils sont en contact avec du sang humain ou avec des produits biologiques (exemples : laboratoires de biologie, de biotechnologie, de génie génétique); les travailleurs employés dans les lavoirs traitant le linge d'établissements de soins.



<sup>3</sup> <https://www.socialsecurity.be/citizen/fr/sante/vaccination/vaccination-en-prevention-d-une-maladie-professionnelle>

## Fiche 10.3.

### Classification et étiquetage des produits chimiques, et consignes de sécurité

Le règlement CLP<sup>1</sup> n° 1272/2008 permet la mise en application du Système global harmonisé (SGH) dans les secteurs du travail et de la consommation.

Le SGH est un système international d'étiquetage des matières dangereuses qui est destiné à unifier les différents systèmes nationaux en vigueur. Il comprend un ensemble de pictogrammes de danger qui remplacent les pictogrammes de danger européens de couleur orange et leurs équivalents américains.

La classification, l'étiquetage et l'emballage des **substances** doivent être conformes à la nouvelle réglementation depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2010. Pour les **mélanges**, l'application est de rigueur depuis le 1<sup>er</sup> juin 2015.

Voici un tableau de comparaison entre les anciens et les nouveaux pictogrammes suivant les trois classes de dangers :

| Danger physique                                                                     |                                                                                     | Danger pour la santé                                                                |                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Ancien                                                                              | Nouveau                                                                             | Ancien                                                                              | Nouveau                                                                               |
|   |   |   |   |
| Explosif                                                                            | Explosif                                                                            | Corrosif                                                                            | Corrosif                                                                              |
|  |  |  |  |
| Inflammable                                                                         | Inflammable                                                                         | Irritant                                                                            | Toxique                                                                               |
|  |  |  |  |
| Comburant                                                                           | Comburant                                                                           | Irritant, sensibilisant                                                             | Toxique, irritant, sensibilisant, narcotique                                          |
|  |  |  |  |
|                                                                                     | Gaz sous pression                                                                   | Nocif                                                                               | Toxique                                                                               |
|                                                                                     |                                                                                     |                                                                                     | Sensibilisant, mutagène, cancérigène, reprotoxique                                    |
| Danger pour l'environnement                                                         |                                                                                     |                                                                                     |                                                                                       |
| Ancien                                                                              | Nouveau                                                                             |                                                                                     |                                                                                       |
|  |  |                                                                                     |                                                                                       |
| Danger pour l'environnement                                                         | Danger pour l'environnement                                                         |                                                                                     |                                                                                       |

<sup>1</sup> Le règlement CLP (en anglais : Classification, Labelling, Packaging) n° 1272/2008 du Parlement européen relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des substances chimiques et des mélanges

## Exposition aux produits chimiques dangereux (et mesures de prévention)

L'exposition des travailleurs aux agents chimiques peut se faire par inhalation, par contact avec la peau ou par ingestion. Ce sont les valeurs limites d'exposition qui déterminent le type de mesure de prévention à prendre. Ces valeurs sont reprises dans l'annexe VI.I-1 du code.

Les mesures de prévention et les conseils de prudence sont donc essentiels et doivent être suivis selon les situations :

- se conformer aux consignes de sécurité fournis par le fabricant;
- porter des équipements de protection individuelle adaptés à ses activités (gants, tablier, etc.);
- dans la mesure du possible, ne manipuler les produits que dans un endroit aéré ou ventilé;
- ne pas utiliser un produit pour un autre usage que celui prévu par le fabricant;
- éviter le mélange des produits pouvant contenir des substances incompatibles. Exemple : mélange de produits chlorés (eau de javel) avec de l'ammoniaque (il peut en résulter un dégagement de vapeurs de chlore);
- ne pas manger et ne pas fumer à proximité des produits;
- trier et éliminer les déchets en toute sécurité;
- s'il y a transvasement, étiqueter correctement le nouveau conteneur. Le nom du produit et le(s) pictogramme(s) et les mentions de danger ou phrases H (Hazard en anglais) et les conseils de prudence ou phrases P (pour prévention) seront mentionnées sur les étiquettes (exemple ci-dessous).

Pictogrammes de danger



Société BONCOLOR  
1bis, rue de la source - 92390 Porly  
Téléphone : 01 23 45 67 89



**TRICHLOROETHYLÈNE**

**DANGER**

**Mentions de danger**

- Peut provoquer le cancer
- Susceptible d'induire des anomalies génétiques
- Provoque une sévère irritation des yeux
- Provoque une irritation cutanée
- Peut provoquer somnolence ou vertiges
- Nocif pour les organismes aquatiques, entraîne des effets néfastes à long terme

**Conseils de prudence**

- Ne pas manipuler avant d'avoir lu et compris toutes les précautions de sécurité
- En cas d'exposition prouvée ou suspectée, consulter un médecin
- Eviter le rejet dans l'environnement

N° CE 201-167-4

## Fiche 10.3.1.

### Les Agents cancérigènes, mutagènes et reprotoxiques (CMR)

Le titre 2 du livre VI du code traite des agents cancérigènes, mutagènes et reprotoxiques<sup>1</sup> reconnaissables aux mentions suivantes sur les étiquettes.

| Classe de danger                  | Pictogramme                                                                       | Mention de danger                           |
|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| Cancérigène (catégorie 1A ou 1B)  |  | H350: Peut provoquer le cancer              |
| Mutagène (catégorie 1A ou 1B)     |                                                                                   | H340: Peut induire des anomalies génétiques |
| Reprotoxique (catégorie 1A ou 1B) |                                                                                   | H360: Peut nuire à la fertilité ou au fœtus |

#### Définition des catégories de substances CMR suivant les classes de danger

| Classe de danger             | Catégories   | Définitions des catégories                                                                                                                |
|------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cancérigènes                 | Catégorie 1A | - Substances dont le potentiel cancérigène pour l'être humain est avéré.                                                                  |
|                              | Catégorie 1B | - Substances dont le potentiel cancérigène pour l'être humain est supposé.                                                                |
|                              | Catégorie 2  | - Substances suspectées d'être cancérigènes pour l'homme.                                                                                 |
| Mutagènes                    | Catégorie 1A | - Substances dont la capacité d'induire des mutations héréditaires dans les cellules germinales des êtres humains est avérée.             |
|                              | Catégorie 1B | - Substances dont la capacité d'induire des mutations héréditaires dans les cellules germinales des êtres humains est supposée.           |
|                              | Catégorie 2  | - Substances préoccupantes du fait qu'elles pourraient induire des mutations héréditaires dans les cellules germinales des êtres humains. |
| Toxique pour la reproduction | Catégorie 1A | - Substances dont la toxicité pour la reproduction humaine est avérée.                                                                    |
|                              | Catégorie 1B | - Substances présumées toxiques pour la reproduction humaine.                                                                             |
|                              | Catégorie 2  | - Substances suspectées d'être toxiques pour la reproduction humaine.                                                                     |

**Attention !** Ce pictogramme est aussi utilisé concernant d'autres dangers pour la santé, comme une toxicité spécifique pour certains organes cibles. Ce sont les mentions de danger (Phrases-H) qui sont déterminantes.

Quelques exemples d'applications que vous pourriez rencontrer : la présence d'amiante<sup>2</sup>, de benzène, de radon, l'exposition aux gaz d'échappement des moteurs diesel, la poussière de bois dur, le traitement du caoutchouc, le ramonage de cheminée, les fumées de soudage, etc.

#### Mesures de prévention

Le Code du bien-être au travail impose à l'employeur d'effectuer une analyse des risques pour toutes les activités où peut avoir lieu une exposition à des agents cancérigènes, mutagènes ou reprotoxiques. Cette évaluation doit être répétée au moins une fois par an.

La règle de base consiste à remplacer l'agent cancérigène, mutagène ou reprotoxique par une substance ou un procédé moins dangereux pour la santé des travailleurs.

Si ce n'est pas possible techniquement, l'utilisation de l'agent cancérigène, mutagène ou reprotoxique se fera dans un système fermé. Dans le cas contraire, l'exposition des travailleurs doit être maintenue au niveau le plus bas possible sans jamais dépasser les valeurs limites d'exposition.

<sup>1</sup> La liste des produits concernés est reprise dans les annexes VI.2-1, VI.2-2 et VI.2-3 du code.

<sup>2</sup> Le titre 3 du livre VI du code traite spécifiquement des risques liés à l'amiante.

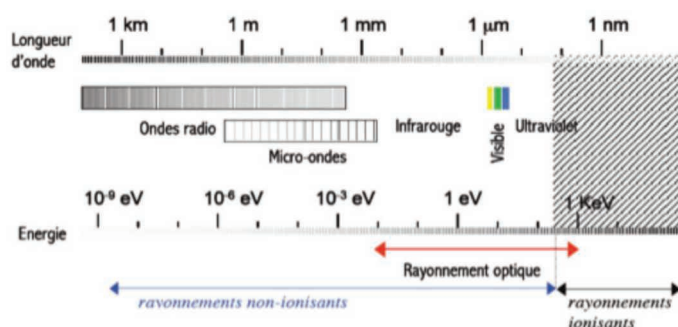
Si on utilise malgré tout un agent cancérigène, mutagène ou retroprotoxique, il convient de prendre les mesures suivantes :

- limiter la quantité présente et le nombre de travailleurs exposés ;
- adapter les procédures de travail ;
- prendre des mesures de protection collective et/ou prévoir des équipements de protection individuelle et des mesures d'hygiène (ex. : ne pas manger, boire ou fumer) ;
- informer et former les travailleurs ;
- indiquer les zones de dangers.

Les travailleurs qui sont ou qui peuvent être exposés à ces agents sont enregistrés dans une liste nominative et sont soumis à la surveillance de la santé.

## Fiche 10.4. Les ondes électromagnétiques

Les ondes électromagnétiques sont répertoriées en fonction de leur longueur d'onde et de leur fréquence: les ondes radios, les micro-ondes, les rayons infrarouges, les rayons ultraviolets, les rayons X, les rayons gamma, etc.<sup>1</sup>



Une onde électromagnétique transporte de l'énergie en petits groupements que l'on appelle les **photons**. Selon l'énergie de ces derniers, le rayonnement peut être **ionisant** (les photons ont dans ce cas beaucoup d'énergie et sont capables de chasser les électrons des atomes et des molécules), ou **non ionisant** (lorsque les photons sont trop faibles pour entraîner une ionisation). Si les effets mutagènes des rayonnements ionisants sont démontrés depuis longtemps, les préoccupations actuelles se tournent vers les effets des rayonnements non ionisants (ex. : exposition prolongée aux UV du soleil, aux micro-ondes et aux lasers), dans leurs relations avec le risque de cancer. Les risques sont différents en fonction du type de rayonnement non ionisant et de sa source.

### Les rayonnements optiques<sup>2</sup>

Le code sur le bien-être au travail reprend les mesures à prendre pour les travailleurs exposés à certains types de rayonnements au travail, dont le titre 6 du livre V relatif à la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs contre les risques liés aux rayonnements optiques artificiels sur le lieu de travail.

S'il existe des rayonnements optiques artificiels dans toutes les associations, nombreux sont ceux qui ne présentent pas de risque (ex. : éclairage artificiel, écrans de visualisation). Cependant, il existe des sources pour lesquelles une analyse de risque doit être effectuée et des mesures de prévention prises. Il s'agit des rayonnements optiques artificiels provoqués de manière volontaire (utilisation de laser, lampes UV...) mais aussi de rayonnements involontaires liés au processus de production (soudure, chauffage de matériaux).

Les rayonnements optiques artificiels sont définis par le code comme étant tous les rayonnements électromagnétiques d'une longueur d'onde comprise entre 100 nanomètres (nm) et 1.000.000 nm (1 millimètre), et qui se subdivisent en : rayonnements ultraviolets; rayonnements visibles; lumière bleue; rayonnements infrarouges; laser; rayonnements incohérents autres que les rayonnements laser et l'éclairage énergétique.

De tels rayonnements causent des dommages aux yeux et à la peau, aussi bien à court terme (ex. : brûlure) qu'à long terme (ex. : cancer de la peau). C'est pourquoi l'employeur doit évaluer les risques qui sont la conséquence de l'exposition aux rayonnements artificiels pendant le travail, et prendre les mesures nécessaires. Pour ce faire, il devra prêter une attention particulière aux éléments tels que le niveau, la nature et la durée de l'exposition; les valeurs limites d'exposition; l'appartenance éventuelle des travailleurs à des groupes à risques particulièrement sensibles; les interactions entre des rayonnements optiques et des substances chimiques photo-sensibilisées. Il devra aussi tenir compte des informations pertinentes recueillies lors de la surveillance de la santé, et pourra utiliser les informations fournies par le fabricant des équipements de travail.

Les travailleurs qui sont exposés aux risques des rayonnements optiques artificiels doivent recevoir les informations et la formation nécessaires, et être soumis à une surveillance de la santé appropriée.

<sup>1</sup> Référence : [www.cusstr.ch/repository/153.pdf](http://www.cusstr.ch/repository/153.pdf)

<sup>2</sup> Code livre V titre 7



Les risques d'exposition aux rayonnements optiques naturels (tels que ceux du soleil) ne sont pas abordés dans cette législation. Cela ne signifie pas qu'ils soient sans danger et qu'aucune mesure ne doit être prise. En effet, sur la base de la loi du bien-être, les travailleurs doivent être protégés contre tous les risques.

### Les rayonnements ionisants<sup>3</sup>

L'exposition à des rayonnements **ionisants**, aussi faible soit-elle, présente des risques pour la santé. Les principaux secteurs d'activité utilisant des rayonnements ionisants sont :

- le secteur médical (**radiothérapie, radiodiagnostic, médecine nucléaire...**);
- l'industrie **nucléaire** (extraction, fabrication, utilisation et retraitement du combustible, stockage et traitement des déchets);
- presque tous les secteurs industriels (**contrôle par radiographie** de soudure ou d'étanchéité, jauge et **traceurs**, désinfection ou **stérilisation par irradiation, conservation des aliments**, chimie sous rayonnement, détection de masses métalliques dans les aéroports...);
- certains laboratoires de recherche et d'analyse.

La prévention des risques d'exposition aux rayonnements figure dans le titre 5 du livre V du code du bien-être au travail concernant la protection des travailleurs contre les risques résultant des rayonnements ionisants. La réglementation prévoit notamment des **valeurs limites d'exposition** et un classement des travailleurs exposés.

### Les champs électromagnétiques<sup>4</sup>

Le terme « champs électromagnétiques » comprend les champs électriques statiques, les champs magnétiques statiques, et les champs électriques, magnétiques et électromagnétiques variant dans le temps dont les fréquences vont jusqu'à 300 gigahertz. À forte intensité, de tels champs peuvent causer des effets biophysiques directs sur l'organisme humain, comme l'élévation de la température, des picotements, la stimulation des muscles ou des nerfs, des vertiges, mais aussi à plus long terme des brûlures et des cancers.

Des effets indirects peuvent également avoir lieu comme des dysfonctionnements des pacemakers, ou le déclenchement d'une explosion ou d'un incendie du fait d'un arc électrique ou encore de la mise en mouvement d'objets métalliques en présence des champs.

Le titre 7 du livre V du code impose à l'employeur de faire évaluer et, si nécessaire, de mesurer et/ou de calculer les niveaux des champs électromagnétiques auxquels les travailleurs sont soumis **par des personnes compétentes**.

Les applications concernées pour tous les travailleurs sont par exemple les antennes Wi-Fi, l'éclairage commandé par radio fréquence, les installations électriques de plus de 100 ampères, les démagnétiseurs, les micro-ondes, etc.

Certains travailleurs et bénéficiaires à risques particuliers, comme les porteurs d'un pacemaker, de prothèses acoustiques, de pompes de perfusion, de broches orthopédiques, ainsi que les femmes enceintes y seront plus sensibles. Pour eux, l'analyse concernera un plus grand nombre d'applications, comme les téléphones portables, les chargeurs de batterie, les pistolets à colle, etc.

Un inventaire des équipements ou des lieux de travail concernés est proposé dans le Guide non contraignant de bonnes pratiques pour la mise en œuvre de la directive 2013/35/UE «Champs électromagnétiques» publié par la Commission Européenne.<sup>5</sup>

Des mesures de prévention doivent être prises lorsque les valeurs limites d'exposition (VLE) entraînant des effets sur la santé et des effets sensoriels sont atteintes. Cependant, il est plus simple de ne pas dépasser les valeurs déclenchant l'action (VA), valeurs opérationnelles fixées afin de faciliter le processus de mise en place de mesures de prévention.

Ces valeurs sont variables en fonction de la fréquence des ondes électromagnétiques concernées et reprises dans une série de tableaux de l'annexe V.7-2 du Code (pour les effets non thermiques) et de l'annexe V.7-3 du code (pour les effets thermiques)

Les mesures de prévention concernent le choix d'autres méthodes de travail ou d'équipements émettant des champs électromagnétiques moins intenses, la réduction l'émission de champs électromagnétiques, l'éloignement de la source en modifiant l'aménagement des lieux de travail, la limitation de l'exposition, etc.

Les travailleurs seront informés des valeurs d'exposition et d'action, des risques et des effets potentiels ; et si nécessaire seront soumis à une surveillance de la santé.

<sup>3</sup> Code livre V titre 5

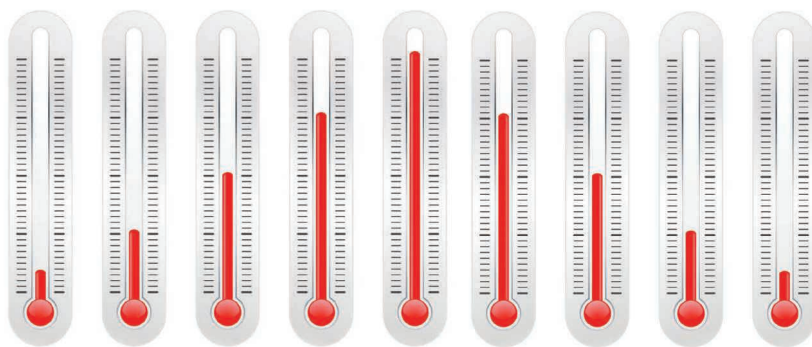
<sup>4</sup> Code livre V titre 7

<sup>5</sup> <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=738&langId=fr&pubId=7845&furtherPubs=yes>



## Fiche 10.5. Ambiances thermiques

La température sur le lieu de travail peut être d'origine climatique ou technologique. Pour l'évaluer, l'analyse de risques doit tenir compte de plusieurs facteurs : la température de l'air (°C); l'humidité relative de l'air (%); la vitesse de l'air (m/s); le rayonnement thermique (dû au soleil ou aux conditions technologiques); la charge physique de travail (l'énergie à développer par seconde pour accomplir un travail, calculée en watts)<sup>1</sup>; les méthodes et équipements de travail; les vêtements de travail et les équipements de protection individuelle (EPI); et enfin, la combinaison de l'ensemble de ces facteurs<sup>2</sup>. Dans le cadre de l'analyse des risques, l'employeur évalue les ambiances thermiques et, si nécessaire, les mesures à prendre.



L'analyse des risques doit également tenir compte de l'évolution de ces facteurs au cours de la durée du travail, des circonstances de travail variant fréquemment, et des variations saisonnières. A partir de cette analyse, des mesures de prévention devront être prises et, en cas de conditions extrêmes, la surveillance médicale annuelle sera requise.

Une surveillance de la santé est, en effet, effectuée avant que le travailleur ne soit mis au travail (et est répétée annuellement) dans les cas suivants : lorsque les travailleurs sont exposés régulièrement au froid pour des raisons technologiques; quand la température est inférieure à 8 °C; lorsque les valeurs d'action ne sont pas respectées (le titre 1 du livre V du Code indique des valeurs d'action minimales et maximales) :

Valeurs minimales de température, pour travaux en ambiance froide en fonction de la charge physique de travail

- 18 °C pour un travail très léger (ex. : travail administratif, de bureau);
- 16 °C pour un travail léger;
- 14 °C pour un travail moyen;
- 12 °C pour un travail lourd;
- 10 °C pour un travail très lourd.

Valeurs maximales, en indice de contrainte thermique WBGT, pour travaux en ambiance chaude en fonction de la charge physique de travail

- 29 pour un travail léger ou très léger;
- 26 pour un travail moyen;
- 22 pour un travail lourd;
- 18 pour un travail très lourd.

Si ces valeurs sont transgressées, l'employeur doit prendre deux types de mesures :

- **Techniques**, en agissant sur les facteurs énoncés plus haut (température de l'air, humidité, etc.), par exemple en installant des ventilateurs.
- **Organisationnelles**, en diminuant la charge de travail, en changeant de méthode de travail, en limitant la durée et l'intensité de l'exposition, en adaptant les horaires, en fournissant des vêtements de protection, en mettant gratuitement à disposition des boissons chaudes ou froides.

Tout cela afin de prévenir ou de limiter au minimum l'exposition au froid ou à la chaleur, et les risques qui en découlent.

<sup>1</sup> Pour un travail en continu de 8 heures, la charge physique peut être qualifiée de : très légère (moins de 117 watts), légère (117 à 234 watts), moyenne (235 à 360 watts), lourde (361 à 468 watts) et très lourde (plus de 468 watts)

<sup>2</sup> Code livre V titre 1

## L'indice WBGT

L'indice WBGT (Wet Bulb Globe Temperature) ne doit pas être confondu avec des températures. En effet, pour évaluer l'exposition à la chaleur, la réglementation stipule qu'il faut utiliser l'indice WBGT, une combinaison de trois températures.

Il peut être évalué au moyen d'un tableau disponible sur Internet :

[https://emploi.belgique.be/sites/default/files/nl/themas\\_themes/welzijn\\_op\\_het\\_werk\\_bien\\_etre\\_au\\_travail/omgevingfactoren\\_en\\_fysische\\_/tabellenwbgt.pdf](https://emploi.belgique.be/sites/default/files/nl/themas_themes/welzijn_op_het_werk_bien_etre_au_travail/omgevingfactoren_en_fysische_/tabellenwbgt.pdf)

Cet indice s'applique pour l'évaluation de l'effet moyen de la chaleur sur l'homme durant une période représentative de son activité, mais non pour l'évaluation de la contrainte thermique durant de très courtes périodes, ni pour l'évaluation de la contrainte thermique dans des conditions proches de la zone de confort.

L'indice WBGT est défini comme suit :

$WBGT = 0,7 T_{hn} + 0,3 T_g$  (sans rayonnement solaire)

$= 0,7 T_{hn} + 0,2 T_g + 0,1 T_a$  (en cas de rayonnement solaire)

où :

- **T<sub>hn</sub>** est la température humide naturelle, mesurée à l'aide d'un thermomètre dont le réservoir de mercure est entouré d'un chiffon humide;
- **T<sub>g</sub>** est la température du globe noir, mesurée à l'aide d'un thermomètre dont le réservoir de mercure est entouré d'une sphère noire et mesure ainsi la chaleur de rayonnement;
- **T<sub>a</sub>** est la température de l'air, mesurée à l'aide d'un thermomètre universel.

---

### Référence :

Brochure du SPF Emploi et concertation sociale sur les ambiances thermiques

CNAC, Travailler par temps chaud ou froid, dossier 134, édition modifiée le 12 février 2019.



## **Fiches 11**

### **Dispositions particulières concernant l'occupation des lieux de travail**

- 11.1. Lieux de travail et tiers
- 11.2. Chantiers temporaires ou mobiles



## Fiche 11

### Dispositions particulières concernant l'occupation des lieux de travail

La loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, introduit des dispositions particulières et spécifiques pour aborder les différents aspects de la mise au travail des personnes de différentes entreprises, associations ou institutions<sup>1</sup>, **sur un même lieu de travail<sup>2</sup> ou sur des lieux de travail adjacents ou voisins.**

Le **lieu de travail** est défini dans la loi comme étant tout lieu où un travail est effectué, qu'il se trouve dans un établissement ou en dehors de celui-ci, ou qu'il se trouve dans un espace clos ou ouvert. *Il peut s'agir d'un travail à réaliser au sein d'une association, ou dans un immeuble de bureaux, ou d'un travail à l'extérieur (ex. : sur un chantier de construction).*

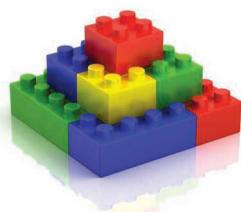
Lors d'un travail à effectuer au sein d'un établissement, le **maître d'ouvrage** (l'employeur d'une association) peut faire appel à une **entreprise extérieure** qui vient, avec ses propres travailleurs, exécuter les travaux. Dans ce contexte, chaque personne active sur ce lieu, c'est-à-dire qui y exerce une activité professionnelle, est soumise à la réglementation sur le BET. Un entrepreneur indépendant est tout autant concerné par cela qu'une entreprise employant plusieurs travailleurs, ou une institution, ou une autorité publique. Cela concerne également le travail **intérimaire<sup>3</sup>**, où l'agence d'intérim met à la disposition de l'entreprise (maître d'ouvrage) des travailleurs intérimaires.

L'**établissement** est le lieu, délimité géographiquement, qui fait partie d'une entreprise ou d'une institution, et qui relève de la responsabilité d'un employeur.

*Exemple : la salle d'attente d'une association où un travail de rénovation est effectué par des travailleurs d'un centre ISP spécialisé et des électriciens sous-traitants.*

La nature des travaux confiés à des entreprises extérieures peut être très variée : travaux d'entretien, de construction, de rénovation. Les travaux comme tels peuvent ou non comporter des risques, si bien que l'employeur extérieur peut introduire un risque accru dans l'entreprise du maître d'ouvrage.

Par ailleurs, des dispositions spécifiques concernent les travaux relatifs aux **chantiers temporaires ou mobiles<sup>4</sup>**.



#### Définition des acteurs

Pour bien comprendre les rôles et les missions des différents acteurs auxquels font référence ces dispositions présentées dans les fiches 11.1 et 11.2, une brève définition de chacun d'entre eux est présentée.

- Un **entrepreneur** est un employeur extérieur (ou un indépendant extérieur) qui effectue des travaux dans l'établissement de l'employeur-maître d'ouvrage, pour le compte de celui-ci ou avec son consentement, et conformément au contrat conclu avec lui.
- Un **sous-traitant** est un employeur extérieur (ou un indépendant extérieur) qui effectue des travaux dans l'établissement d'un employeur-maître d'ouvrage, sur la base d'un contrat conclu avec un entrepreneur.
- Le **maître d'ouvrage** est toute personne physique ou morale pour le compte de laquelle un ouvrage est réalisé. Telle que : l'employeur (pour des entreprises ou des associations); le propriétaire d'un immeuble ou d'une maison; l'administration (en ce qui concerne certains travaux d'aménagement publics), etc.

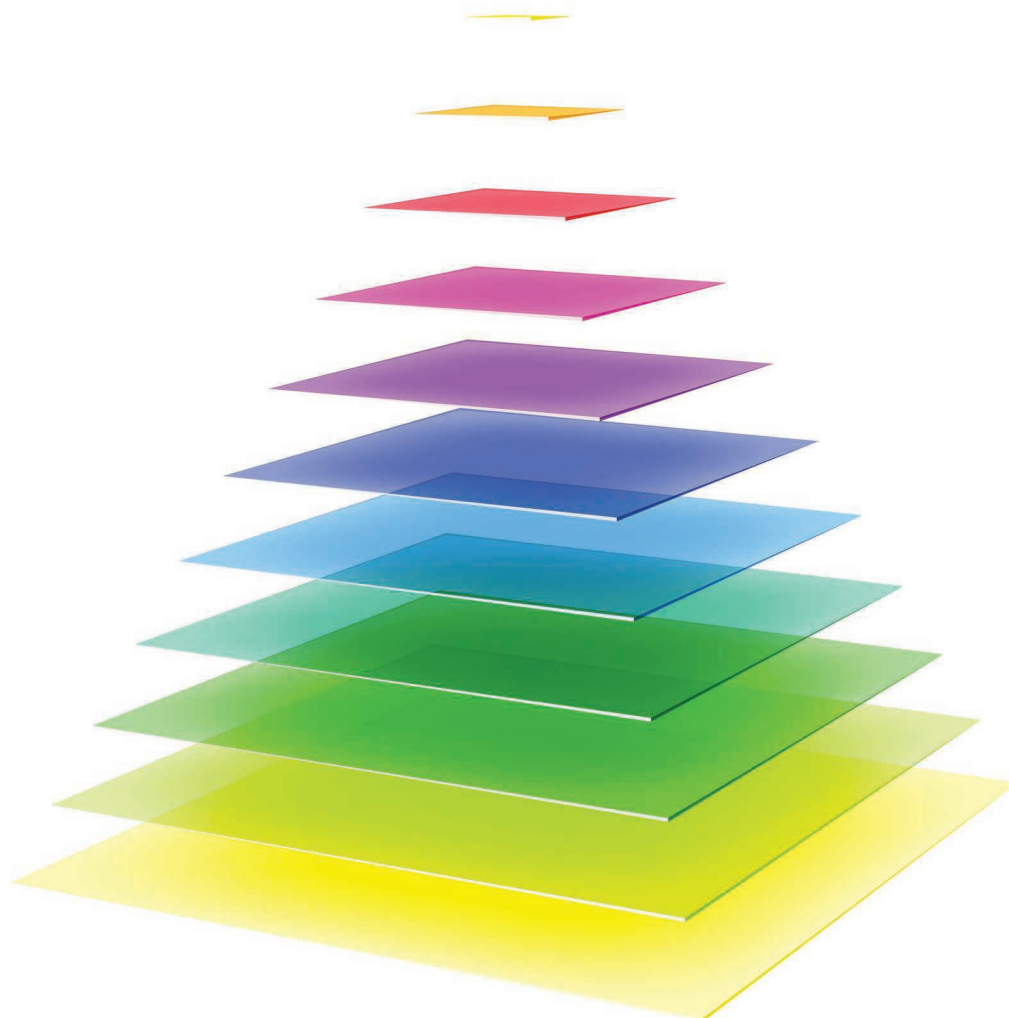
<sup>1</sup> La notion d'« institution » renvoie à une personne morale, sans désignation de l'activité qui est réalisée

<sup>2</sup> Fiche 11.1. Lieux de travail et tiers

<sup>3</sup> Fiche 7.6 Les intérimaires

<sup>4</sup> Fiche 11.2 Chantiers temporaires ou mobiles

- Le **maître d'œuvre** est toute personne physique ou morale chargée de la conception, et/ou de l'exécution, et/ou du contrôle d'exécution de l'ouvrage, pour le compte du maître d'ouvrage. Ce rôle peut être assuré par trois personnes distinctes : le maître d'œuvre chargé de la conception, celui chargé de l'exécution, et celui chargé du contrôle de l'exécution.
- Le maître d'œuvre chargé de la conception peut être un **architecte** ou un bureau d'études.
- Un **fonctionnaire dirigeant** est un agent qui, dans le cadre des marchés publics, doit vérifier si la législation est respectée.
- Le **coordinateur de sécurité et de santé (CSS)** est la personne chargée (par le maître d'ouvrage ou par le maître d'œuvre) de veiller à la coordination en matière de sécurité et de santé, pendant l'élaboration du projet ainsi qu'au cours de la réalisation de l'ouvrage.  
Un coordinateur de sécurité et de santé doit être désigné lorsque les travaux sont exécutés par plus d'un entrepreneur (un sous-traitant ou un artisan indépendant est considéré comme une entreprise). Les travaux exécutés par un seul entrepreneur sans aucun sous-traitant ne relèvent pas de cette obligation.



## Fiche 11.1. Lieux de travail et tiers

Les employeurs, entrepreneurs et sous-traitants employant chacun un ou plusieurs travailleurs actifs, au sein d'un même établissement/association, ou dans un même complexe de bâtiments ayant un certain nombre de parties communes, doivent garantir et appliquer de la même manière les obligations de sécurité et de santé, qu'ils aient ou non conclu un contrat de prestations.

Le chapitre III de la loi sur le BET établit un cadre réglementaire général qui vaut pour toutes les entreprises/associations ou institutions se trouvant sur un même lieu de travail ou sur des lieux de travail adjacents ou voisins, et qui **n'ont pas établi de relation contractuelle** entre elles.

Par exemple : centres commerciaux, bureaux occupés par des travailleurs d'employeurs différents (plusieurs entités juridiques dans un même bâtiment).

Le chapitre IV concerne spécifiquement le travail entrepris par des entreprises extérieures ou par des travailleurs intérimaires, dans un même établissement/association où un contrat de prestation a été conclu avec l'employeur-maître d'ouvrage.

### Le travail sur un même lieu de travail ou sur des lieux de travail adjacents<sup>1</sup>

De façon générale, la réglementation impose aux entreprises ou institutions actives sur un **même lieu de travail**, et cela, qu'elles y occupent ou non elles-mêmes des travailleurs :

- une **coordination des interventions**, une coopération et une mise en œuvre des mesures de prévention et de protection des travailleurs contre les risques pour la sécurité et la santé (en tenant compte de la nature de leurs travaux);
- une **mise à disposition mutuelle des informations** concernant, selon le cas :
  - les risques identifiés, ainsi que les mesures de prévention pour chaque type de poste de travail, ou chaque type de fonction, ou chaque activité;
  - les mesures prises pour les premiers soins, la lutte contre l'incendie et l'évacuation des travailleurs, ainsi que la liste des personnes en charge de la mise en pratique de ces mesures.

Les entreprises ou institutions actives sur des **lieux de travail adjacents ou voisins**, situés dans un même immeuble avec des équipements, des dispositifs d'accès, d'évacuation et de sauvetage communs, doivent :

- **collaborer et coordonner leurs interventions** relatives à l'utilisation et à la gestion de ces équipements et dispositifs communs qui ne sont pas sur des lieux de travail, mais qui peuvent avoir un impact sur la sécurité et sur la santé des personnes travaillant dans le voisinage et pouvant les utiliser en un moment donné.

*Il s'agit par exemple des accès de sortie et d'évacuation tels que : les escaliers et ascenseurs dans un immeuble, les groupes d'air conditionné, les équipements de sécurité communs, l'installation commune de gaz (y compris la chaudière), la cuve à mazout, etc.*



<sup>1</sup> Loi du 4 août 1996, chap. III.

## Le travail avec des tiers<sup>2</sup>

Lorsqu'une entreprise /association **fait appel à des entreprises extérieures ou des intérimaires** pour l'exécution de certains travaux, conformément au contrat conclu, le chapitre IV de la loi donne d'autres obligations à appliquer qui concernent l'employeur-maître d'ouvrage et l'employeur extérieur :

- **L'employeur-maître d'ouvrage** est le seul qui puisse avoir une vue globale sur les différents sous-traitants présents à un moment donné dans son établissement. Il doit donc :
  - prendre des mesures nécessaires (instructions et formations) pour l'organisation de l'accueil dans son entreprise de tous les travailleurs des entreprises extérieures;
  - prendre l'initiative de coordonner l'intervention des entreprises extérieures suivant les cahiers de charges, et assurer la collaboration entre elles et sa propre entreprise pour le BET;
  - conclure avec chaque entrepreneur un contrat (outil important pour définir avec précision les droits et les obligations des deux parties), dans lequel l'entrepreneur s'engage à respecter et à faire respecter par ses sous-traitants les obligations concernant le BET;
  - si l'entrepreneur ne respecte pas ces obligations, l'employeur-maître d'ouvrage pourra prendre les mesures nécessaires, en se basant sur les clauses stipulées dans le contrat. Ces mesures pourront aller jusqu'à l'écartement de l'entrepreneur si des preuves de non-respect de la législation sur le BET sont identifiées.
- **L'entreprise extérieure** doit quant à elle :
  - fournir à l'employeur-maître d'ouvrage l'information nécessaire sur les risques propres à ses activités;
  - coopérer à la coordination et à la collaboration entre toutes les parties concernées;
  - l'entrepreneur qui fait appel aux sous-traitants pour exécuter des travaux dans l'établissement de l'employeur-maître d'ouvrage, doit conclure avec eux un contrat où les clauses de respect de la réglementation sont reprises.

Un **coordinateur de sécurité et de santé** doit être désigné lorsque les travaux sont exécutés par plus d'un entrepreneur (un sous-traitant ou un artisan indépendant est considéré comme une entreprise). Les travaux exécutés par un seul entrepreneur sans aucun sous-traitant ne relèvent pas de cette obligation.

Le coordinateur de sécurité et de santé (CSS) est chargé par le maître d'ouvrage ou par le maître d'œuvre de veiller à la coordination en matière de sécurité et de santé, pendant l'élaboration du projet ainsi qu'au cours de la réalisation de l'ouvrage (cf. fiche 11).

<sup>2</sup> Loi du 4 août 1996, chap. IV.



## Fiche 11.2.

### Chantiers temporaires ou mobiles <sup>1</sup>

Un **chantier temporaire ou mobile** est un chantier où s'effectuent des travaux du bâtiment ou du génie civil tels que :

- excavation, terrassement, fondation et renforcement;
- travaux hydrauliques et de voirie, pose de conduits utilitaires (ex. : égouts, conduites de gaz, câbles électriques), et les interventions sur ces conduits;
- construction, montage et démontage, notamment d'éléments préfabriqués de poutres et de colonnes;
- aménagement ou équipement, transformation, rénovation, réparation;
- démantèlement, démolition, maintenance, entretien, peinture et nettoyage;
- assainissement et finition se rapportant à un ou plusieurs travaux visés plus haut.

*Exemple : travaux de rénovation de façades des bâtiments, avec la pose des échafaudages et l'utilisation des engins de chantier (grues, camions bennes, etc.).*

La réglementation applicable dans les cas de travaux relatifs aux chantiers temporaires ou mobiles est fondée sur les principes fondamentaux de la prévention des risques. Elle fixe les prescriptions de sécurité et de santé à mettre en œuvre avant la réalisation du projet, tout au long de l'exécution des travaux, ainsi qu'à la clôture du chantier.

#### Prescriptions minimales de sécurité et de santé applicables aux chantiers<sup>2</sup>

Les exigences minimales de sécurité et de santé auxquelles les lieux de travail doivent répondre, telles qu'elles sont décrites dans le Code livre III titre 1, s'appliquent également pour les travaux sur chantiers temporaires ou mobiles, notamment en ce qui concerne :

- l'**aménagement des lieux de travail** (exemples : stabilisation et solidification des échafaudages et plates-formes, conformité des installations électriques, protection adéquate contre l'incendie, définition et sécurisation des voies de circulation, présence d'une signalisation de sécurité sur le chantier);
- la maîtrise des **ambiances physiques** (exemples : prévention des risques dus à des niveaux sonores nocifs, à des agents dangereux tels que poussières, gaz et vapeurs, à un éclairage, des niveaux de température et une aération inadéquats);
- la présence d'**équipements sociaux** standards sur les chantiers, pour permettre aux travailleurs de ranger leurs vêtements, de se changer, de se laver, de faire leur toilette, éventuellement de se doucher, de prendre leurs repas, de boire, de s'abriter en cas de travaux en plein air, de se reposer en cas de conditions contraignantes de travail, et de se rendre aux toilettes.

Ces modalités d'application peuvent être adaptées pour des travaux de construction de très courte durée, ou pour les petits chantiers (5 travailleurs), et pour les travaux routiers. Un dossier doit au préalable être soumis pour avis au conseiller en prévention-médecin du travail.

- La **prévention** pour des catégories particulières de travailleurs (ex. : femmes enceintes, mères allaitantes, travailleurs handicapés) doit aussi être prise en compte.

L'article 4 de l'arrêté royal du 25 janvier 2001 présente les missions des principaux acteurs responsables du respect de la réglementation et des instruments de coordination à établir.

#### A. Les missions des principaux acteurs

##### Le maître d'ouvrage

Quel que soit le nombre d'entrepreneurs qui interviendront sur le chantier, le maître d'ouvrage est tenu de respecter certaines obligations :

- la prévention des risques, en appliquant les principes généraux de prévention;
- la désignation d'un coordinateur de sécurité et santé, en veillant à ce qu'il établisse un plan de sécurité et de santé (PSS) et à ce qu'il remplisse sa mission en tout temps;
- l'intégration du PSS dans le cahier des charges pour la réalisation de l'ouvrage;
- la surveillance du respect des obligations.

<sup>1</sup> Arrêté royal modifiant l'arrêté royal du 25 janvier 2001 concernant les chantiers temporaires ou mobiles (M.B. du 7 février 2001).  
Loi du 4 août 1996, M.B. du 18 septembre 1996.

Arrêté royal du 19 janvier 2005 modifiant l'arrêté royal du 25 janvier 2001 concernant les chantiers temporaires ou mobiles.

<sup>2</sup> Annexe III – Art. 14 et 15 de l'A.R. du 25 janvier 2001.

### Le maître d'œuvre

- Le maître d'œuvre chargé de l'exécution (celui qui est le premier à exercer des activités sur le chantier) rédige et envoie la **notification préalable**<sup>3</sup> à l'ouverture du chantier : via le service en ligne de l'Office national de sécurité sociale (ONSS). Et cela au moins 15 jours avant le début des travaux sur le chantier. Une copie de ce document doit être affichée de manière visible sur le chantier au moins 10 jours avant le début des travaux;
- pour des travaux dont le délai d'exécution égale ou dépasse 30 jours de travail, une déclaration en matière de sécurité et d'hygiène (voir CCT du 13 octobre 2011<sup>4</sup> conclue dans la commission paritaire pour la Construction) est aussi demandée.

### Le coordinateur de sécurité et de santé (CSS)

- Il a pour mission de maîtriser les risques qui résultent de l'interaction de divers entrepreneurs. Le choix de cette personne dépend du degré d'avancement du processus de construction et de la nature des travaux. La même personne peut assurer le travail de coordination pendant la phase de conception et durant l'exécution des travaux;
- il doit satisfaire aux exigences de capacité qui sont prévues dans la réglementation (formation adéquate : CSS niveau A ou B, selon l'importance de la mission)<sup>5</sup>;
- pour les chantiers dont la surface est inférieure à 500 m<sup>2</sup>, l'architecte et/ou l'entrepreneur peuvent assurer eux-mêmes la coordination de la sécurité, pour autant qu'ils répondent aux conditions de formation.

## B. Les instruments de coordination

### 1. Le plan de sécurité et de santé (PSS)<sup>6</sup>

- Le plan de sécurité et de santé est un document (ou un ensemble de documents) établi par le coordinateur de sécurité et de santé, où sont spécifiées les mesures de sécurité qui doivent être prises par les entrepreneurs, (ex. : installation de filets ou de barrières). Le CSS doit veiller à ce que les différents entrepreneurs ne se gênent pas les uns les autres, afin de réduire le risque d'accident sur les chantiers. Ce document contient au moins les éléments suivants :
  - la description de l'ouvrage à réaliser, depuis le stade du projet jusqu'à la réalisation complète de l'ouvrage;
  - la description des résultats des analyses des risques;
  - la description de l'ensemble des règles et des mesures de prévention qui découlent de l'application des principes généraux de prévention;
  - les mesures spécifiques relatives aux activités visées plus haut, ainsi que les instructions pour les intervenants;
  - l'estimation de la durée de réalisation des différents travaux ou phases de travail qui auront lieu simultanément ou consécutivement;
  - la liste comportant les noms et les adresses de tous les maîtres d'ouvrage, maîtres d'œuvre et entrepreneurs associés au chantier;
  - le nom et l'adresse du coordinateur projet/réalisation, dès le moment de sa désignation.
- Malgré les mesures de prévention déjà prises, l'établissement (et la tenue) d'un plan de sécurité et de santé est toujours obligatoire pour les chantiers temporaires ou mobiles pour lesquels un coordinateur de sécurité et de santé doit être désigné, et où un ou plusieurs des travaux suivants sont exécutés :
  - travaux qui exposent les travailleurs à des dangers d'ensevelissement, d'enlèvement ou de chute de hauteur, particulièrement aggravés par la nature de l'activité ou des procédés mis en œuvre ou par l'environnement du poste de travail ou de l'ouvrage;
  - travaux exposant les travailleurs à des agents chimiques ou biologiques qui présentent un risque particulier pour la sécurité et la santé des travailleurs;
  - travaux avec radiations ionisantes qui exigent la désignation de zones contrôlées ou surveillées, suivant le règlement général de la protection de la population et des travailleurs contre le danger des radiations ionisantes (A.R. du 28 février 1963);
  - travaux à proximité de lignes ou câbles électriques à haute tension, ou de conduites sous une pression intérieure de 15 bars ou plus;
  - travaux exposant les travailleurs à un risque de noyade;
  - travaux de terrassements souterrains et de tunnels;
  - travaux en plongée appareillée, en caisson à air comprimé, ou travaux comportant l'usage d'explosifs;
  - travaux de montage ou de démontage d'éléments préfabriqués lourds;
  - ainsi que d'autres travaux considérés comme présentant des dangers particulièrement aggravés comme :
    - le creusement de tranchées ou de puits dont la profondeur excède 1,20 m;

<sup>3</sup> A.R. du 25 janvier 2001 – Annexe II : [www.securisan.be/LOIS/Loi%2020010125.htm#ANNEXE%20II](http://www.securisan.be/LOIS/Loi%2020010125.htm#ANNEXE%20II)

<sup>4</sup> CCT du 13 octobre 2011 : <https://public-search.emploi.belgique.be/website-download-service/joint-work-convention/124/124-2011-008988.pdf>

<sup>5</sup> Annexe IV de l'A.R. 25 janvier 2001.

<sup>6</sup> Annexe I, Partie A de l'A.R. du 25 janvier 2001.

- le travail dans les environs immédiats de matériaux tels que le sable mouvant ou la vase;
- le travail avec danger de chute d'une hauteur de 5 m ou plus.

- La modification et la mise à jour relatives aux modalités d'exécution de ce plan se font en concertation avec tous les intervenants : suivant les remarques formulées, l'état des travaux, les risques non identifiés ou les dangers sous-estimés, l'intervention ou le départ d'intervenants, et les modifications apportées aux projets de travaux.

## 2. Le plan simplifié de sécurité et de santé<sup>7</sup>

La version simplifiée du plan de sécurité et de santé ne comprend plus de description détaillée des mesures de prévention, mais plutôt un inventaire des dangers, et l'évaluation des risques. Pour établir un plan simplifié, le projet doit satisfaire à l'une des deux conditions suivantes :

- la surface totale du chantier est strictement inférieure à 500 m<sup>2</sup>;
- les travaux ne présentent aucun risque aggravé, et sont d'une importance limitée.

## 3. PSS remplacé par une convention<sup>8</sup>

Lorsque les deux conditions précédentes sont remplies simultanément, le plan de sécurité et de santé devient vraiment simplifié, et se réduit alors à une simple convention entre le coordinateur et les entreprises contractantes. Cette convention se compose :

- du planning des interventions;
- du constat des mesures de prévention.

## 4. Le dossier d'intervention ultérieure (DIU)<sup>9</sup>

Dans le cas d'une nouvelle construction ou d'une rénovation importante, le coordinateur de sécurité doit également tenir à jour un dossier d'intervention ultérieure. Ce dossier comprend tous les documents qui peuvent être importants pour les travaux d'entretien, de rénovation ou de destruction ultérieurs.

Le coordinateur doit remettre ce dossier à l'architecte, qui le transmet à son tour au maître d'ouvrage.

## 5. Journal de coordination (JC)<sup>10</sup>

Le journal de coordination est un document (ou un ensemble de documents) tenu à jour par le coordinateur, qui mentionne les éléments et remarques concernant la coordination et les événements de chantier.

L'obligation de constituer et de tenir un journal de coordination est supprimée dès que le PSS est simplifié (c'est-à-dire pour les ouvrages de petite envergure). Une notification écrite suffit pour que le CSS signale à la partie qui l'a désigné le non-respect, par un des acteurs sur le chantier, des consignes prescrites dans le PSS simplifié, ou celles relatives à la réglementation sur le bien-être. Les remarques vers les entreprises sont notifiées par un simple écrit !

## 6. Structure de coordination<sup>11</sup>

La structure de coordination est un organe qui contribue à l'organisation de la coordination en matière de sécurité et de santé sur le chantier, notamment :

- en obtenant la simplification de l'information et la concertation efficace entre les intervenants, quant à la mise en œuvre des mesures de prévention sur le chantier, et quant à l'arrangement de tout litige ou toute imprécision concernant le respect des mesures de prévention sur le chantier;
- en émettant des avis en matière de sécurité et de santé.

La réunion de la structure de coordination est convoquée et présidée par le coordinateur de sécurité.

Le rapport de cette réunion figurera au journal de coordination. Indépendamment de cette structure, le coordinateur organise des réunions de coordination.

### EN RÉSUMÉ

| Superficie du chantier | Catégorie de chantier * | PSS               | JC                         | DIU       |
|------------------------|-------------------------|-------------------|----------------------------|-----------|
| > 500 m <sup>2</sup>   | A ou B                  | Complet           | Oui                        | Complet   |
|                        | C                       | Simplifié         | Notification écrite suffit | Simplifié |
| < 500 m <sup>2</sup>   | A ou B                  | Simplifié         | Notification écrite suffit | Simplifié |
|                        | C                       | Convention suffit | Notification écrite suffit | Simplifié |

\* Catégorie A : le volume présumé des travaux implique plus de 5 000 hommes par jour.

Catégorie B : le volume présumé des travaux est supérieur à 30 jours ouvrables et implique plus de 20 travailleurs occupés simultanément.

Catégorie C : autres chantiers dits de petite envergure.

<sup>7</sup> Art. 26§3 de l'A.R. du 25 janvier 2001

<sup>8</sup> Art. 29 modifié de l'A.R. du 25 janvier 2001

<sup>9</sup> Annexe I, Partie C de l'A.R. 25 janvier 2001

<sup>10</sup> Annexe I, Partie B de l'A.R. 25 janvier 2001

<sup>11</sup> Annexe I, Partie D de l'A.R. 25 janvier 2001

## Accidents de travail survenus sur chantiers temporaires et mobiles

Chaque accident survenu sur un chantier temporaire ou mobile doit être signalé dans le journal de coordination. Selon la gravité de l'accident survenu, il fera l'objet d'une déclaration.

Au niveau de la coordination, en cas d'accident (même bénin), l'entreprise de l'accidenté doit :

- informer le coordinateur sécurité;
- enquêter sur les circonstances de l'accident (c'est le rôle du conseiller en prévention qui fera rapport au coordinateur sécurité);
- rédiger les documents nécessaires et les consigner au journal de sécurité;
- s'il s'agit d'un accident grave, informer le coordinateur sécurité lors de la reprise de travail de la victime.





## Fiches 12

### Les contraintes ergonomiques

- 12.1. Écrans de visualisation et sièges de travail et de repos
- 12.2. Troubles musculo-squelettiques
  - 12.2.1 Manutention manuelle des charges



## Fiche 12. Les contraintes ergonomiques

L'ergonomie est « l'étude quantitative et qualitative du travail dans l'entreprise, visant à améliorer les conditions de travail et à accroître la productivité. Le but de cette science est de tenter d'adapter le travail à l'homme en analysant notamment les différentes étapes du travail industriel, leur perception par celui qui exécute, la transmission de l'information et, de façon parallèle, l'apprentissage de l'homme qui doit s'adapter aux contraintes technologiques »<sup>1</sup>.

Certains postes de travail engendrent des contraintes liées à la position du travailleur et à la manière dont il travaille. Il existe pour cela des titres du Code du bien-être au travail relatifs :

- aux écrans de visualisation (livre VIII, titre 2);
- aux sièges de travail et sièges de repos (livre VIII, titre 1);
- à la manutention manuelle des charges (livre VIII, titre 3).

### Écran de visualisation<sup>2</sup>

L'ordinateur (PC ou portable) est devenu un outil incontournable dans le monde du travail comme dans la vie privée. Le travail sur écran peut contribuer à l'apparition d'une **fatigue visuelle**, de maux de dos ou aux vertèbres cervicales, de TMS et de stress.

Dans les lieux de travail, une évaluation des risques pour les postes de travail sur écran doit être réalisée par l'employeur, et des mesures de prévention adéquates doivent être prises pour réduire les risques.

Une **formation préalable** sur les risques causés par le travail sur écran doit être dispensée aux travailleurs. Elle doit inclure les modalités d'utilisation du poste de travail, en se référant aux prescriptions ergonomiques auxquelles doivent répondre :

- les appareils (écran, clavier, plan de travail, siège);
- l'environnement de travail (espace, éclairage, phénomènes d'éblouissement et de réverbération, bruit, chaleur, rayonnement, humidité);
- l'interface (programmes, systèmes, ergonomie).<sup>3</sup>

### Sièges de travail et de repos

Les sièges de travail seront choisis après une analyse destinée à garantir qu'ils ne présentent pas de risque pour la santé et la sécurité des travailleurs.

Pour toute activité qui se déroule debout, une analyse de risque doit déterminer la durée et l'intensité de l'exposition à la charge statique. Les sièges de travail et les sièges de repos peuvent être utilisés par intermittence par des travailleurs exposés à un risque pour leur santé dû à un travail principalement effectué debout. Si les activités du travailleur l'empêchent d'utiliser un siège de repos (ex. : activités qui ne peuvent être interrompues), un siège de travail est prévu, à utiliser selon la même fréquence que pour un siège de repos (usage pendant un quart d'heure, à prendre au plus tôt après une heure et demie et au plus tard après deux heures et demie de prestations).

### Troubles musculo-squelettiques

Les troubles musculo-squelettiques sont des affections des systèmes musculaires ou squelettiques des membres supérieurs, inférieurs et du tronc, qui sont imputables à un travail lourd, répétitif, ou à une position statique de longue durée.

Ces risques peuvent être engendrés par les vibrations, les équipements de travail, le travail sur écran, les sièges de travail et la manutention manuelle de charges. Le poste de travail, mais aussi les facteurs environnementaux, organisationnels et personnels, seront analysés.

<sup>1</sup> Dictionnaire Larousse <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/ergonomie/30778?q=ergonomie#30689>

<sup>2</sup> Code, livre VIII, titre 2.

<sup>3</sup> Fiche 12.1. Écrans de visualisation et sièges de travail et de repos





## Fiche 12.1. Écrans de visualisation et sièges de travail et de repos

L'analyse des risques<sup>1</sup> de tous les postes de travail avec **écran de visualisation** doit être réalisée par l'employeur tous les 5 ans et des mesures de prévention adaptées doivent être prises, notamment :

- les écrans doivent être de dimension suffisante, réglable en hauteur et en inclinaison pour s'adapter à l'utilisateur;
- le contraste et la luminosité sont adaptables par l'utilisateur;
- le clavier sera séparé de l'écran et disposé sur une table aux dimensions suffisantes pour permettre d'y poser les documents et le matériel accessoire.

L'employeur doit **organiser** le travail de telle sorte que le temps de travail sur écran soit allégé par des pauses périodiques ou par des activités de nature différente :

- des pauses fréquentes mais courtes sont plus efficaces que des pauses rares mais longues, surtout si elles sont prises avant l'apparition de la fatigue;
- aménager une pause d'au moins 5 minutes toutes les heures si la tâche est intensive, ou de 15 minutes toutes les 2 heures si elle l'est moins;
- la pause doit permettre de quitter le poste de travail, de bouger et de s'étirer, ou bien d'alterner le travail sur écran et hors-écran;
- changer de posture au cours de la journée, faire varier l'angle du dossier ;

L'**environnement de travail** assurera également un confort aux travailleurs en termes d'espace de travail, d'éclairage et de contraste suffisant, d'absence de reflets et d'éblouissement, de bruit, de chaleur, etc.

Les **logiciels** utilisés seront adaptés au travail à effectuer, d'un usage facile et adapté aux compétences des utilisateurs.

D'autres mesures de prévention sont détaillées dans l'annexe VIII.2-1 du code.

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2016, la surveillance de santé obligatoire pour les travailleurs exposés au risque du travail sur écran de visualisation est abrogée. Mais si au cours d'un examen, un problème d'accommodation est constaté empêchant le travailleur d'exercer correctement sa tâche sur écran de visualisation, et ce malgré des lunettes de lecture habituelles, l'employeur doit rembourser des lunettes **spécifiques**. Les lunettes habituelles ou lentilles pour la vision de loin ou la lecture ne doivent donc pas être payées par l'employeur, même si le travailleur en vieillissant éprouve des difficultés pour lire.

### Pour prévenir et limiter la charge et la fatigue visuelle

- positionner l'écran face à soi et à hauteur des yeux;
- faire des pauses pour la vision (quitter régulièrement l'écran des yeux et regarder au loin);
- installer un éclairage d'appoint pour la lecture de documents sur papier;
- positionner l'écran perpendiculairement aux fenêtres, ou disposer de stores occultant;
- régler l'intensité et le contraste de l'écran en fonction de la luminosité ambiante;
- travailler sur fonds clairs;
- renouveler l'air régulièrement;
- bien s'hydrater;
- dépoussiérer l'écran;
- veiller au nettoyage des luminaires;
- assurer un éclairage minimal de 300 lux.

### Sièges de travail et de repos

Le titre 1 du livre 8 du code stipule que pour toute activité exécutée debout, et suite à l'analyse de risque, l'employeur doit organiser le travail de manière à permettre des temps de travail assis sur un siège de travail ou, si ce n'est pas possible, fournir des sièges de repos de manière à ce que les travailleurs puissent s'asseoir par intermittence ou intervalle régulier. Pour les sièges de travail assis, l'analyse de risque est également requise; les sièges doivent répondre aux exigences de confort et de santé.

<sup>1</sup> Article VIII.2-3 du code du bien-être

## Pour prévenir et limiter les troubles musculo-squelettiques

Le Compte tenu du fait que la plupart des bureaux des associations ne sont pas réglables en hauteur, l'adaptation du poste devra se faire de haut en bas et sur d'autres éléments.

1. Régler :
  - la hauteur du siège de sorte que les coudes forment un angle de 90° et soient dans l'axe médian du clavier. Les accoudoirs doivent être réglés dans le prolongement du bureau;
  - la hauteur du dossier, afin qu'il soutienne le bassin et la région lombaire;
  - la profondeur du plateau du siège (entre 38 et 44 cm).
2. Placer l'écran, perpendiculairement aux fenêtres, à une distance de 50 à 90 cm (jamais en-dessous de 40 cm), et de façon à ce que le bord supérieur se situe à hauteur des yeux.
3. Disposer les accessoires (téléphone, porte-document, clavier et souris) bien en face de l'écran, et à proximité de l'utilisateur :
  - la souris dans le prolongement, l'avant-bras appuyé sur le bureau;
  - le clavier à 10-15 cm du bord du bureau;
  - le porte-documents à hauteur de l'écran, donc à hauteur des yeux, afin de limiter les mouvements des yeux et de la tête entre le papier qui se trouve sur le porte-document et l'écran;
  - le téléphone du côté de la main qui décroche.
4. Vérifier que les pieds reposent à plat sur le sol, et que l'angle au niveau des genoux soit au moins de 90°.
  - Si les pieds ne reposent pas à plat sur le sol, fournir un repose-pied.
  - Si les pieds reposent sur le sol mais que l'angle au niveau des genoux est inférieur à 90°, le bureau devra être rehaussé, après avoir adapté correctement la hauteur du siège.

Si la hauteur de votre bureau peut s'adapter, le réglage du poste de travail se fera de bas en haut :

- commencer par adapter le siège en hauteur de bas en haut (les pieds reposant sur le sol à plat et l'angle au niveau des genoux étant d'environ 90°);
- ensuite, régler la hauteur du bureau de sorte que les coudes forment un angle de 90°;
- enfin, régler la hauteur de l'écran en plaçant le bord supérieur à hauteur des yeux.

## Références :

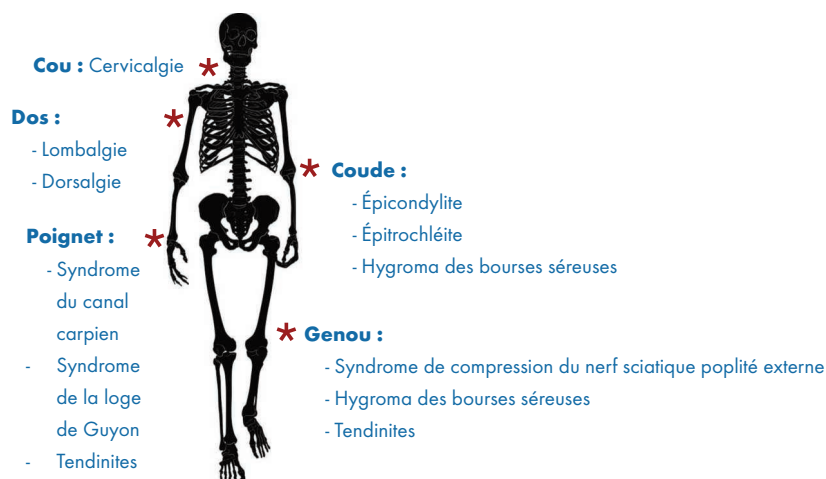
- Gail F., Le travail sur écran en 50 questions, INRS 2012. (ED923)
- Guide ergonomie du bureau, ASSTSAS
- Stratégie Sobane, Travail avec écran, [www.sobane.be](http://www.sobane.be)

**Les troubles musculo-squelettiques (TMS) représentent en Belgique la première cause de maladie professionnelle.**

## Fiche 12.2. Troubles musculo-squelettiques

« Parmi toutes les causes de maladies liées au travail, le « stress » est le plus souvent cité, car d'une part il est à l'origine de près de 20% de l'ensemble de l'absentéisme enregistré chaque année en Belgique, et d'autre part, il est l'une des priorités actuelles des responsables politiques. Cependant, même s'il est compréhensible que le « stress » et le bien-être psychologique des travailleurs belges soient des sujets d'inquiétude, un fait semble avoir été négligé. Bien que l'absentéisme pour cause de « stress » soit élevé, il est au moins deux fois plus élevé pour cause de troubles musculo-squelettiques (TMS) tels que des maux de dos, une sollicitation excessive de la nuque ou du bras et des maladies articulaires. En effet, les TMS sont, de loin, la première cause de maladie professionnelle en Belgique. »<sup>1</sup>

Les **troubles musculo-squelettiques (TMS)** sont des affections des systèmes musculaires ou squelettiques d'une ou de plusieurs parties des membres supérieurs (épaules, coudes, poignets) ou inférieurs (genoux), et de la nuque ou du dos, qui sont imputables à un travail lourd, répétitif, ou à une position statique de longue durée. Ils sont liés à un déséquilibre, une inadéquation entre les capacités physiques du travailleur et les exigences des situations de travail. Il est difficile de diagnostiquer avec certitude les TMS, car de nombreux facteurs variables peuvent être à leur origine.



### Que dit la législation ?

Il n'y a pas de textes de loi propres aux troubles musculo-squelettiques. Cependant, ces risques sont pris en compte dans plusieurs chapitres du Code sur le bien-être au travail, notamment ceux qui concernent les vibrations (Cf. Fiche 10. Agents physiques, chimiques et biologiques) ; les équipements de travail (Cf. Fiche 8. Équipements de travail et de protection); le travail sur écran et les sièges de travail et de repos (Cf. Fiche 12.1. Écrans de visualisation et sièges de travail et de repos); et la manutention manuelle de charges (Cf. Fiche 12.2.1. Manutention manuelle de charges).

### Principaux facteurs de risques des TMS

L'identification de l'origine des troubles musculo-squelettiques (TMS) n'est pas évidente. Leur apparition progressive, mais aussi la diversité des plaintes, compliquent l'analyse des faits à leur origine. De plus, il est rare qu'une lésion soit provoquée par un seul facteur, plusieurs éléments étant généralement nécessaires. Les TMS étant des affections d'origine multifactorielle, il est nécessaire d'analyser toutes les contraintes : physiques (biomécanique), organisationnelles, et environnementales. Les facteurs individuels (sexe, âge, maladie, condition physique, état de fatigue, expérience professionnelle) jouent également un rôle.

L'analyse de risques des troubles musculo-squelettiques portera donc sur quatre groupes de facteurs de risques :

- les facteurs physiques ou biomécaniques : efforts, positions inconfortables ou dangereuses (travail bras en l'air, accroupi, penché, etc.), répétition des mêmes gestes, vibrations;
- les facteurs environnementaux : nature de l'espace de travail, excès de froid ou de chaleur, courants d'air, mauvais éclairage, bruit;

<sup>1</sup> Musculoskeletal Disorders and the Belgian Labour Market, Work Foundation, 2009.

- les facteurs organisationnels : l'organisation du travail (cadence rapide, monotonie, travail sous contrainte, délais trop courts) et l'organisation temporelle (absence de pauses ou d'alternance des tâches, durée du travail, heures supplémentaires);
- les facteurs personnels d'une part : sexe, âge, expérience professionnelle, contexte (ex. : retour après une incapacité, nouveau poste) ; et psychosociaux d'autre part : mauvaises relations de travail, manque de contrôle sur son travail ou de participation à son organisation, faible reconnaissance au travail, risque de licenciement, travail dépourvu de sens, absence d'entraide, manque de moyens pour bien exécuter son travail, sentiment d'être en situation d'échec, etc.<sup>2</sup>

## Moyens de prévention

L'employeur doit promouvoir le bien-être de ses travailleurs lors de l'exécution de leur travail<sup>3</sup>. Il veillera à ce que le travail soit adapté aux capacités physiques des personnes en tenant compte des éléments suivants : l'organisation du travail et des méthodes de travail et de production (ex. : moins de travail monotone ou cadencé); la conception des lieux et du poste de travail (ergonomie); le choix et l'utilisation des équipements de travail et de protection individuelle ; la charge psychosociale.

Lorsqu'il n'est pas possible d'éliminer totalement un risque, il est souvent possible de le diminuer sensiblement par différents moyens. Trois options sont à envisager, qui ne s'excluent pas nécessairement entre elles : il est souvent plus efficace de les utiliser de façon complémentaire :

- au niveau technique : aménager le poste de travail, l'encombrement, l'organisation et l'environnement de travail; choisir et entretenir les équipements avec les travailleurs; utiliser une aide extérieure (aide mécanique, équipements de protection);
- au niveau organisationnel : diversifier les tâches et organiser le travail favorisant l'entraide, prévoir des pauses, donner des objectifs clairs, stimuler l'aménagement ergonomique des postes de travail;
- au niveau humain : organiser l'information et la formation adaptées au contexte, accueillir les nouveaux, favoriser la pratique d'une activité physique régulière.

L'information donnée aux travailleurs contient :

- les mesures de prévention prises par l'association par rapport aux caractéristiques de la charge, l'organisation du poste de travail, et l'aménagement ergonomique;
- les bonnes techniques à adopter;
- les risques en cas de manutention effectuée de manière incorrecte;
- les facteurs de risques personnels favorisant les risques liés à la manutention (ex. : une faible condition physique, des vêtements et des chaussures inappropriés, le manque d'information et de formation).

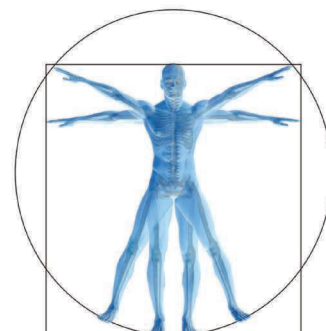
L'information sera complétée d'une formation adéquate à la manutention.

Sources : [www.irsst.qc.ca/manutention/index.html](http://www.irsst.qc.ca/manutention/index.html)

Pour de plus amples informations, le SPF Emploi a rédigé plusieurs brochures, notamment dans le secteur de l'aide à domicile et de la petite enfance.

> [www.emploi.belgique.be/fr/publications/guide-de-concertation-deparis-aide-domicile-serie-strategie-sobane](http://www.emploi.belgique.be/fr/publications/guide-de-concertation-deparis-aide-domicile-serie-strategie-sobane)

> [www.emploi.belgique.be/fr/publications/guide-de-concertation-deparis-creches-serie-strategie-sobane](http://www.emploi.belgique.be/fr/publications/guide-de-concertation-deparis-creches-serie-strategie-sobane)



<sup>2</sup> [www.risques-pme.fr/les-risques-particuliers/les-troubles-musculo-squelettiques.aspx](http://www.risques-pme.fr/les-risques-particuliers/les-troubles-musculo-squelettiques.aspx)

<sup>3</sup> Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, M.B. du 18 septembre 1996.

## Fiche 12.2.1.

### Manutention manuelle de charges

L'article VIII.3-1. du Code définit la manutention manuelle de charges comme : « Toute opération de transport ou de soutien d'une charge, par un ou plusieurs travailleurs, dont le levage, la pose, la poussée, la traction, le port ou le déplacement d'une charge qui, du fait de ses caractéristiques ou de conditions ergonomiques défavorables, comporte des risques, notamment dorso-lombaires. »

Le titre 3 du livre VIII du Code liste deux ensembles de facteurs de risques de la manutention manuelle de charges : l'un concerne les caractéristiques de la charge (trop lourde, trop grande, en équilibre instable, etc.) ; le second énumère les conditions ergonomiques défavorables dans l'exécution des opérations (effort physique requis, espace libre insuffisant, sol inégal, etc.). Cette liste qualitative de critères constitue la base de la première étape de l'analyse du risque. Lorsque un ou plusieurs de ces facteurs sont présents, la manutention manuelle peut être déclarée à risque dorso-lombaire. La législation impose une évaluation de l'état de santé pour les travailleurs occupés à un poste ou à des tâches pour lesquels la manutention manuelle comporte un risque résiduel.

#### Les facteurs de risques de la manutention manuelle de charges

La manutention manuelle d'une charge peut présenter un risque, notamment dorso-lombaire, dans les cas suivants.

1. La charge :
  - est trop lourde ou trop grande;
  - est encombrante ou difficile à saisir;
  - est en équilibre instable (ou son contenu risque de se déplacer);
  - est placée de telle façon qu'elle doit être tenue ou manipulée à distance du tronc, ou avec une flexion ou une torsion du tronc;
  - est susceptible, du fait de son aspect extérieur et/ou de sa consistance, d'entraîner des lésions pour le travailleur, notamment en cas de heurt (ex. : gros sacs dont on ne peut anticiper le poids).
2. L'effort physique requis :
  - est trop grand;
  - ne peut être réalisé que par un mouvement de torsion du tronc;
  - peut entraîner un mouvement brusque de la charge;
  - est accompli alors que le corps est en position instable.
3. L'activité comporte une ou plusieurs des exigences suivantes :
  - des efforts physiques sollicitant notamment le rachis trop fréquents ou trop prolongés;
  - une période de repos physiologique ou de récupération insuffisante;
  - des distances trop grandes d'élévation, d'abaissement ou de transport;
  - une cadence imposée par un processus non susceptible d'être modulé par le travailleur.
4. Les caractéristiques du lieu de travail et des conditions de travail peuvent accroître un risque lorsque :
  - l'espace libre, notamment vertical, est insuffisant pour l'exercice de l'activité concernée;
  - le sol est inégal (et peut donc être source de trébuchements) ou glissant;
  - l'emplacement ou le lieu de travail ne permet pas la manutention manuelle de charges à une hauteur sûre ou dans une bonne posture;
  - le sol ou le plan de travail présentent des dénivellations qui impliquent la manipulation de la charge sur différents niveaux;
  - le sol ou le point d'appui sont instables;
  - la température, l'humidité ou la circulation de l'air sont inadéquates.

L'employeur, après avoir réalisé une analyse des risques et demandé l'avis du conseiller en prévention, du médecin du travail et du CPPT, prend des mesures organisationnelles des postes de travail et/ou fournit aux travailleurs des moyens appropriés en vue d'éviter la manutention manuelle de charges.

Les travailleurs reçoivent une formation adéquate sur la façon dont les charges doivent être manipulées, sur les risques encourus et sur les facteurs de risques pouvant engendrer un trouble musculo-squelettique.

Lorsque la manutention n'a pu être évitée ou qu'elle se révèle indispensable, dès lors qu'un risque résiduel est présent, une évaluation de santé (Cf. Fiche 5.2) doit être réalisée. Cette évaluation vise le type de travail et porte sur les facteurs de risque mis en évidence lors de l'identification des risques.

La Direction générale Humanisation du travail a réalisé un guide pour évaluer et prévenir les manutentions manuelles de charges, dans lequel se trouve un outil d'analyse permettant d'identifier des facteurs de risque liés à la manutention.

Cet outil, la Fiche d'identification des facteurs de risque liés à la manutention (FIFARIM), a pour but d'attirer l'attention sur les aspects d'une situation de manutention qui peuvent contribuer à créer un risque de lésion corporelle.

### Quelques règles d'or pour protéger son dos lors de la manutention de charges

1. Maintenir les courbures naturelles de la colonne vertébrale (garder le dos droit).
2. Réduire le bras de levier, c'est-à-dire se rapprocher de la charge et ainsi diminuer les pressions sur la colonne.
3. Utiliser les jambes (fléchir les genoux) de manière à se mettre à bonne hauteur et ainsi soulager le dos.
4. Prendre un appui (sur un meuble, sur le genou fléchi) afin de réduire la pression sur la colonne.
5. Se placer face à la charge et éviter les torsions du dos.



### Prévention tertiaire des lombalgies : l'agence fédérale des risques professionnels propose tout un programme !

Les travailleurs<sup>1</sup> effectuant un travail astreignant pour le dos et en incapacité de travail en raison de douleurs lombaires<sup>2</sup>, peuvent participer gratuitement à un programme de prévention de celles-ci, si l'association met en place des conditions favorables à une reprise du travail.

Ce programme est prévu par l'agence fédérale des risques professionnels (Fedris)<sup>3</sup> et comprend deux volets :

1. Un programme de rééducation pluridisciplinaire de la colonne lombaire, dans un centre de réadaptation spécialisé, associant notamment de la kinésithérapie, de l'ergothérapie et/ou de la physiothérapie. Ce programme comprend maximum 36 séances de 2 heures, sur une durée maximale de 6 mois.  
La Fedris prévoit une intervention dans les frais de déplacement jusqu'au centre de réadaptation pour le travailleur. Le travailleur peut reprendre le travail, à temps plein ou partiel, tout en continuant ses séances de rééducation. La Fedris a prévu que les centres de réadaptation puissent accueillir les patients en dehors des heures normales de travail.
2. Un soutien financier (plafonné à 470 euros par travailleur inclus dans le programme) pour l'**association** qui prend des mesures pour améliorer les conditions de travail : par exemple en évaluant les risques spécifiques au poste de travail du travailleur concerné et en adaptant ce poste de travail; ou en organisant une formation sur le lieu de travail, qui apprend les gestes à exécuter pour ménager le dos.

Le but du programme est donc de promouvoir la prévention et l'ergonomie au travail.

Pour de plus amples informations, consultez également les brochures du SPF Emploi, travail et concertation sociale : [www.emploi.belgique.be/fr/publications/manutentions-manuelles-guide-pour-evaluer-et-prevenir-les-risques?id=21356](http://www.emploi.belgique.be/fr/publications/manutentions-manuelles-guide-pour-evaluer-et-prevenir-les-risques?id=21356)

<sup>1</sup> Le travailleur doit faire partie du personnel salarié, statutaire ou contractuel, et être soumis à la surveillance de la santé dans le cadre des législations relatives à la manutention manuelle de charge et/ou aux vibrations mécaniques.

<sup>2</sup> Au moment de la demande d'inscription, le travailleur doit être en arrêt de travail, soit :  
- depuis au moins 4 semaines et 6 mois au plus, suite à des douleurs dans le bas du dos ;  
- depuis au moins une semaine et 6 mois au plus, suite à une récurrence de ces douleurs endéans une période d'un an ;  
- depuis au moins 4 semaines et 6 mois au plus, suite à une opération chirurgicale au niveau de la colonne lombaire.

<sup>3</sup> [www.fedris.be/fr/victime/maladies-professionnelles-secteur-prive/programme-de-reeducation-lombaire](http://www.fedris.be/fr/victime/maladies-professionnelles-secteur-prive/programme-de-reeducation-lombaire)



## Fiches 13

### Annexes

- 13.1. Textes légaux
- 13.2. Sources et bibliographie
- 13.3. Abréviations
- 13.4. Le contenu de mon tiroir bien-être





## Fiche 13.1. Textes légaux

Les textes repris ci-après sont relatifs à prévention. Les textes de la Loi et du Code sont accessibles sur le Site du SPF ETCS : [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)

### Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail (M.B. 18 septembre 1996)

#### Code du bien-être au travail

##### Principes généraux

- Code livre I<sup>er</sup> titre 1<sup>er</sup> Dispositions introductives
- Code livre I<sup>er</sup> titre 2 relatif à la **politique du bien-être des travailleurs** lors de l'exécution de leur travail
- Code livre I<sup>er</sup> titre 3 relatif aux **services externes** de prévention et de protection au travail – SEPP
- Code livre I<sup>er</sup> titre 4 relatif à la **surveillance de la santé des travailleurs**
- Code livre I<sup>er</sup> titre 5 relatif aux **premiers secours**
- Code livre I<sup>er</sup> titre 6 relatif aux **mesures en cas d'accident du travail**

##### Structures organisationnelles et concertation sociale

- Code livre II titre 1<sup>er</sup> relatif au **service interne** pour la prévention et la protection au travail – SIPP
- Code livre II titre 2 relatif à la création d'un **service interne commun** pour la prévention et la protection au travail
- Code livre II titre 3 relatif aux **services externes** de prévention et de protection au travail – SEPP
- Code livre II titre 4 relatif à la formation et au recyclage des **conseillers en prévention**
- Code livre II titre 5 relatif aux **services externes pour les contrôles techniques** sur le lieu de travail
- Code livre II titre 6 relatif aux **laboratoires**
- Code livre II titre 7 relatif aux **comités** pour la prévention et la protection au travail
- Code livre II titre 8 relatif à la **participation directe**
- Code livre II titre 9 relatif au **conseil supérieur** pour la prévention et la protection au travail

##### Lieux de travail

- Code livre III titre 1<sup>er</sup> fixant les exigences de base relatives aux **lieux de travail**
- Code livre III titre 2 relatif aux **installations électriques**
- Code livre III titre 3 relatif à la prévention de l'**incendie** sur les lieux de travail
- Code livre III titre 4 relatif aux lieux présentant des risques dus aux **atmosphères explosives**
- Code livre III titre 5 relatif aux **dépôts de liquides inflammables**
- Code livre III titre 6 relatif à la **signalisation** de sécurité et de santé

##### Équipements de travail

- Code livre IV titre 1<sup>er</sup> **définitions**
- Code livre IV titre 2 relatif aux dispositions applicables à **tous les équipements de travail**
- Code livre IV titre 3 relatif aux **équipements de travail mobiles** automoteurs ou non
- Code livre IV titre 4 relatif aux équipements de travail servant au **levage de charges**
- Code livre IV titre 5 relatif aux équipements de travail pour des **travaux temporaires en hauteur**

##### Facteurs d'environnement et agents physiques

- Code livre V titre 1<sup>er</sup> relatif aux **ambiances thermiques**
- Code livre V titre 2 relatif au **bruit**
- Code livre V titre 3 relatif aux **vibrations**
- Code livre V titre 4 relatif aux travaux en milieu **hyperbare**
- Code livre V titre 5 relatif aux **rayonnements ionisants**
- Code livre V titre 6 relatif aux **rayonnements optiques artificiels**
- Code livre V titre 7 relatif aux **champs électromagnétiques**

##### Agents chimiques, cancérigènes, mutagènes et reprotoxiques

- Code livre VI titre 1<sup>er</sup> relatif aux **agents chimiques**
- Code livre VI titre 2 relatif aux **agents cancérigènes, mutagènes et reprotoxiques**
- Code livre VI titre 3 relatif à l'**amiante**
- Code livre VI titre 4 relatif à l'**agrément d'enlèvement d'amiante**

##### Agents biologiques

- Code livre VII titre 1<sup>er</sup> dispositions générales

##### Contraintes ergonomiques

- Code livre VIII titre 1<sup>er</sup> relatif aux **sièges de travail et sièges de repos**
- Code livre VIII titre 2 relatif aux **écrans de visualisation**
- Code livre VIII titre 3 relatif à la **manutention manuelle de charges**

##### Protection collective et équipement individuel

- Code livre IX titre 1<sup>er</sup> relatif aux équipements de **protection collective**
- Code livre IX titre 2 relatif aux équipements de **protection individuelle**
- Code livre IX titre 3 relatif aux **vêtements de travail**

##### Organisation du travail et catégories spécifiques de travailleurs

- Code livre X titre 1<sup>er</sup> relatif aux **travailleurs de nuit** et travailleurs postés
- Code livre X titre 2 relatif au travail **intérimaire**
- Code livre X titre 3 relatif aux **jeunes** au travail
- Code livre X titre 4 relatif aux **stagiaires**
- Code livre X titre 5 relatif à la protection de la **maternité**

## Règlements

- Règlement général sur la protection au travail (RGPT)
- Règlement sur les installations électriques (RGIE) introduit par arrêté royal 10 mars 1981
- Règlement CLP (en anglais : Classification, Labelling, Packaging) n° 1272/2008 du Parlement européen relatif à la classification, à l'étiquetage et à l'emballage des substances chimiques et des mélanges

## Autres lois

- Loi du 8 juillet 1976 organique des Centres Publics d'Action Sociale
- Loi du 20 décembre 2002 portant sur la protection des conseillers en prévention
- Loi du 23 avril 2008 complétant la transposition de la directive 002/14/CE du Parlement européen et du Conseil du 11 mars 2002 établissant un cadre général relatif à l'information et à la consultation des travailleurs dans la Communauté européenne.
- Loi du 28 février 2014 complétant la loi du 4 août 1996 sur le bien-être des travailleurs en matière de risques psychosociaux (M.B. du 28 avril 2014)
- Loi du 28 mars 2014 modifiant les procédures judiciaires en matière de RPS (M.B. du 28 avril 2014)

## Autres arrêtés

- Arrêté du Gouvernement Wallon du 4 juillet 2002 déterminant les conditions sectorielles et intégrales relatives aux utilisations confinées d'organismes génétiquement modifiés ou pathogènes
- Arrêté Royal du 7 juillet 1994 fixant les normes de base en matière de prévention contre l'incendie et l'explosion, auxquelles les bâtiments nouveaux doivent satisfaire, et ses modifications
- Arrêté Royal du 25 janvier 2001 concernant les chantiers temporaires ou mobiles (M.B. du 7 février 2001)
- Arrêté Royal du 19 janvier 2005 modifiant l'arrêté royal du 25 janvier 2001 concernant les chantiers temporaires ou mobiles.
- Arrêté Royal du 16 février 2006 relatif aux plans d'urgence et d'intervention

## Conventions collectives de travail (CCT) interprofessionnelles signées au Conseil national du travail (CNT) [www.cnt-nar.be](http://www.cnt-nar.be)

- CCT n°5 du 24 mai 1971, modifiée par les CCT n° 5 bis du 30 juin 1971, n° 5 ter du 21 décembre 1978, et 5 quater du 5 octobre 2011 concernant le statut des délégations syndicales
- CCT n°72 du 30 mars 1999 concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail.
- CCT n°80 du 27 novembre 2001 instaurant un droit aux pauses d'allaitement
- CCT n°100 du 1 avril 2009 concernant la mise en œuvre d'une politique préventive en matière d'alcool et de drogues dans l'entreprise.
- CCT n° 104 du 27 juin 2012 concernant la mise en œuvre d'un plan pour l'emploi des travailleurs âgés dans l'entreprise.
- CCT dans la construction du 13 octobre 2011 concernant l'obligation d'information au NAVB CNAC Constructiv

## Fiche 13.2. Sources et bibliographie

Vous trouverez ici les principales ressources auxquelles nous avons fait appel sur les questions générales du bien-être au travail. À part sur les aspects psychosociaux, les aspects spécifiques ou techniques sont référencés dans les fiches concernées.

### Les sites internet

ABBET : [www.abbet.be](http://www.abbet.be)      APEF : [www.apefasbl.org](http://www.apefasbl.org)      FE-BI : [www.fe-bi.org](http://www.fe-bi.org)

- SPF Emploi, travail et concertation sociale: [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)
- Conseil national du travail : [www.cnt-nar.be](http://www.cnt-nar.be)
- Agence fédérale des risques professionnels (accidents du travail et maladies professionnelles) : [www.fedris.be](http://www.fedris.be)
- Banque carrefour de la sécurité sociale : [www.ksz-bcss.fgov.be](http://www.ksz-bcss.fgov.be)

### Aspects psychosociaux

- *Approche du bien-être au travail au sein des institutions bruxelloises francophones actives en matière de soins de santé et d'aide sociale ambulatoire*, Fonds ASSS et CBCS 2012. [www.cbcs.be](http://www.cbcs.be)
- *Approche du bien-être au travail au sein des institutions bruxelloises francophones d'aide aux personnes en situation de handicap et des Maisons d'accueil pour adultes en difficulté*, Fonds ISAJH et CBCS 2012. [www.cbcs.be](http://www.cbcs.be)
- Fédération des Institutions médico-sociales (FIMS). Guide pratique de législation sociale.  
G.P.S. Fiche BE n°5 : *Bien-être au travail - Charge psycho-sociale*. Septembre 2008. [www.fims-asbl.be](http://www.fims-asbl.be)
- Site Métiers du SIEP : [www.siep.be](http://www.siep.be)
- Descriptions de fonction - secteur santé : ASBL IF-IC VZW. [www.if-ic.org](http://www.if-ic.org)
- Portail de l'enseignement - Ressources - Référentiels de compétences  
[www.enseignement.be/index.php?page=0&navi=190](http://www.enseignement.be/index.php?page=0&navi=190)
- APEF : Exemples de descriptions de fonction de métiers fréquents du non-marchand : Annexes à la fiche 12 de la Boîte à outils « Plan de formation ». [www.apefasbl.org/lapef/actions-et-projets/plan-de-formation](http://www.apefasbl.org/lapef/actions-et-projets/plan-de-formation)
- *La supervision collective, Quelques éléments pour clarifier une pratique dans le secteur non marchand*, APEF, septembre 2007. [www.apefasbl.org/lapef/actions-et-projets/copy\\_of\\_brochuresupervision.pdf](http://www.apefasbl.org/lapef/actions-et-projets/copy_of_brochuresupervision.pdf)
- *Rapport concernant le bilan de compétences*, CITS – ISSHA- HELHA et Fonds social ASSS, 2011.  
Rubrique « Bilan de compétences » sur [www.apefasbl.org](http://www.apefasbl.org)
- *Educateurs : transformations du métier et fatigue professionnelle*, V. de Coorebyter, B. De Backer.  
Projet ADAPT et Fonds social ISAJH. [www.isajh.org](http://www.isajh.org)
- *La fatigue professionnelle des éducateurs*, Revue Non-Marchand, B. De Backer, Rubrique Etudes et publications  
[www.apefasbl.org](http://www.apefasbl.org)
- Alter échos n°348 : *Le burnout frappe aussi le secteur social*, octobre 2012, p.2. [www.alterechos.be](http://www.alterechos.be)
- Cinquième enquête européenne sur les conditions de travail (2010) :  
[www.eurofound.europa.eu/fr/surveys/european-working-conditions-surveys/fifth-european-working-conditions-survey-2010](http://www.eurofound.europa.eu/fr/surveys/european-working-conditions-surveys/fifth-european-working-conditions-survey-2010)
- UNIFAF - *Connaître, prévenir et prendre en compte les situations de souffrance au travail*, Les Cahiers de l'UNIFAF, février 2011. (Unifaf est l'organisme paritaire de la formation professionnelle continue de la Branche sanitaire, sociale et médico-sociale en France). [www.unifaf.fr](http://www.unifaf.fr)

## Liste bibliographique

Le SPF Emploi publie de nombreuses brochures disponibles sur demande et via internet - Rubrique Bien-être au travail - Publications

[www.emploi.belgique.be/fr/publications/manutentions-manuelles-guide-pour-evaluer-et-prevenir-les-risques?id=21356](http://www.emploi.belgique.be/fr/publications/manutentions-manuelles-guide-pour-evaluer-et-prevenir-les-risques?id=21356)

- *Stratégie SOBANE, Aspects psychosociaux*, septembre 2010
- *Aspects psychosociaux et accidents du travail: mode d'emploi et outil*
- *Le stress au travail – facteurs de risques, évaluation et prévention. Bruxelles, novembre 2006*
- *Indicateur d'alerte des risques psychosociaux au travail : mode d'emploi et outil*
- *Les risques psychosociaux dans une situation de travail spécifique : comment faire un rapport et mettre en œuvre l'analyse des risques ?*
- *Agir sur les souffrances relationnelles au travail. Manuel de l'intervenant confronté aux situations de conflit, de harcèlement et d'emprise au travail*, 2009
- *Recherche sur le burnout au sein de la population active belge*, 2010, p.2
- *Les agents biologiques et la santé au travail*, janvier 2007
- *Réponses aux stéréotypes concernant le travailleur plus âgé*, octobre 2006
- *Outils pour comprendre le vieillissement au travail, partie 1 et partie 2*, mars 2009

## Livres

- D. Beaumont, F. Bougerouze, I. Titon, J.P. Meyer, N. Lombart, P. Bieler, P. Knispel, P. Velut : *Bien vieillir au travail*, INRS (ED6097), 2011
- Fusilier Bernard, Presses universitaires de Louvain: *Articuler vie professionnelle et vie familiale – étude de trois groupes de professionnels : les infirmières, les policiers et les assistants sociaux*, 2011, 250p.
- *Vers des soignants heureux : comprendre et agir*, Fruits du Symposium « Vécu et ressources du soignant » Hospichild /CDCS-CMDC asbl, Octobre 2010, 150p. [www.hospichild.be](http://www.hospichild.be) - [www.cdcs.be](http://www.cdcs.be)
- S. Peters & P. Mesters, *Vaincre l'épuisement professionnel*, Robert Laffont, 2007
- Jean-Luc Bernard et Claude Lemoine. *Traité de la psychologie du travail et des organisations*. Chapitre 10 : Le travail à distance. Ed. Dunod., Paris, 2007
- Christine VANDERBORGHT et Muriel MEYNCKENS-FOUREZ (dir.), *Qu'est-ce qui fait autorité dans les institutions ?*, Erès, 2012 (première édition 2007)

## Fiche 13.3. Abréviations

|                  |                                                                                                                           |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AG               | Assemblée Générale                                                                                                        |
| ALE              | Agence Locale pour l'Emploi                                                                                               |
| APEF             | Association Paritaire pour l'Emploi et la Formation                                                                       |
| AR               | Arrêté Royal                                                                                                              |
| ASBL             | Association Sans But Lucratif                                                                                             |
| ATEX             | Atmosphères Explosives                                                                                                    |
| AWIPH            | Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées                                                              |
| BCE              | Banque Carrefour des Entreprises                                                                                          |
| BET              | Bien-Être au Travail                                                                                                      |
| CA               | Conseil d'Administration                                                                                                  |
| CBCS             | Conseil bruxellois de coordination socio-politique                                                                        |
| CCT              | Convention Collective de Travail                                                                                          |
| CDCS-CMDC        | Centre de documentation et de coordination sociale – Bruxelles - Brussel                                                  |
| CDI & CDD        | Contrat à Durée Indéterminée & Contrat à Durée Déterminée                                                                 |
| CE               | Conseil d'Entreprise                                                                                                      |
| CESS             | Certificat d'Enseignement Secondaire Supérieur                                                                            |
| CNT              | Conseil National du Travail                                                                                               |
| COCOF            | Commission Communautaire Française                                                                                        |
| COCOM            | Commission communautaire commune                                                                                          |
| CP               | Conseiller en Prévention                                                                                                  |
| CP/SCP           | Commission Paritaire / Sous-Commission Paritaire                                                                          |
| CPAS             | Centre Public d'Action Sociale                                                                                            |
| CPMT             | Conseiller en Prévention – Médecin du Travail                                                                             |
| CPPT             | Comité pour la Prévention et la Protection au Travail                                                                     |
| Da Ri Do         | Dangers Risques Dommages                                                                                                  |
| dB, dB(A), dB(C) | Decibel                                                                                                                   |
| DS               | Délégation Syndicale                                                                                                      |
| EPC/EPI          | Équipement de Protection Collective / Individuelle                                                                        |
| ETA              | Entreprise de Travail Adapté                                                                                              |
| ETP              | Équivalent Temps Plein                                                                                                    |
| FEDRIS           | Agence fédérale des risques professionnels                                                                                |
| GRH              | Gestion des Ressources Humaines                                                                                           |
| HM et HS         | Harcèlement Moral et Harcèlement Sexuel                                                                                   |
| I/IE/E           | Interne/Interne et Externe/Externe                                                                                        |
| IFIC             | Institut des Classifications de Fonction                                                                                  |
| INAMI            | Institut National d'Assurance Maladie-Invalidité                                                                          |
| LH               | Ligne Hiérarchique                                                                                                        |
| MB               | Moniteur Belge                                                                                                            |
| MRS              | Maison de Repos et de Soins                                                                                               |
| NACE             | Nomenclature des Activités économiques dans la Communauté Européenne                                                      |
| OISP             | Organisme d'Insertion Socio-professionnelle                                                                               |
| OMS              | Organisation Mondiale pour la Santé                                                                                       |
| ONEM             | Office National de l'Emploi                                                                                               |
| ONSS             | Office National de Sécurité Sociale                                                                                       |
| PAA              | Plan d'Action Annuel                                                                                                      |
| PC               | Personne de Confiance                                                                                                     |
| PGP              | Plan Global de Prévention                                                                                                 |
| PHARE            | Personne handicapée, autonomie recherchée (COCOF)                                                                         |
| PO               | Pouvoir Organisateur                                                                                                      |
| PUI              | Plan d'Urgence Interne                                                                                                    |
| RGIE             | Règlement Général sur les Installations Électriques                                                                       |
| RGPT             | Règlement Général pour la Protection au Travail                                                                           |
| SDGR             | Système Dynamique de Gestion des Risques                                                                                  |
| SECT             | Service Externe de Contrôle Technique                                                                                     |
| SEPP             | Service Externe de Prévention et de Protection                                                                            |
| SIPP             | Service Interne de Prévention et de Protection                                                                            |
| SOBANE           | Screening, OBservation, ANalyse, Expertise                                                                                |
| SPF ETCS         | Service Public Fédéral – Emploi, Travail et Concertation Sociale                                                          |
| SSO              | Surveillance de Santé Obligatoire                                                                                         |
| Tf et Tg         | Taux de fréquence et Taux de gravité                                                                                      |
| TMS              | Troubles Musculo-Squelettiques                                                                                            |
| UNIFAF           | Fonds paritaire de formation continuée des établissements sanitaires et médicosociaux privés à but non lucratif en France |
| UTE              | Unité Technique d'Exploitation                                                                                            |



## Fiche 13.4

### Le contenu de mon tiroir bien-être



1. **Politique de bien-être au travail**
  - a. Déclaration d'intention de l'employeur (4.1.1)

3. **Analyses des risques (4.2)**
  - a. Association dans son ensemble
  - b. Postes de travail
  - c. Travailleurs
  - d. Machines

4. **Plans d'action**
  - a. Plan global (4.2.2)
  - b. Plan annuel (4.2.2)

5. **Surveillance médicale**
  - a. Liste des travailleurs et leur fonction (formulaire du SEPP)
  - b. Liste des travailleurs soumis à la surveillance médicale

7. **Politique préventive en matière de drogue et d'alcool au travail (5.5 & 5.5.1)**

9. **Procédures et consignes**
  - a. En cas d'accident et d'incident
  - b. En cas d'incendie (9.3.2)
  - c. En cas de violence et d'agression, de HM et HS (6.2)
  - d. En cas de vol et d'intrusion

10. **Inventaires et fiches de sécurité (8.2.1)**
  - a. Équipements : équipements de travail et équipements de protection
  - b. Substances dangereuses
  - c. Produits d'entretien
  - d. Inventaire amiante et rapport de l'entreprise agréée

12. **Plan d'urgence interne (9.4.1)**

13. **Formations (secouristes, équipiers de première intervention, caristes, etc.) (3.7)**

14. **Permis d'environnement**

15. **Documentation**

2. **Services de prévention et de protection au travail**

- a. Identification du SIPP (3.2.1)
- b. En cas de CPPT (à partir de 50 travailleurs)
  - i. Convocations au Comité
  - ii. Rapports/PV du CPPT ou de la DS (3.4 & 3.5)
- c. Rapports d'activité du SIPP (3.2.2)
- d. Contrat avec le SEPP
- e. Rapports des visites du SEPP
- f. Rapport annuel du SIPP à la disposition du SPF ETCS (3.2)
- g. Rapport des visites du Contrôle du Bien-être au travail (SPF ETCS)

6. **Accueil des travailleurs (4.3.1)**

- a. Procédure d'accueil d'un nouveau travailleur
- b. Guide d'accueil
- c. Déclaration d'accompagnement du nouveau travailleur signée

8. **Registres**

- a. Accidents et incidents du travail (4.4.3 et 4.4.4)
- b. Analyse des accidents du travail (4.4.2)
- c. Premiers secours (4.5.2)
- d. Faits de tiers
- e. Sécurité (8.3.1)

11. **Rapports (8.2 et 8.2.1)**

- a. Services externes de contrôle technique et organismes agréés
  - i. Ascenseurs / monte-charges
  - ii. Appareils de levage
  - iii. Récipients sous pression
  - iv. Générateurs de vapeur
  - v. Radiations ionisantes
  - vi. Ponts élévateurs de garage
  - vii. Contrôle des installations électriques
  - viii. Contrôle des installations de gaz
  - ix. Cadastre énergétique
  - x. ...
- b. Pompiers
- c. Autres rapports de sécurité
  - i. Contrôle du matériel de lutte contre l'incendie
  - ii. Contrôle des installations de détection et d'alarme
  - iii. Contrôle des installations de chauffage
  - iv. Exercices d'évacuation

