

Syndicaliste

le rendez-vous des militant.e.s de la CSC / 25 avril 2021 / n° 943 bis



**Souffrance au travail:
les travailleurs.euses sur
la corde raide!**



Sommaire

- 2 ÉDITO
- 3 RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL: UNE MEILLEURE LÉGISLATION S'IMPOSE!
- 4 LA PRÉVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL EN QUELQUES MOTS
- 5 DES CHIFFRES ALARMANTS ET DES CONSTATS INQUIÉTANTS!
- 7 LES PROPOSITIONS DE LA CSC POUR AMÉLIORER LA LÉGISLATION SUR LA PRÉVENTION DES RPS
- 8 COMMENT PUIS-JE, EN TANT QUE DÉLÉGUÉ.E CSC, AIDER À LA PRÉVENTION DES RPS DANS MON ENTREPRISE?
- 9 LE HARCÈLEMENT ET LES VIOLENCES AU TRAVAIL: UN PHÉNOMÈNE EN FORTE HAUSSE DANS LES ENTREPRISES
- 11 LES PROPOSITIONS DE LA CSC POUR MIEUX PROTÉGER LES VICTIMES DE VIOLENCE OU DE HARCÈLEMENT AU TRAVAIL
- 12 COMMENT PUIS-JE, EN TANT QUE DÉLÉGUÉ.E, RÉAGIR FACE À UN CAS DE HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE?
- 13 LA PRÉVENTION EN ENTREPRISE: UNE PRIORITÉ
- 14 LE NOMBRE D'ACCIDENTS DU TRAVAIL RESTE TROP ÉLEVÉ
- 16 LE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL EN ENTREPRISE: DES CHIFFRES PROBLÉMATIQUES!

colophon

Rédaction Syndicaliste: BP 10 - 1031 Bruxelles

Rédaction: Ce dossier a été conçu et écrit par Laurent Lorthioir, Stijn Gryp, Kris Van Eyck et Caroline Hielegems du service Entreprise de la CSC.

Photo de couverture: Jef Kerremans & Shutterstock

Secrétariat de rédaction: Donatienne Coppieters - Tél.: 02.244.32.83

Courriel: dcoppieters@csc.be

Site internet: www.lacsc.be

Traduction: Ilse Cambier, Mylène Demeure, Pascal Drèze, Anne Scieur, Isabelle Tuteleers, Hilde van Lancker.

Lay-out: Gevaert Graphics

Imprimerie: 't Hoof

Éditrice responsable: Dominique Leyon

Édito

Le **28 avril** a été déclaré «**Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail**» par l'Organisation internationale du travail. Cette journée internationale est consacrée à la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles. La CSC en profite chaque année pour sensibiliser le public à ces questions. Ces dernières années, l'accent a surtout été mis sur les accidents du travail et à ce sujet, il y a encore énormément à faire pour protéger les travailleurs. Les jeunes, les intérimaires et les nouveaux travailleurs sont particulièrement vulnérables. En cette période de crise sanitaire, une grande attention doit être accordée à la prévention pour éviter les infections par le Covid-19. Nous en avons beaucoup parlé dans *Syndicaliste* et sur www.lacsc.be au cours de ces derniers mois.

Cette année, à l'occasion du 28 avril, nous nous concentrons sur la prévention des risques psychosociaux au travail auxquels les travailleurs et travailleuses belges sont de plus en plus exposés. Les études sur le sujet se multiplient ces dernières années et elles sont quasi unanimes: les causes sont à chercher dans les entreprises ou organisations et la solution se trouve dans la prévention collective! Le Conseil supérieur de la santé lui-même l'a déjà affirmé en 2017 dans son avis concernant la prévention du burnout.

Pourtant, encore beaucoup trop d'employeurs continuent à promouvoir un discours niant leur responsabilité. Les initiatives visant à améliorer la «résilience mentale» des travailleurs.euses fleurissent un peu partout, à contre-courant des avis scientifiques. Cette approche est insidieuse car, derrière la volonté affichée d'aider chaque travailleur individuellement à être «mentalement plus résistant», on sous-entend en fait que si les cas d'épuisement professionnel augmentent, pour ne citer que cet exemple, c'est de la faute du/de la travailleur.euse qui n'a pas pu résister à un environnement professionnel nocif. De ce fait, les employeurs se déchargent de toute responsabilité. Or, notre législation désigne justement l'employeur comme le responsable de la politique de prévention dans son entreprise. C'est à lui d'analyser les risques et de prendre les mesures qui s'imposent pour protéger ses travailleurs.euses.

Nos militant.e.s nous font part de nombreux problèmes dans l'application de cette législation, dans le chef des employeurs, mais aussi des autres acteurs de la prévention dans les entreprises ou organisations. C'est pourquoi, la CSC a lancé un vaste projet mêlant enquêtes, interviews, webinaires afin de lister les principaux problèmes auxquels se heurtent les travailleurs.euses en termes de prévention des risques psychosociaux et de lister les revendications de ses militant.e.s et juristes afin d'améliorer la protection de tous les travailleurs.euses.

Publié à l'occasion de la Journée mondiale pour la sécurité et la santé au travail du 28 avril, ce dossier spécial de *Syndicaliste* présente ces problèmes et nos revendications.

Anne Léonard
secrétaire nationale CSC

Mathieu Verjans
secrétaire national CSC





Risques psychosociaux au travail: une meilleure législation s'impose!

Bien que dotée de l'une des législations les plus abouties au monde en matière de prévention des risques psychosociaux au travail (RPS), la Belgique fait face ces dernières années à une explosion du nombre de travailleurs.euses victimes de stress, burnout, harcèlement, violence, etc. au travail. En 2019, 45 % des travailleurs.euses se sont sentis fréquemment stressé.e.s au travail durant les douze derniers mois (1). En 2012, ce chiffre était de 30 %... Le nombre croissant des cas de burnout, la libération de la parole des victimes de harcèlement et de violences au travail dans la foulée du mouvement #metoo ont eu pour conséquence une prise de conscience progressive de l'ampleur des problèmes liés aux risques psychosociaux au travail (RPS).

Depuis 2014, la Belgique est dotée d'une législation spécifiquement dédiée aux RPS au travail qui a pour objectif de prévenir les risques (prévention primaire), de prévenir les dommages (prévention secondaire) et qui détaille également le type de mesures à mettre en place pour limiter les dommages au niveau individuel (prévention tertiaire).

Sept années après l'entrée en vigueur de cette législation, la CSC s'est intéressée à l'impact réel de celle-ci sur le bien-être des travailleurs.euses en posant les questions suivantes: a-t-elle mené à une amélioration concrète du bien-être psychosocial des travailleurs.euses? Comment l'adapter pour mieux protéger les victimes?

Les rares statistiques disponibles tendent à prouver que le chemin est encore long... Dès lors, la CSC a décidé de mener une évaluation de la législation sur les RPS au travail. Cette évaluation est le fruit d'un travail de recherche et de collecte de témoignages qui a permis de tirer toute une série de constats inquiétants, voire alarmants, et de formuler plusieurs revendications visant à améliorer la législation sur la prévention des RPS dans les entreprises et institutions.

Pour ce faire, la CSC a entendu les témoignages de conseillers/conseillères en prévention aspects psychosociaux (CPAP), de ses conseillers/conseillères en prévention internes, de militant.e.s (2), juristes et secrétaires permanent.e.s de la CSC.

(1) Enquête Solidaris.

(2) Divers secteurs ont été interrogés: banques, soins aux personnes, enseignement, chimie, biochimie, socio-culturel, énergie, ateliers protégés.



Dans ce dossier, nous citons des militants et des militantes de la CSC que nous avons contactés dans le cadre de notre enquête. À leur demande, nous publions leurs témoignages de manière anonyme, car il s'agit souvent de sujets sensibles.

La prévention des risques psychosociaux au travail en quelques mots

Qu'entend-on par «risques psychosociaux au travail»? Les RPS sont définis comme «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.»

La législation désigne l'employeur comme étant le responsable de la politique de prévention dans son entreprise. Il «identifie les situations qui peuvent mener à des risques psychosociaux au travail et il en détermine et évalue les risques. (...) [Il] prend (...) les mesures de prévention nécessaires pour prévenir les situations et les actes qui peuvent mener aux risques psychosociaux au travail, pour prévenir les dommages ou pour les limiter.»

La politique de prévention mise en place par l'employeur doit:

- être examinée chaque fois qu'il y a un changement pouvant affecter l'exposition des travailleurs aux RPS.
- être évaluée au moins une fois par an, avec le/la conseiller.ère en prévention aspects psychosociaux.

L'employeur doit transmettre au CPPT les

La législation désigne l'employeur comme le responsable de la prévention des risques psychosociaux dans l'entreprise.

résultats de cette évaluation et lui demander son avis sur les mesures qui en découlent.

Dans la 2^{ème} partie de ce dossier spécial, une dimension spécifique des RPS a notamment été l'objet d'un examen plus approfondi, à savoir la violence et le harcèlement moral ou sexuel dans le cadre du travail. Cela peut concerner notamment un.e collègue, un.e supérieur.e hiérarchique ou une personne externe à l'entreprise (un.e patient.e, un.e client.e...). Concernant ces risques, la législation prévoit une approche spécifique: c'est également l'employeur qui doit déterminer les mesures qui doivent être prises pour prévenir ces risques et il doit également prévoir la mise en place de procédures internes pour les travailleurs.euses s'estimant victimes de violence ou harcèlement.

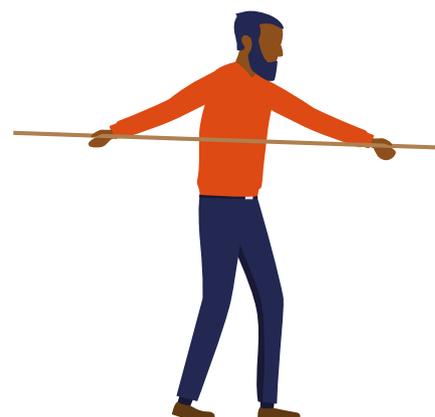
Risques psychosociaux au travail et action syndicale

Le guide de la CSC sur la prévention des risques psychosociaux au travail veut rencontrer trois objectifs: expliquer ce que sont les risques psychosociaux, présenter la nouvelle réglementation et proposer des pistes concrètes pour l'action syndicale.

Les délégué.e.s peuvent être confronté.e.s aux risques psychosociaux de multiples manières: l'appel d'un travailleur ou d'une travailleuse qui n'en peut plus ou d'une personne qui se sent harcelée, un projet d'enquête sur le stress mis en discussion au CPPT par la direction, etc. Face à ces situations, le guide de la CSC aide les militantes et militants à comprendre les risques psychosociaux, à bien utiliser la réglementation, dont les compétences du CPPT, et à s'organiser en équipe syndicale sur ce terrain d'action.



Consultez la brochure sur <https://bit.ly/brochure-risques-psycho>



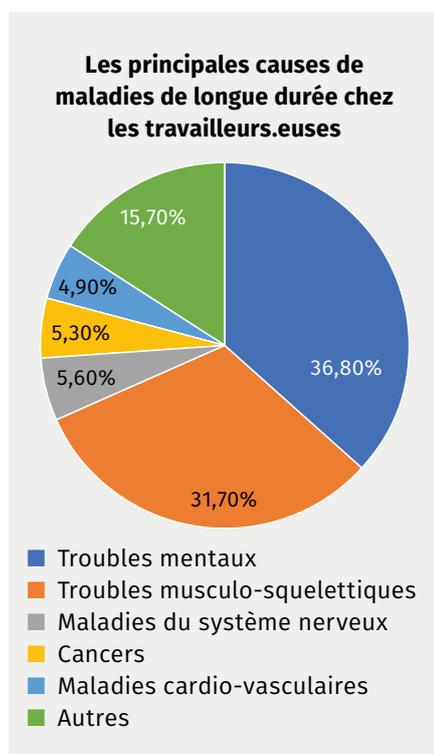


Des chiffres alarmants et des constats inquiétants!

Bien que notre législation détaille les responsabilités et obligations en matière de prévention des RPS, les rares données dont nous disposons confirment les constats tirés par nos militant.e.s: il y a encore beaucoup à faire pour mieux protéger les travailleurs.euses!

Les chiffres officiels de l'Inami sur les RPS sur le marché du travail et dans les entreprises sont alarmants:

- En juin 2020, le nombre de travailleurs.euses invalides (1) avoisinait les 431.000, ce qui représente une augmentation de près de 25 % en 5 ans! Notons également que si en 2015 les femmes représentaient 56,3 % des malades de longue durée, ce chiffre est monté à près de 59 % en juin 2020!
- Parmi ces 431.000 malades de longue durée, 158.700 souffrent de troubles mentaux (2) (soit 36,8 % du total).

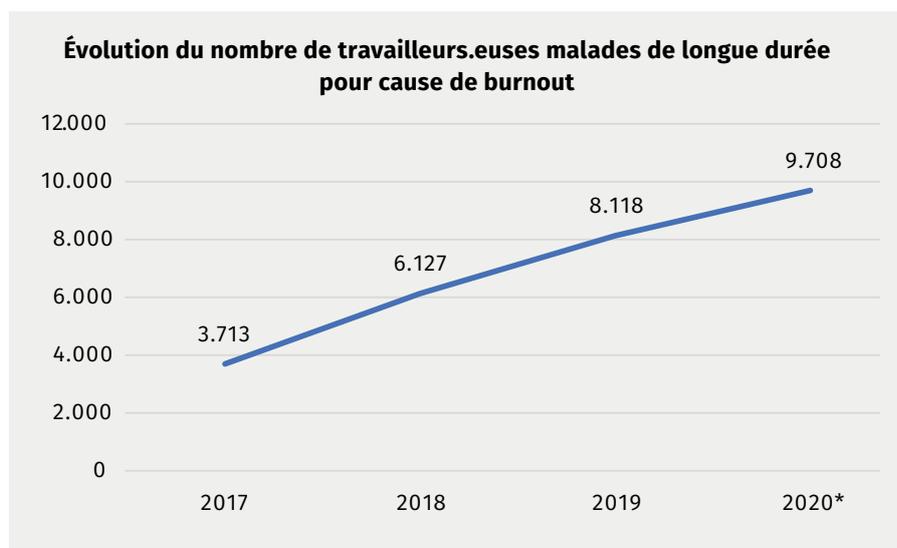


C'est, devant les troubles musculo-squelettiques (31.7 %), la première cause d'invalidité en Belgique.

- L'Inami a identifié qu'en juin 2020, le nombre d'invalidités liées avec certitude aux RPS (3) au travail était de 10.597. Cela représente une augmentation de près de 155 % par rapport à 2017!
- En un peu plus de deux ans, le nom-

bre de travailleurs.euses invalides pour cause de burnout a augmenté de 162 %, passant de 3.713 fin 2017 à 9.708 en juin 2020!

- Sachant que le montant moyen de l'allocation d'invalidité s'élève à 46.35€ par jour (en 2017), on peut estimer que le coût minimal des RPS au travail pour l'Inami s'élevait en juin 2020 à au moins 490.000 € par jour, soit près de 155.000.000 € par an. Ce montant ne cesse d'augmenter et ne tient même pas compte des travailleurs.euses malades depuis moins d'un an!



Il reste beaucoup à faire pour mieux protéger les travailleurs!



(1) Un.e travailleur.euse malade est considéré.e comme «invalidé» (ou «malade de longue durée») lorsqu'il ou elle est en arrêt maladie depuis au moins un an.
 (2) Dépression, burnout etc.
 (3) Horaires stressants, conditions de travail difficiles, burnout, manque de détente et de loisirs, compétences sociales insuffisantes, conflits de rôle social, etc.

Constats inquiétants

La prévention des risques psychosociaux est le parent pauvre dans les entreprises

«Quand les employeurs acceptent de faire une enquête et/ou une analyse de risques, on ne fait rien des résultats par la suite.»

Une déléguée du secteur des soins

«La direction met en place des campagnes d'affichage et des analyses de risques pour la prévention, mais c'est beaucoup plus axé sur les normes de sécurité que sur les RPS.»

Délégués des secteurs de l'énergie et de la chimie

«La direction entend les problèmes mais ne les écoute pas. Elle ne prend pas assez d'initiatives et ne nous informe pas, ce qui entraîne beaucoup de problèmes de communication.»

Un délégué du secteur de l'enseignement

Les témoignages que nous avons recueillis pointent l'absence régulière de prévention primaire des RPS dans les entreprises. D'autre part, lorsqu'une interpellation est faite ou un problème constaté, il est souvent ignoré, sciemment ou non. La méconnaissance du concept de RPS, des moyens de prévention existants, le caractère parfois invisible ou difficilement saisissable des RPS, la complexité de la législation, le manque de formation et d'information de la direction, du management et des travailleurs.euses sur ce sujet sont autant de raisons évoquées pour expliquer cette gestion défectueuse des RPS dans la plupart des entreprises. En d'autres termes, la politique de prévention telle qu'elle devrait être mise en place et évaluée dans l'entreprise selon la législation n'est pas appliquée ou de manière partielle et incorrecte. Cela commence par des analyses de risques trop rares, opaques, insuffisamment prises en compte dans la politique de prévention.

Les CPPT trop peu informés

«Il y a des travailleurs.euses qui font systématiquement plus d'heures, mais le CPPT n'a pas accès à ce genre d'information. C'est comme si on voulait cacher ces heures supplémentaires... C'est la politique de l'autruche de la part de la direction!»

Un délégué du secteur des soins

Au niveau du CPT, il y a une tendance à se focaliser davantage sur les questions de qualité et de sécurité au travail/organisation que sur le bien-être psychosocial des travailleurs.euses. Les RPS sont peu, voire pas abordés au sein du CPPT. Les informations qui y sont reçues ne sont pas équivalentes dans toutes les entreprises, ce qui a pour conséquence des déviations.

La personne de confiance, un rôle à revaloriser

«Les travailleurs ne connaissent même pas les personnes de confiance, ils ne savent pas de qui il s'agit et ne connaissent pas bien son rôle.»

Une déléguée du secteur de la biochimie

La personne de confiance, bien que son indépendance soit protégée par la législation et que l'employeur ne puisse la désigner sans l'accord unanime des représentants des travailleurs.euses au CPPT, est souvent considérée avec méfiance par les travailleurs.euses. Son rôle dans la prévention des RPS est méconnu (quand il ne s'agit pas de son identité!).

L'impact du télétravail sur les RPS

«Le télétravail a eu tendance à faire augmenter la charge de travail et donc les heures de travail aussi. Il a fallu adapter l'organisation de son travail, se former à l'utilisation de nouveaux logiciels... De plus, quand on est en télétravail, personne ne peut mesurer le nombre d'heures qu'on réalise et on peut rapidement tomber dans le sur-engagement.»

Un délégué du secteur bancaire

Le télétravail à domicile diminue la frontière entre la sphère privée et le travail. Les risques psychosociaux augmentent donc.



Les propositions de la CSC pour améliorer la législation sur la prévention des RPS

Constatant les différents points problématiques dans la politique de prévention des RPS dans les entreprises, la CSC a interrogé ses militant.e.s, juristes, permanent.e.s syndicaux sur les adaptations souhaitables, nécessaires ou indispensables de la législation afin de mieux prévenir les RPS au travail. Plusieurs revendications fortes ont été mises en avant.

✓ Une analyse des risques de qualité et transparente!

Il est essentiel de s'assurer que les principes de la prévention des RPS tels que définis par la législation soient respectés. Pour cela, la première étape est une analyse des risques de qualité, transparente et exploitée correctement par l'employeur.

A. Il est nécessaire qu'un modèle unique «minimal» soit mis au point, sur la base duquel les analyses des risques (globales ou spécifiques aux RPS) devront être effectuées afin de garantir la qualité de celles-ci et un contrôle plus aisé de leur suivi ainsi que des mesures prises sur la base de celles-ci. (1)

B. Il faut garantir la transparence de cette analyse des risques auprès des représentants des travailleurs.euses: le CPPT (ou à défaut la délégation syndicale ou les travailleurs.euses) doit avoir un accès direct à l'entièreté de l'analyse des risques telle qu'elle est transmise par le/la conseiller.e en prévention à l'employeur afin de pouvoir rendre un avis pertinent concernant les mesures de prévention qui découlent de cette analyse des risques.

C. Lorsque l'employeur choisit de ne pas suivre un avis ou une mesure préconisée par le ou la conseiller.e en prévention, il doit motiver formellement ce refus auprès du CPPT (ou à défaut, de la DS).

D. Concernant plus spécifiquement le télétravail, il est important d'adapter l'analyse des risques (globale et RPS) aux nouvelles réalités de travail engendrées par le recours au télétravail.

✓ Une inspection qui a réellement les moyens de contrôler et sanctionner

Depuis de nombreuses années, la CSC dénonce le manque croissant d'inspecteurs.trices du contrôle du bien-être au travail. Cette carence en inspecteurs.trices a pour résultat que très peu d'entreprises sont contrôlées et un nombre infime des employeurs en faute sont finalement sanctionnés. Il est nécessaire de doter l'Inspection de moyens leur permettant de sanctionner efficacement et rapidement tout employeur qui ne respecterait pas la législation sur le bien-être au travail. Au-delà des moyens humains, il faut donner à l'Inspection la possibilité de sanctionner les employeurs récalcitrants via des amendes administratives.

✓ (In)former les travailleurs.euses!

Les travailleurs.euses doivent être formés aux bases de la prévention des RPS. Cela pourrait prendre la forme par exemple d'une demi-journée de formation obligatoire tous les quatre ans qui aborderait la question des RPS (définitions, facteurs de risques, rôles des acteurs de la prévention...).

Différents outils ont été mis au point ces dernières années, notamment le «Burnout Assessment Tool» qui permet une détection individuelle ou collective précoce du burnout. Une campagne de promotion d'ampleur de ces outils auprès des employeurs et des travailleurs doit être mise en place (via les services externes par exemple).

✓ Sensibiliser et former l'employeur et les managers

Les diverses formations managériales (2) doivent obligatoirement intégrer dans leur programme un module concernant la prévention des RPS. Une formation spécifiquement dédiée à l'approche managériale de la prévention des RPS doit obligatoirement être suivie par tous les membres de la ligne hiérarchique de l'entreprise (y compris la direction) à intervalle régulier (minimum tous les quatre ans).

✓ La présence des acteurs de la prévention RPS au CPPT

Le/la conseiller.e en prévention aspects psychosociaux ainsi que la personne de confiance dans l'entreprise doivent obligatoirement être présent.es au CPPT lors de l'évaluation annuelle des mesures de prévention. Le/la conseiller.e en prévention aspects psychosociaux doit également fournir un avis écrit au CPPT sur le plan annuel d'action s'il/elle ne peut être présent.e lorsque ce point est abordé au CPPT.

✓ Le télétravail, composante indispensable de la politique de prévention des RPS

Selon la loi, une concertation entre l'employeur et les représentants des travailleurs.euses doit obligatoirement avoir lieu concernant la formalisation d'un droit à la déconnexion des télétravailleurs.euses afin d'assurer le res-

(1) Aussi bien au sein du CPPT que pour l'Inspection ou encore lors de changement de conseiller en prévention interne ou de service externe.

(2) Cela concerne aussi bien les formations académiques que les formations régulières en entreprises (recyclages...)

pect du temps de travail tel qu'il est prévu par le règlement de travail. La CSC réclame que la législation contraigne à l'élaboration d'un plan d'action spécifique concernant ce droit à la déconnexion sur lequel le CPPT devra émettre un avis.

✓ **Pouvoir mesurer régulièrement la qualité de vie au travail**

En plus de l'analyse des risques obligatoire, tous les trois ans, une enquête permettant de mesurer la qualité de vie au travail (et plus spécifiquement la situation psychosociale) doit être effectuée dans chaque entreprise de plus de 20 travailleurs. Cette enquête doit être effectuée à l'aide d'un outil de mesure unique sélectionné par le secteur. Cette approche sectorielle permettra de s'assurer que cet outil soit adapté aux réalités sectorielles. Les résultats de cette enquête doivent être présentés au CPPT (à défaut, à la DS ou aux travailleurs.euses) et permettre d'adapter le plan annuel d'action et le plan global de prévention. Les résultats de ces enquêtes devront également servir de base à la conception d'un plan d'action sectoriel.

✓ **Nécessité de disposer de données chiffrées**

Afin de pouvoir évaluer l'efficacité de la législation sur les RPS de manière complète et objective, il est indispensable de disposer de statistiques complètes et fiables, ce qui n'est pas le cas actuellement. Les données statistiques recueillies doivent être rendues publiques.

Comment puis-je, en tant que délégué.e CSC, aider à la prévention des RPS dans mon entreprise?

Les problèmes d'ordre psychosociaux restent encore très souvent un sujet tabou dans l'entreprise. Pourtant, les victimes sont de plus en plus nombreuses et ont besoin de votre écoute.

Soyez également attentifs à toute une série d'indicateurs d'alertes:

- plaintes individuelles ou collectives de travailleurs.euses (surcharge de travail, discrimination...);
- annonce ou mise en œuvre d'une restructuration;
- volume élevé d'heures supplémentaires;
- indicateurs organisationnels: absentéisme élevé, forte rotation du personnel...;
- accidents du travail en hausse (voir rapport du service interne PPT);
- nombre élevé de demandes d'intervention psychosociale (voir rapport du service interne PPT);
- problèmes de santé liés au stress;
- baisse de la productivité, de la qualité...;
- beaucoup de conflits interpersonnels.

Une grande partie de ces indicateurs d'alertes vous sont communiqués dans les différents organes de concertation. Il est donc important de travailler et de communiquer ensemble au sein de l'équipe syndicale.

Lorsque vous détectez une situation mettant en danger un.e ou plusieurs travailleurs.euses, la législation vous permet de demander une analyse des RPS. Si un tiers des représentants des travailleurs au moins au sein du CPPT en font la demande, l'employeur est obligé de réaliser cette analyse des RPS. En tant que demandeur de cette analyse, le CPPT recevra les résultats complets de celle-ci. L'employeur devra ensuite lui communiquer sa décision quant aux mesures qu'il prendra.

Si malgré l'identification de risques psychosociaux lors de cette analyse l'employeur refuse de prendre des mesures (ou prend des mesures insuffisantes), prenez contact avec l'Inspection contrôle du bien-être au travail.

Vous trouverez leurs coordonnées dans le *Syndicaliste 934 bis* «Qui est qui? Carnet d'adresses pour les délégué.e.s d'entreprise» (en ligne sur www.lacsc.be/brochures).



Édition 2021

Qui est qui?
Carnet d'adresses pour les délégué.e.s d'entreprise

Les bonnes adresses syndicales: comment les rassembler et comment s'en servir?

Que vous soyez représentant au comité pour la prévention et la protection au travail (CPPT) ou au conseil d'entreprise (CE) ou délégué syndical, ou de vos amis ou de vos collègues, le bon personnel au bon moment. Un bon carnet d'adresses est un outil indispensable pour votre travail.

Quelles sont les adresses qui vous servent utiles et où les trouver?

Ce dossier vous guide dans la constitution de votre carnet d'adresses syndicales personnalisés. Il vous propose:

- les adresses de clients services et organismes, ainsi qu'une bonne présentation de ceux-ci. Parmi ces adresses, vous sélectionner celles qui vous concernent;
- une fiche détachable sur laquelle inscrire les adresses qui vous concernent, ainsi que les coordonnées de vos collègues militants.e.s de la CSC et de vos différents interlocuteurs dans l'entreprise.

Amis, vous disposez de toutes les adresses syndicales indispensables à portée de main. Les services et organismes présentés dans ce guide sont les suivants:

1. Votre personnel, la CSC et ses services
2. Adresses utiles à tous les délégués.a
3. Le comité des lois sociales
- 3.1. L'inspection sociale
- 3.2. Le comité des lois sociales - cellule organisation professionnelle
4. Adresses utiles aux délégués.a membres du CPPT
 - 4.1. Les services internes de prévention et de protection au travail et les représentants de la CSC dans ces services.
 - 4.2. Le comité de bien-être au travail (Inspection médicale et inspection technique)
 - 4.3. Les comités relatifs à l'environnement.
 - 4.4. Autres.

SYNDICALISTE 934 BIS | CARNET D'ADRESSES POUR LES DÉLÉGUÉS.E S'ENTREPRISE | ÉDITION 2021 | 1



Le harcèlement et les violences au travail: un phénomène en forte hausse dans les entreprises

Le harcèlement et les violences au travail ne sont pas un phénomène récent et pourtant il a réellement fallu attendre le mouvement #metoo pour que le sujet perde petit à petit son caractère tabou dans les entreprises. Mais le chemin à parcourir pour éradiquer ce type de comportements reste encore bien long comme le montrent les chiffres ci-dessous...

Un travailleur.euse sur trois victime de comportements abusifs!

Lors de sa dernière enquête sur le harcèlement et les violences au travail (1), le service externe de prévention et protection au travail Securex a dressé un tableau inquiétant de la situation:

- Un.e travailleur.euse sur trois se sent victime de comportement abusifs, mais moins d'un.e travailleur.euse sur 100 soumettra une requête à son service de prévention et de protection du travail.
- Seulement 13 % des demandes adressées à un service externe mènent à une requête formelle.
- Les harceleurs.euses sont dans 42 % des cas des supérieurs hiérarchiques, dans 29 % des cas, un collègue, dans 19 %, un groupe de collègues et dans 10 % des cas, un tiers.
- Le nombre de cas a considérablement augmenté en un an avec plus 28 % de harcèlement sexuel, plus 14 % de harcèlement moral et plus 13 % de violences physiques.

Le/la harceleur.euse est rarement inquiété.e

«Dans mon entreprise, un supérieur hiérarchique a été accusé de harcèlement par une collègue. La collègue a dû changer de service et le harceleur est toujours à son poste.»

Une déléguée du secteur de l'énergie

«Dans certaines institutions, il y a une pression envers les jeunes et les étrangers en CDD. On leur fait miroiter le fait d'avoir un CDI afin qu'ils se taisent...»

Un délégué du secteur bancaire

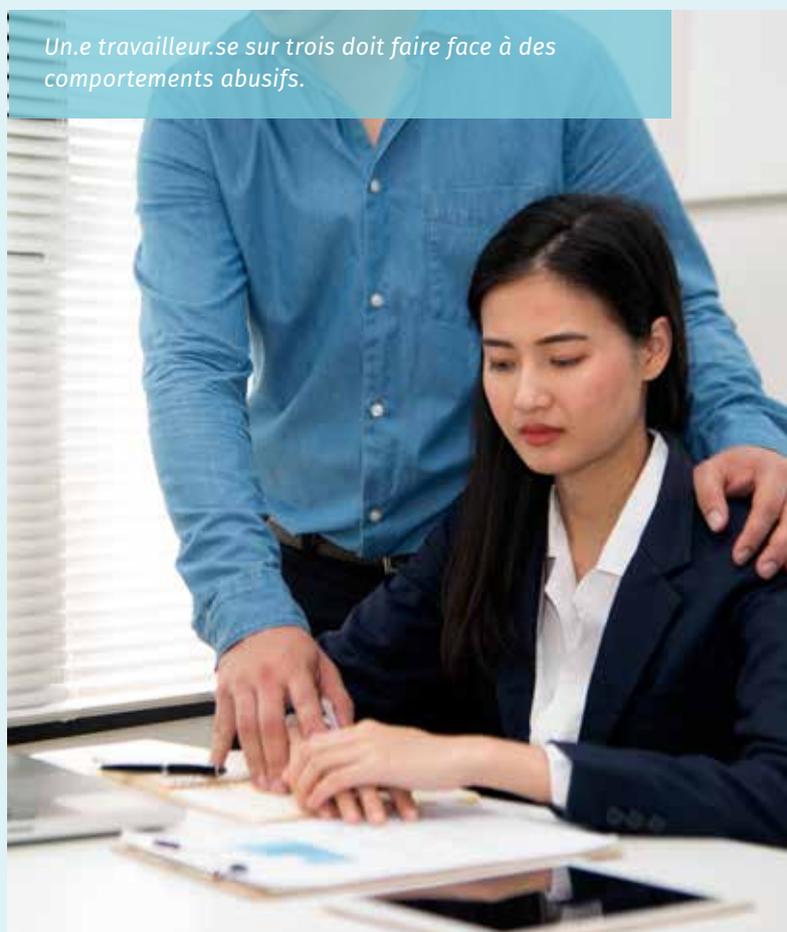
Notre collègue était victime de harcèlement moral de la part de la direction. Elle a épuisé toutes les procédures internes, à plusieurs reprises, sans succès. Cela s'est terminé par un drame puisqu'elle s'est suicidée sur son lieu de travail.

Une déléguée du secteur socio-culturel

«Si les travailleurs.euses qui subissent du harcèlement veulent en parler et/ou lancer une procédure, on les prend en grippe, ils subissent des représailles. La seule «solution» proposée par la direction, le conseiller en prévention et les médecins du travail est de chercher du travail ailleurs si ça ne leur va pas.»

Une déléguée du secteur des soins

Un.e travailleur.se sur trois doit faire face à des comportements abusifs.



(1) <https://press.securex.be/les-travailleurs-belges-de-plus-en-plus-sensibles-au-harcèlement>

Quand il s'agit d'agression physique, nous avons pu constater qu'en général dans les entreprises, des mesures sont prises pour sanctionner le(s) harceleur(s). Néanmoins dès qu'il s'agit de harcèlement moral ou sexuel, les sanctions se font rares: les victimes qui osent réagir ne sont pas vraiment entendues à cause du «manque de preuves», du tabou qui règne autour du concept de harcèlement ou à la banalisation des faits par la hiérarchie (qu'elle soit partie prenante ou non), mais aussi parfois par les collègues. Nos militant.e.s et juristes confirment que les victimes n'obtiennent que très rarement gain de causes. Les travailleurs.euses ont peur de rentrer dans des procédures qu'ils/elles ne comprennent pas, sont découragé.e.s par le risque de représailles... La solution qui leur est le plus souvent proposée ou imposée est le départ (vers un autre service ou une démission de l'entreprise), alors que le/la harceleur.euse n'est que trop rarement inquiété.e.

Le rôle et la position du CPAP sont problématiques

«Le conseiller en prévention aspects psychosociaux semble à l'écoute, mais le problème c'est qu'il va donner des conseils aux travailleurs mais va par la suite leur demander de faire comme s'il n'avait rien dit devant la direction.»

Une déléguée du secteur de l'enseignement

La majorité des interventions psychosociales sont informelles (1). Les différents témoignages que nous avons recueillis mentionnent le fait qu'en majorité, les conseillers.ères en prévention aspects psychosociaux (CPAP) découragent le recours à la voie formelle (2) autant que possible (3). L'inconvénient majeur de la voie informelle est que le/la demandeur.euse n'est pas protégé.e contre les représailles, ce qui crée un sentiment d'insécurité bien compréhensible.

- (1) Elle consiste à rechercher une solution de manière informelle au moyen d'entretiens, d'interventions auprès d'une autre personne de l'entreprise ou de tentatives de conciliation.
- (2) Elle consiste à demander à l'employeur de prendre des mesures qui offrent une solution concernant la problématique psychosociale du demandeur.
- (3) Notons que les interventions psychosociales informelles ou formelles ne sont pas réservées uniquement aux cas de violence et de harcèlement. Elles sont aussi accessibles pour toutes les autres situations dans lesquelles il est question de problèmes psychosociaux au travail (stress, burnout, conflits...).
- (4) C'est-à-dire le/la travailleur.euse ayant introduit une demande d'intervention psychosociale.

Les travailleurs.euses font état d'une grande méfiance envers la neutralité et l'objectivité du/de la conseiller.ère en prévention aspects psychosociaux. De plus, l'opacité du processus d'intervention psychosociale décourage les victimes et les rend méfiant.e envers le/la CPAP. En effet, le/la demandeur.euse (4) n'est pas ou peu informé.e des mesures préconisées par le/la CPAP à l'employeur. Or, dans le cadre d'un harcèlement ou de violences, il est essentiel que la victime présumée puisse avoir confiance envers la personne qui recueille son témoignage. Bien que selon la législation, le/la CPAP soit censé examiner en toute impartialité la situation de travail en tenant compte des informations transmises par les personnes qu'il juge utile d'entendre, il est primordial de trouver une solution afin de restaurer ou renforcer la confiance des travailleurs.euses avec les services internes/externes de prévention et protection au travail.



Dans un contexte de harcèlement ou de violence, il est essentiel que la victime puisse avoir confiance dans le conseiller en prévention aspects psychosociaux.



Les propositions de la CSC pour mieux protéger les victimes de violence ou de harcèlement au travail

Nos militant.e.s, juristes, permanent.e.s ont proposé une série de revendications afin de mieux protéger et garantir les droits des victimes de harcèlement ou de violence au travail, mais aussi de mieux prévenir des comportements non désirables.

✓ Plus de transparence lors des interventions psychosociales

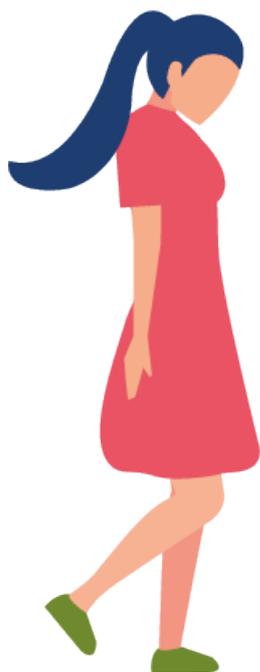
Il est indispensable de rendre le travail du service interne/externe et du/de la conseiller.ère en prévention aspects psychosociaux (CPAP) plus transparent: via un modèle de rapport unique en cas de demande d'intervention psychosociale, l'obligation du/de la CPAP de motiver auprès du/de la demandeur.euse par écrit les motifs d'un éventuel refus de démarrer une intervention psychosociale (in)formelle, le droit pour le/la demandeur.euse de disposer du rapport complet du CPAP lors d'une intervention psychosociale (1).

✓ Une meilleure protection contre les représailles

Il est essentiel et urgent de renforcer la protection des victimes pour lutter contre les représailles: un.e travailleur.euse demandant une intervention psychosociale doit également bénéficier de cette protection dans le cadre d'une procédure collective et/ou informelle. Trop souvent, ce manque de protection conduit des travailleurs.euses à devoir démissionner car ils/elles sont victimes de représailles. Ces travailleurs.euses démissionnaires sont alors doublement sanctionné.e.s car en plus d'être contraint de quitter leur emploi (alors qu'ils/elles sont les victimes!), ils/elles subissent d'importantes conséquences financières puisqu'ils/elles perdent leur droit aux allocations de chômage. Trop souvent, des travailleurs.euses victimes de harcèlement ou de violence doivent donc choisir

entre garder leur emploi coûte que coûte (avec les potentielles conséquences graves sur leur santé mentale et physique) et se retrouver sans revenus.

Il est indispensable de prévoir un temps de formation obligatoire pour tous les travailleurs.euses, la ligne hiérarchique et la direction.



✓ (In)former les travailleurs.euses et la ligne hiérarchique

Comme pour les revendications concernant la politique de prévention des RPS dans les entreprises (voir précédemment), la méconnaissance de la législation, des procédures, mais aussi parfois simplement des types de comportements indésirables et/ou problématiques est un problème récurrent. C'est pourquoi, il est indispensable de prévoir un temps de formation obligatoire pour tous les travailleurs.euses, la ligne hiérarchique et la direction. Cette formation, via une approche genrée, rappellerait notamment les signaux permettant de détecter des comportements potentiellement problématiques, la législation en vigueur, les différentes procédures à disposition des travailleurs.euses s'estimant victimes de harcèlement ou de violences (2).

✓ La personne de confiance

Chaque travailleur.euse doit avoir la possibilité de s'adresser dans son entreprise à une personne de confiance du même sexe.

✓ Les procédures externes, trop lointaines dans certains cas

Dans certains cas, la victime se sent coincée car les procédures internes ont déjà démontré leur inefficacité par le passé, ou encore elles sont en cours mais traînent en longueur. La/les victime(s) se retrouvent alors dans une situation intenable. C'est pourquoi, il est important que la législation permette aux victimes d'avoir accès aux procédures externes (Inspection contrôle du bien-être au travail ou instances judiciaires) sans devoir obligatoirement épuiser les procédures internes avant.

(1) Rapport reprenant l'analyse de la situation et les mesures préconisées par le/la CPAP pour résoudre le problème.

(2) Cela pourrait être inclus dans les formations axées sur la prévention des RPS pour tous les travailleurs.euses et la ligne hiérarchique (y compris la direction) revendiquées précédemment.



«Notre cheffe passe son temps à faire des remarques désobligeantes. Par exemple:

- À une travailleuse de retour d'un congé de maternité: "Si t'en fais un quatrième, tu restes chez toi".
- À une travailleuse qui demande trois jours de congé en plus pour rester en Turquie: "Si tu aimes tellement ton pays, faut pas revenir".
- À une travailleuse qui se fait attendre: "Ah encore cette limace!"
- À une travailleuse dont la mère est en toute fin de vie: "J'espère que ça ne va pas arriver un jour où tu travailles!"

La direction connaît le problème et ne fait rien.»

Une déléguée du secteur du nettoyage

Comment puis-je, en tant que délégué.e, réagir face à un cas de harcèlement ou de violence?

En tant que délégué.e, vous serez peut-être un jour ou l'autre confronté à un cas présumé (ou avéré) d'harcèlement ou de violence dans le cadre du travail. Lorsqu'un.e travailleur.euse s'estimant victime ou mise en cause pour harcèlement s'adresse à vous, veillez à:

- écouter, ne pas minimiser;
- garantir la confidentialité;
- informer sur les procédures (internes et externes), les rôles des acteurs de la prévention, les règles concernant la protection contre les représailles...
- avec l'accord de la personne, relever les informations utiles sur les

aspects collectifs de la situation vécue avant d'entamer des démarches de type «individuel».

S'il est nécessaire de demander une intervention psychosociale (individuelle) informelle ou formelle, pensez toujours à rechercher aussi les facteurs collectifs.

Proposez également au travailleur de l'aider dans ses démarches. Si vous ne pouvez l'accompagner formellement dans toutes ces démarches, vous pouvez rester attentif.ve à ce que les procédures soient appliquées correcte-

ment (comme prévues par le règlement de travail) et à ce que le/la travailleur.euse et ses éventuels témoins ne subissent pas de représailles s'il s'agit d'une intervention psychosociale formelle.

Vous trouverez nos conseils détaillés pour une stratégie syndicale à appliquer face aux RPS dans la brochure de la CSC «Risques psychosociaux au travail et action syndicale» (www.lacsc.be (Publications/Brochures) ou <http://bit.ly/brochure-risques-psychosociaux> (voir page 4).

S'il est nécessaire de demander une intervention psychosociale (individuelle) informelle ou formelle, pensez toujours à rechercher aussi les facteurs collectifs.



La prévention en entreprise: une priorité

Dans le cadre d'un webinaire organisé par la CSC le 1^{er} avril, Véronique Crutzen, psychologue, conseillère générale à la DG Humanisation du travail au SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, était invitée à faire part de sa vision de la prévention des RPS dans les entreprises et institutions.

Une meilleure législation est-elle le seul moyen de favoriser la prévention des RPS au sein de l'entreprise?

Les risques psychosociaux sont en effet un sujet qui est parfois encore tabou et qui demande un changement de mentalités. La législation n'est cependant pas la seule solution pour prévenir efficacement les RPS, même si elle en est effectivement une. Il faut sensibiliser à tous les niveaux, faire fonctionner le dialogue social dans l'entreprise et bien sûr pouvoir contrôler via l'Inspection notamment. Dans le but d'informer et de sensibiliser à la prévention des RPS, le SPF Emploi a d'ailleurs développé pas mal d'outils pour aider les employeurs, les travailleurs, les syndicats (ces outils sont disponibles gratuitement sur le site du SPF).

La solution se trouverait donc bien dans les entreprises?

Le rapport du Conseil supérieur de la santé précise également que le travail reste le facteur le plus important dans la prévention des troubles mentaux au sens large. Si on arrive à ce qu'il y ait de bonnes politiques de prévention dans les entreprises, le monde du travail peut réellement contribuer à améliorer la situation actuelle. Il y a d'ailleurs de nombreux exemples d'entreprises ou d'institutions où la politique de prévention fonctionne relativement bien et qui peuvent être une source d'inspiration (voir sur le site du SPF Emploi: www.sesentirbienautravail.be).

La crise du coronavirus a eu des effets sur le bien-être mental des travailleurs.euses. Assiste-t-on à l'arrivée de nouveaux types de risques psychosociaux?

La crise actuelle a en effet un impact considérable sur la santé mentale de la population. Cependant, on sait que la situation était déjà préoccupante avant la crise et qu'il y avait déjà un grand nombre de troubles psychiques qui jouaient un rôle dans l'augmentation des incapacités de travail de longue durée. Je pense donc qu'on ne peut pas parler de «nouveaux risques», mais plutôt d'une amplification des risques qui étaient déjà connus avant cette pandémie. Il est donc encore plus important que nous continuions à jouer nos rôles respectifs pour

conscientiser les acteurs du monde du travail de l'importance de respecter les obligations légales relatives à la prévention des RPS et d'utiliser les meilleurs outils qui sont à leur disposition.

Qu'en sera-t-il de l'«après-crise»?

Le télétravail va rester sans doute très présent après cette crise. Il faudra donc s'adapter en termes de prévention primaire notamment. Il faut réfléchir et déjà préparer le retour au travail dans cette nouvelle configuration, d'autant plus qu'il est probable qu'à l'avenir, nous connaissons d'autres crises semblables. Il faut donc se préparer à de nouvelles crises et en tenir compte lorsque l'on réfléchit à la prévention.

Le télétravail va rester sans doute très présent après cette crise. Il faudra donc s'adapter en termes de prévention primaire notamment.

Véronique Crutzen: «Il faut sensibiliser à tous les niveaux, faire fonctionner le dialogue social dans l'entreprise et, bien sûr, pouvoir contrôler via l'Inspection notamment».



Le nombre d'accidents du travail reste trop élevé

Les victimes sont encore trop souvent les jeunes travailleurs.euses et les intérimaires

Chaque année, le 28 avril est la Journée mondiale pour la santé et la sécurité au travail. Dans de très nombreux pays, c'est à cette date que l'on commémore les victimes d'accidents du travail. Le nombre total d'accidents survenant sur le lieu de travail n'a cessé de diminuer ces dix dernières années. C'est une bonne chose car personne ne souhaite que ce nombre augmente. Les derniers chiffres connus (2019) ne dévoilent toutefois qu'une partie de la réalité car cette baisse, nous ne la constatons pas au niveau des accidents du travail entraînant une incapacité permanente. Nous constatons par ailleurs de grosses différences entre les travailleurs.euses, selon leur âge et leur ancienneté dans l'entreprise. Plus ils sont jeunes et moins ils ont d'expérience, plus le risque d'avoir un accident est important.

En 2019, on a comptabilisé 120.078 accidents sur le lieu de travail dans le secteur privé. C'est une baisse de 2,16 % par rapport à 2018. Depuis les années 80, une tendance à la baisse se dessine au niveau du nombre total d'accidents du travail, bien que cette baisse se soit stabilisée depuis 2015. Le nombre d'accidents graves survenant sur le lieu de travail ne diminue toutefois pas: on en a comptabilisé 11.789 en 2019, dont 57 ont été mortels et 11.732 ont entraîné des lésions permanentes. Ce chiffre est toujours aussi élevé que dans les années 1980 (voir le

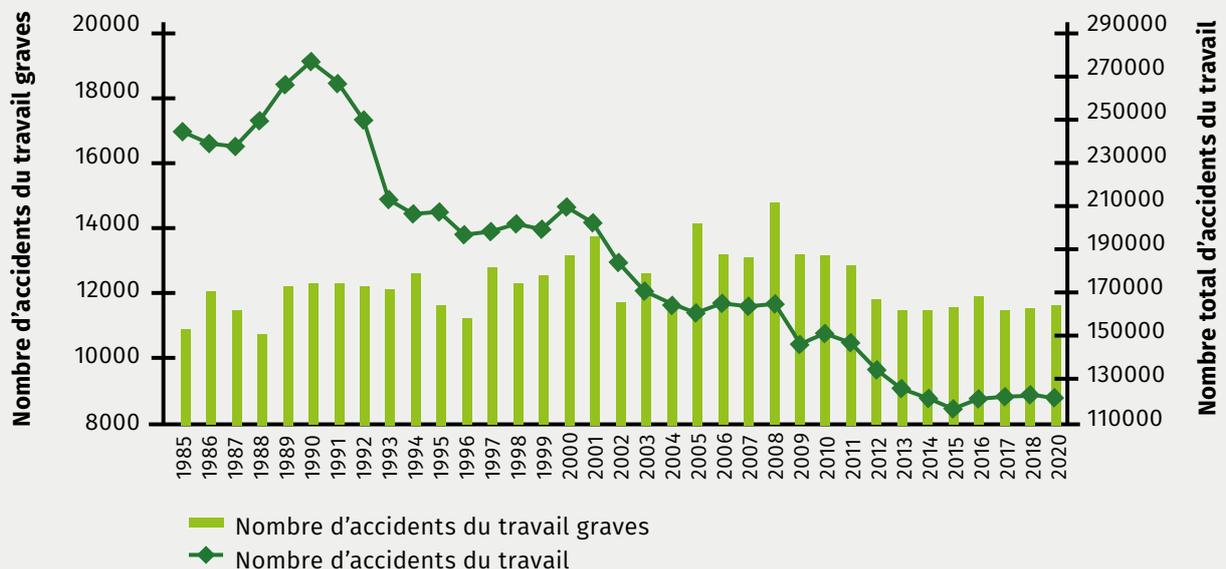
graphique avec l'évolution du nombre d'accidents du travail).

Même en ventilant ces chiffres entre les ouvriers.ères et les employé.e.s et même en tenant compte des fluctuations de l'emploi, nous constatons malheureusement que la situation évolue peu au niveau des accidents graves. Les accidents du travail restent également problématiques dans le secteur public. En 2019, 36.665 accidents se sont produits sur le lieu de travail dans le secteur public.

Dans le secteur public, les chiffres

suivent la même tendance que dans le secteur privé. Notons toutefois que jusqu'en 2015, la baisse du nombre d'accidents du travail était fortement influencée par la baisse du nombre de déclarations d'accidents du travail légers. Dès 2007, Fedris avait constaté que deux accidents du travail sur trois n'étaient pas déclarés. Il faut par conséquent se méfier des statistiques belges sur les accidents du travail, celles-ci prenant en compte le nombre total d'accidents du travail déclarés. Le nombre total d'accidents du travail déclarés occulte donc la situation réelle. Comme le montrent les chiffres, cette baisse ne s'est pas poursuivie ces dernières années. Les efforts en matière de prévention ne peuvent en aucun cas être relâchés. On ne dispose pas encore de données chiffrées pour l'année 2020, mais il est probable qu'elles donneront une image fort tronquée compte tenu de la crise du coronavirus, des périodes de confinement et du travail à domicile pratiqué à grande échelle.

Nombre d'accidents survenus sur le lieu de travail dans le secteur privé





Jeunes: un groupe particulièrement vulnérable

Si nous nous replongeons une nouvelle fois dans les chiffres du secteur privé, nous voyons qu'une autre tendance se dégage: les jeunes travailleurs.euses sont, de très loin, les premières victimes d'accidents du travail (voir tableau). Leur faible ancienneté dans l'entreprise leur joue également des tours. Plus d'un accident du travail mortel sur trois (37 %) touche des travailleurs.euses ayant moins d'une année d'ancienneté. En 2019, huit travailleurs.euses ont même perdu la vie sur leur lieu de travail pendant leur premier mois de travail. Le manque d'expérience, l'absence de formation ou une formation limitée, l'encadrement insuffisant et une grande insécurité sont les principales causes de ces chiffres dramatiques.

Ce constat est également confirmé par les chiffres des accidents du travail touchant les intérimaires. Ces travailleurs.euses sont souvent jeunes et ont une expérience limitée sur le lieu de travail. Pour 1.000 équivalents temps plein, le nombre d'accidents du travail est deux fois plus élevé chez les ouvriers et de 50 % plus élevé chez les employés. En 2019, on a comptabilisé chez les tra-



Le nombre d'accidents du travail entraînant une incapacité permanente ne diminue pas.

Âge de la victime	Nombre d'accidents par 1000 travailleurs
15-19 ans	83
20-29 ans	58
30-39 ans	45
40-49 ans	42
50-59 ans	42
60 jaar ans et plus	34

vailleurs intérimaires 900 accidents de travail ayant entraîné une incapacité de travail permanente. Neuf de ces accidents ont été mortels. D'après le rapport annuel de Prévention et Intérim, le service de prévention central du secteur du travail intérimaire, c'est le chiffre le plus élevé depuis 2000. La prévention des accidents du travail

après des jeunes et des nouveaux travailleurs.euses, et en particulier des travailleurs intérimaires, doit par conséquent faire l'objet d'une attention accrue. L'information, la formation, l'encadrement et le respect strict des obligations légales sont donc essentiels.

| Stijn Gryp & Kris Van Eyck |

	Intérimaires ouvriers	Secteur privé ouvriers sans intérimaires	Intérimaires employés	Secteur privé employés sans intérimaires
Nombre ETP 2019	76.020 ¹	903.679 ²	49.146 ¹	1.372.053 ²
Nombre accidents travail avec minimum un jour d'incapacité de travail	8.152 ¹	44.984 ³	812 ¹	15.015 ³
Nombre accidents travail par 1.000 ETP	107,23	49,78	16,52	10,94
Rapport intérimaires/ secteur privé	2,15		1,51	

1. Source: Prévention et Interim: www.p-i.be. Le nombre d'heures de travail intérimaires prestées a été divisé par 1.760 heures (semaine de 38 heures) pour obtenir le nombre d'ETP.

2. Source: www.rsz.be

3. Source: www.fedris.be: statistiques accidents du travail sur le lieu de travail dans le secteur privé, 2019.

Bien-être psychosocial dans les entreprises: des chiffres préoccupants!

Il y a **431.000**
malades de longue durée



158.700

malades de longue durée
souffrent de troubles mentaux
(dépression, burn-out...)

dont au moins

10.597

travailleurs et travailleuses absent·e·s depuis
plus d'un an à cause du stress ou d'un burn-out

RPS? Qu'est-ce que c'est?

Les risques psychosociaux au travail sont des situations qui peuvent générer du stress, un burn-out ou une autre atteinte à la santé du travailleur ou de la travailleuse. Il peut par exemple s'agir d'une surcharge de travail, de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel.



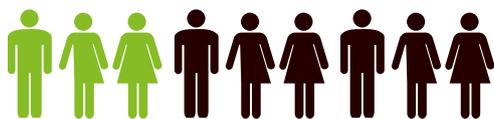
x3

en 3 ans

Coût?

155.000.000

euros par an



1 travailleur ou travailleuse sur 3

est victime de comportements indésirables au travail.

En un an, le nombre de cas
a augmenté de:

+ 28% harcèlement sexuel

+ 14% harcèlement moral

+ 13% violences physiques

La CSC se mobilise pour exiger:

- **Une politique transparente** concernant les RPS, en concertation avec le personnel et ses représentant·e·s.
- Des **formations** à la prévention des RPS au travail, pour la direction et pour les travailleurs et travailleuses.
- Tous les 3 ans, **une évaluation de la qualité de vie** dans les entreprises, et en particulier des RPS, suivie d'un plan d'action si des problèmes apparaissent.
- **Une meilleure législation** concernant le harcèlement et la violence au travail, qui offre plus de droits et de protection aux victimes.
- Un **plan de déconnexion obligatoire**, dans chaque entreprise, évalué annuellement et soumis à la concertation sociale.
- **Suffisamment de moyens pour permettre à l'Inspection** de sanctionner efficacement et rapidement tout employeur qui ne respecterait pas la législation.