



COMMENT ASSURER LE BIEN-ÊTRE PSYCHOSOCIAL : UNE INTRODUCTION AU THÈME

Le bien-être psychosocial au travail est un thème d'actualité, aussi bien dans le cadre de la réglementation sur le bien-être¹ que sur le terrain. Les employeurs ont l'obligation légale de veiller au bien-être de leurs travailleurs, mais ils n'en ont pas toujours conscience. La mise en place d'une politique en matière de bien-être psychosocial présente pourtant de nombreux avantages. Dans les organisations qui investissent dans le bien-être psychosocial, les travailleurs sont davantage satisfaits au travail, sont plus productifs, s'absentent moins pour cause de maladie due au travail et ont moins l'intention de changer de travail.



CETTE FICHE :

- a) explique de manière simple en quoi consiste le bien-être psychosocial au travail et son importance.
- b) explique comment lancer une politique en matière de bien-être psychosocial, avec les obligations légales que cela implique.
- c) propose plusieurs pistes concrètes afin que vous puissiez, avec vos participants, mener une réflexion sur la manière de mettre en œuvre cette politique.
- d) vous fournit des pistes et des outils qui vous seront utiles durant votre formation.

La fiche « Comment assurer le bien-être psychosocial : une introduction au thème » fait partie de l'outil de formation « Aspects psychosociaux : outil pour le formateur ». Cet outil traite également des thèmes suivants : « Gestion d'équipe », « Respect mutuel au travail », « Prévention du stress et du burn-out », « De l'absence pour maladie au bien-être sur le lieu de travail » et « Les nouvelles formes d'organisation du travail ». En votre qualité de formateur, il est intéressant de donner d'abord une introduction générale avant de vous plonger dans les différents sous-thèmes. Cette introduction générale décrit, d'une part, en quoi consiste le bien-être psychosocial au travail, et, d'autre part, les obligations légales pour l'employeur en la matière.



OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE

En vous basant sur cette fiche, vous pouvez organiser une formation sur le thème du bien-être psychosocial au travail et les obligations légales qui y sont liées. À l'issue de cette formation, les participants doivent être capables de :

- donner une définition des risques psychosociaux.
- citer les obligations légales relatives à ce thème.
- énumérer les 5 « T », en donner des exemples et les reconnaître en situation pratique.
- réfléchir à la définition d'une politique en matière de bien-être psychosocial au travail.
- retrouver de plus amples informations sur le thème en utilisant la documentation complémentaire.



Bien-être psychosocial et risques psychosociaux

Les risques psychosociaux 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 ».



LES 5 « T »

- **Le contenu du travail.** Par exemple : la nature du travail, la variation des tâches, la clarté des tâches, la pression au travail, l'autonomie, les exigences émotionnelles du travail (par exemple, être confronté à la souffrance des autres) et la charge mentale.
- **Les conditions de travail.** Par exemple : l'organisation des heures de travail et des congés, les possibilités d'apprentissage, les procédures d'évaluation, le type d'horaire (travail de jour, travail posté, travail de nuit, entre autres) et la gestion des carrières.
- **Les conditions de vie de travail.** Par exemple : le lieu de travail physique, la charge physique, les équipements de travail, le bruit, l'éclairage et la température.
- **Les relations interpersonnelles au travail.** Par exemple : la collaboration avec les collègues et le supérieur hiérarchique, l'ambiance, les possibilités de concertation et les contacts avec les tiers (comme un partenaire externe, un partenaire avec lequel l'organisation collabore).
- **L'organisation du travail.** Par exemple : la structure de l'organisation, la communication, la participation des travailleurs dans la prise de décisions, les procédures de travail et la manière de gérer l'équipe.



VOIR
EXERCICE
1

RISQUES PSYCHOSOCIAUX : QUELQUES EXEMPLES

- Pression au travail élevée
- Contenu des tâches peu clair ou attentes contradictoires de la part de différents supérieurs hiérarchiques
- Peu de possibilités de communication entre les travailleurs et les supérieurs hiérarchiques
- Travail répétitif avec mouvements répétés et routiniers
- Matériel de travail insuffisant ou de mauvaise qualité
- Horaire de travail difficilement combinable avec la vie privée
- Contrat temporaire, et l'insécurité de l'emploi qui en résulte
- Manque de communication entre différents départements
- Structure de l'organisation peu claire

RISQUES PSYCHOSOCIAUX : CONSÉQUENCES

Les risques psychosociaux ont un effet négatif sur le bien-être des travailleurs et ont des conséquences négatives, telles que du stress, de la démotivation, des conflits, de l'absentéisme, une rotation du personnel, de l'inefficacité, une mauvaise réputation de l'organisation, etc. Si l'employeur investit dans le bien-être psychosocial et fait en sorte de limiter autant que possible les risques psychosociaux, cela aura un effet positif sur la motivation et sur la satisfaction des travailleurs, sur leur niveau de stress, sur le risque de conflits, sur l'absentéisme, etc.



VOIR
EXERCICE
2

Qui joue un rôle ? Différents acteurs

Des rôles importants, impliquant chacun des responsabilités différentes, ont été attribués à plusieurs acteurs dans l'élaboration, le maintien et le fonctionnement optimal de la politique en matière de bien-être psychosocial.



L'employeur

- Identifier les situations qui présentent un risque pour le bien-être psychosocial.
- Mettre en œuvre les mesures de prévention adéquates.
- Responsable final de la politique en matière de bien-être psychosocial.



Les travailleurs

- Contribuer de façon constructive à une ambiance de travail positive, par exemple en participant à une analyse de risques aspects psychosociaux.
- Ne pas adopter de comportement indésirable et abusif au travail.



Le conseiller en prévention aspects psychosociaux (service interne ou externe de prévention)

- Personne à laquelle peuvent s'adresser les travailleurs en souffrance.
- Réaliser des analyses de risques.
- Fournir un accompagnement à des groupes de travail, par exemple dans l'élaboration d'un plan d'action (à la suite d'une analyse de risques) contenant des mesures visant à prévenir et à limiter les risques.
- Apporter son assistance lors de l'élaboration d'une politique psychosociale générale et/ou d'une politique spécifique, relative par exemple au stress, à l'absentéisme ou aux comportements agressifs.



Le Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT)

- Donner au préalable des avis sur les éléments des 5 « T » qui peuvent occasionner des risques psychosociaux au travail.



Les supérieurs hiérarchiques

- Mettre en œuvre la politique en matière de bien-être psychosocial.
- Détecter les risques et problèmes psychosociaux, par exemple les conflits.
- Contribuer à une ambiance de travail positive
- Engager le dialogue avec les travailleurs au sujet de leur bien-être.



Le conseiller en prévention interne

- Veiller au respect des obligations légales.
- Donner des conseils au sujet des 5 « T » qui peuvent entraîner des risques psychosociaux ainsi qu'à propos de mesures de prévention collectives.



Le médecin du travail (service interne ou externe de prévention)

- Faire un suivi du bien-être personnel des travailleurs.
- Faire un suivi de la politique en matière de santé des organisations, dont la politique en matière de bien-être psychosocial.
- Communiquer une fois par an à l'employeur et au conseiller en prévention aspects psychosociaux des informations utiles pour l'évaluation de la politique de prévention.



La personne de confiance

- Personne à laquelle peuvent s'adresser individuellement les travailleurs en souffrance.
- Adresser un travailleur, par exemple, à un conseiller (interne ou externe) en prévention aspects psychosociaux ou à un thérapeute.
- Apporter son assistance, par exemple, dans le cadre de l'élaboration des procédures internes et de la préparation d'une analyse de risques aspects psychosociaux.
- Transmettre les informations nécessaires au conseiller (interne ou externe) en prévention aspects psychosociaux.
- Participer aux réunions du CPPT lorsque les risques psychosociaux sont à l'ordre du jour.



Cadre légal

La mise en place d'une politique intégrée en matière de bien-être psychosocial porte ses fruits. Des points essentiels à cette politique sont la détection des risques psychosociaux et la prévention ou, du moins, la limitation des conséquences de ces risques. Il s'agit également d'une obligation légale pour les employeurs². Ils doivent en effet être en règle concernant les éléments suivants :

1. L'intégration dans le règlement du travail d'une déclaration de principe, des coordonnées nécessaires et des procédures relatives aux aspects psychosociaux

Les éléments suivants doivent figurer dans le règlement du travail lorsqu'il est question d'aspects psychosociaux :

- Une déclaration de principe qui précise la manière dont l'organisation gère généralement les risques psychosociaux.
- Les coordonnées du conseiller (interne ou externe) en prévention aspects psychosociaux ou du service externe pour la prévention et la protection au travail pour lequel travaille ce conseiller.
- Les coordonnées de la personne de confiance interne, si une personne de confiance a été désignée.
- Les procédures que peut engager un travailleur estimant être victime d'un risque psychosocial.



2. La tenue à jour d'un registre des faits de violence et de harcèlement moral ou sexuel commis par des tiers

Lorsqu'un travailleur a le sentiment d'être victime de faits de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel commis par un tiers (par exemple, un client, un fournisseur ou un visiteur), le but est que le travailleur puisse déposer une déclaration, qui sera consignée dans un registre. Cette déclaration décrit les faits et mentionne la/les date(s) à laquelle/auxquelles les faits se sont déroulés.

L'identité du travailleur ne doit pas être mentionnée dans le registre, sauf si le travailleur donne son consentement ou qu'un suivi et/ou un soutien sont souhaités. Le registre doit être tenu à jour par :

- La personne de confiance interne, si une personne de confiance a été désignée.
- Le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne, si aucune personne de confiance n'a été désignée et si le conseiller en prévention aspects psychosociaux est externe.



3. La réalisation d'une analyse de risques aspects psychosociaux tous les 5 ans

- Une analyse de risques aspects psychosociaux inventorie et analyse les aspects psychosociaux, en se basant sur les 5 « T ».
- Les travailleurs doivent être impliqués dans cette analyse et avoir la possibilité de partager leur expérience de manière anonyme.
- Si personne ne peut assumer un rôle de médiateur ou s'il existe déjà des conflits au sein de l'organisation, cette analyse doit être réalisée par un service externe pour la prévention et la protection au travail.
- L'analyse de risques peut être réalisée au moyen de questionnaires (méthode quantitative) ou en engageant le dialogue avec les travailleurs (méthode qualitative). Chaque méthode a ses avantages et ses inconvénients. La méthode qui convient le mieux dépend de facteurs propres à l'organisation (par exemple, la culture et la taille de l'organisation) et de l'objectif de l'employeur. Idéalement et si c'est possible d'un point de vue pratique, une combinaison des deux méthodes est appliquée : tout d'abord est organisée une enquête quantitative, et ensuite les résultats de cette enquête sont analysés plus en profondeur et explicités lors d'entretiens (par exemple, des entretiens de groupe).
- Il est important d'accorder suffisamment d'attention au caractère confidentiel des résultats dans le cadre de l'enquête et de l'analyse. L'implication et l'engagement des travailleurs sont indispensables. Les employeurs doivent dès lors assurer une bonne communication et le dialogue avant de démarrer l'enquête (par exemple : Pourquoi cette enquête est-elle organisée ? À quoi le travailleur peut-il s'attendre ? Quel rôle le travailleur joue-t-il dans le cadre de l'enquête ? Quand cette enquête sera-t-elle organisée ? Comment la confidentialité des informations est-elle garantie ?).



² Code sur le bien-être au travail - Livre I - Titre 3 - Prévention des risques psychosociaux au travail



4. L'établissement et la mise en œuvre d'un plan d'action basé sur les résultats de l'analyse de risques aspects psychosociaux

Le plan d'action contient des mesures concrètes visant à prévenir, à maîtriser ou à réduire les risques psychosociaux. Les travailleurs peuvent être impliqués dans ce cadre pour, par exemple, fixer un ordre de priorité dans les actions à entreprendre. Les actions peuvent :

- être définies en se basant sur les 5 « T »
- être formulées au niveau individuel, de l'équipe et de l'organisation
- concerner différents niveaux de prévention :
 - **Prévention primaire** : prévenir autant que possible les situations à risque. Exemples : élaborer un code de conduite ou définir une politique en matière de consommation d'alcool, de médicaments et de drogues.
 - **Prévention secondaire** : limiter autant que possible les conséquences négatives de certains risques. Exemples : désigner une personne de confiance interne ou organiser une formation sur le thème « Faire face aux comportements agressifs pour les personnes chargées de l'accueil ».

- **Prévention tertiaire** : limiter les dégâts autant que possible. Par exemple : prévoir un soutien pour les travailleurs qui reprennent le travail après une longue période de maladie ou prévoir une prise en charge pour les travailleurs qui ont été victimes d'un événement traumatisant.

5. L'évaluation annuelle de la politique en matière de bien-être psychosocial

L'employeur doit évaluer chaque année les risques psychosociaux et les mesures de prévention prises, et procéder à des adaptations si nécessaire. Idéalement, l'employeur se fait assister à cette fin par un conseiller externe en prévention aspects psychosociaux.

Le plan d'action contient des mesures concrètes visant à prévenir, à maîtriser ou à réduire les risques psychosociaux.

Analyse des risques: méthode quantitative



- **Large portée** : possibilité d'interroger de grands groupes de travailleurs.
- **Anonyme**
- **Objective** : tous les travailleurs reçoivent le même questionnaire.
- **Résultats statistiques** : représentation visuelle claire des données chiffrées, par exemple dans des tableaux et des graphiques.
- **Comparaisons possibles** : entre groupes (par exemple, entre départements ou fonctions), dans le temps (déterminer l'évolution en répétant les mêmes mesures après un certain temps) et avec un groupe de référence (par exemple, une comparaison avec le travailleur belge moyen). De cette manière, les groupes problématiques peuvent être identifiés.
- **Exhaustivité** : tous les aspects définis par la loi peuvent être abordés dans l'enquête.



- **Questionnaire standardisé** : possibilité limitée de le personnaliser pour l'organisation.
- **Fiabilité limitée des résultats en cas de faible taux de participation** : il est dès lors important de faire de la sensibilisation.
- **Possibilité limitée pour les travailleurs de développer leurs réponses.**
- **Transposition dans la pratique** nécessaire pour pouvoir définir des actions.



- Dans les **grandes organisations**.
- En cas de **culture de communication fermée** ou de nombreux conflits.
- En cas de **nécessité de disposer de chiffres qui serviront de catalyseur** pour prendre des mesures ou pour « objectiver » certains thèmes.
- En cas de **besoin d'une comparaison** avec un groupe de référence ou entre départements.
- En tant que **point de départ d'une politique à long terme**.

Analyse des risques: méthode qualitative



- Une **grande implication de la part des travailleurs** est possible : leur expérience est ainsi pleinement exploitée, transmise et expliquée.
- Les facteurs positifs et les points d'attention sont décrits **dans le langage des travailleurs concernés**.
- **Les résultats peuvent être approfondis** : les travailleurs peuvent transmettre et expliquer leur expérience.
- Au cours des entretiens, on peut déjà **formuler des mesures d'amélioration**.



- **Prend du temps** : les entretiens en groupe ou individuels demandent un grand investissement en termes de temps.
- **Moins objective** : pas de questionnaire préstructuré (les questions peuvent différer en fonction du groupe de travailleurs), pas de matériel chiffré concret.
- **Possibilité de comparaison limitée** : par exemple, entre départements, entre fonctions ou dans le temps.
- **Il n'est pas toujours possible d'interroger tous les travailleurs** : on procède par échantillons.
- **Risque de zones d'ombre ou d'une représentativité limitée** des résultats : certains éléments ne seront pas abordés pendant les entretiens, et il se peut que les résultats ne puissent pas être généralisés à l'ensemble du groupe.
- **La contribution uniforme et ouverte** des participants **ne peut pas être garantie** : par exemple, tous les travailleurs ne sont pas en mesure de partager leur expérience.



- **Petites organisations**.
- Organisations avec une **culture de communication ouverte**.
- **Besoin d'avoir rapidement une vue d'ensemble** des actions concrètes qu'il est possible d'entreprendre.



Témoignage de Sarah, responsable de la production



J'ai toujours pensé que le bien-être psychosocial était une matière pour les grandes organisations qui disposaient de nombreux moyens. Compte tenu de l'obligation légale dans ce domaine, nous avons réalisé une analyse de risques aspects psychosociaux il y a deux ans. Il est ressorti des résultats que les travailleurs étaient satisfaits de l'ambiance au travail et du contenu de leur travail. Ils souhaitent toutefois pouvoir participer davantage à la prise de décisions et avoir plus d'autonomie.

Afin de joindre le geste à la parole, nous avons demandé l'avis des travailleurs concernant les actions à entreprendre. Nous avons depuis ajouté à l'ordre du jour de nos moments de concertation fixes un point qui consiste à ce que chacun décrive en un mot son sentiment général de la semaine. Parfois, cet exercice est clôturé en une minute, et parfois nous en discutons pendant 10 minutes. Cela donne aux travailleurs l'occasion d'aborder certains sujets. Il arrive ainsi que des rumeurs ou des procédures peu claires soient signalées lors de ces moments et que les travailleurs trouvent eux-mêmes des solutions. Ils ont par exemple attiré notre attention sur le fait qu'on attend d'eux qu'ils signalent immédiatement les choses alors que nous nous permettons d'attendre quelques semaines avant de leur donner un feed-back personnel.

Je n'avais pas pensé que de si petites interventions pouvaient faire la différence, et je suis pourtant certaine que l'ambiance s'est améliorée grâce à cela. Au départ, j'avais peur du feed-back des travailleurs ou qu'ils aient de trop grandes attentes, mais ils semblent au contraire faire davantage preuve de compréhension quant aux changements, même si ces derniers ne sont pas toujours à leur avantage.

Je n'avais pas pensé
que de si petites
interventions
pouvaient faire la
différence.



Exercices



1

Demandez aux participants ce que le terme « bien-être psychosocial » évoque chez eux. Voici des exemples de questions: que signifie le bien-être psychosocial selon vous ? À quoi cela vous fait-il penser ? Quels sont les risques psychosociaux possibles ? Notez les réponses sur un tableau blanc ou un tableau à feuilles. Expliquez ensuite la définition des risques psychosociaux au travail en vous basant sur les réponses données.

- **Objectif :** réfléchir en quoi consiste le bien-être psychosocial en théorie et en pratique.
- **Durée :** 15 minutes.
- **Matériel nécessaire :** tableau blanc ou tableau à feuilles et feutres.

2

Afin que les participants à votre formation comprennent mieux ce que sont les 5 « T », vous pouvez organiser un exercice où les participants reçoivent 2 post-it rouges et 2 post-it verts. Demandez-leur de réfléchir à leur propre situation professionnelle et : (1) de noter sur chaque post-it vert un aspect qui les motive au travail et (2) d'indiquer sur chaque post-it rouge un élément qui les démotive. Inscrivez entretemps sur chaque tableau à feuilles l'un des 5 « T » et demandez aux participants de coller leurs post-it sous le bon « T ». Parcourez ensuite avec l'ensemble du groupe les exemples donnés et complétez-les éventuellement avec les exemples qui sont décrits pour chaque « T ». Expliquez que les risques psychosociaux peuvent avoir un impact négatif sur le bien-être des travailleurs. Expliquez également que la prévention et la limitation des risques permettront d'améliorer le bien-être des travailleurs.

- **Objectif :** faire réfléchir les participants à des exemples concrets des 5 « T » dans leur propre situation professionnelle et fournir des exemples complémentaires.
- **Durée :** 10 minutes de réflexion, 15 minutes de discussion.
- **Matériel nécessaire :** tableaux à feuilles, feutres et post-it (verts et rouges).

3

Demandez aux participants à votre formation de réfléchir aux différents acteurs qui jouent un rôle dans l'élaboration, le maintien et le fonctionnement optimal d'une politique en matière de bien-être psychosocial. Discutez d'abord avec l'ensemble du groupe des acteurs qui peuvent jouer un rôle. Utilisez ensuite des tableaux à feuilles et notez un acteur sur chaque tableau. Répartissez les participants en petits groupes et attribuez un acteur à chaque groupe afin qu'il en discute. Par exemple : Quelles sont les tâches et responsabilités de cet acteur ? Discutez-en ensuite avec l'ensemble du groupe et complétez les réponses si nécessaire.

- **Objectif :** faire réfléchir les participants aux différents acteurs et au rôle ainsi qu'aux responsabilités de ceux-ci dans la mise en place et dans le maintien d'une politique en matière de bien-être.
- **Durée :** 10 minutes de réflexion en petits groupes, 15 minutes de discussion avec l'ensemble des participants.
- **Matériel nécessaire :** tableaux à feuilles et feutres.
- **Méthodologie :** (1) Discutez avec l'ensemble du groupe de la question : « Quels acteurs y a-t-il ? », (2) notez un acteur sur chaque tableau à feuilles et répartissez les participants en petits groupes, (3) demandez à chaque groupe de s'occuper d'un acteur et de noter les rôles et responsabilités qu'a cet acteur selon eux, et (4) discutez-en avec l'ensemble du groupe et complétez les informations si nécessaire.

4

Pour préparer la séance, demandez aux participants de chercher le règlement de travail de leur organisation et de l'apporter à la formation. Répartissez éventuellement les participants en petits groupes de maximum 5 personnes. Demandez à chaque groupe de vérifier si leur règlement de travail satisfait à toutes les obligations légales.

- **Objectif :** familiariser les participants avec le contenu obligatoire d'un règlement de travail.
- **Durée :** 10 minutes.
- **Matériel nécessaire :** exemples de règlement de travail, que les participants doivent amener à la formation.
- **Méthodologie :** (1) Expliquez ce qui, d'un point de vue légal, doit être repris dans le règlement de travail, (2) demandez ensuite aux participants d'examiner leur propre règlement de travail et de vérifier si tous les éléments obligatoires y figurent.

5

Projetez 3 affirmations ou plus sur un écran et faites voter vos travailleurs (VRAI ou FAUX).

- **Objectif :** donner aux participants une première idée de la procédure en matière de faits de violence, de harcèlement moral ou de harcèlement sexuel commis par des tiers.
- **Durée :** 10 minutes.
- **Matériel nécessaire :** écran sur lequel vous pouvez projeter les affirmations, ordinateur relié à l'écran et cartons avec un pouce rouge (FAUX) ou vert (VRAI) pour voter.
- **Méthodologie :** Projetez les affirmations une à une à l'écran et demandez aux participants de voter pour chaque affirmation. Ensuite, donnez chaque fois la bonne réponse et expliquez la raison.

Exemples d'affirmations :

- Lorsqu'un travailleur est victime de faits de harcèlement moral, de harcèlement sexuel ou de violence commis par des tiers, le but n'est en principe pas qu'il dépose une déclaration. (FAUX)
- Le travailleur ne doit pas absolument être considéré de manière objective comme une victime et peut simplement « avoir le sentiment » d'être une victime. (VRAI)
- L'identité du travailleur doit toujours être communiquée. (FAUX)
- Le registre est tenu à jour par la personne de confiance interne, s'il y en a une. (VRAI)

6

Vous pouvez d'abord expliquer en quoi consiste une analyse de risques aspects psychosociaux, la manière dont celle-ci peut être réalisée et les éléments qui feront l'objet de l'inventaire. Répartissez ensuite les participants en 2 groupes. Demandez à un groupe de réfléchir aux avantages et aux inconvénients de la méthode quantitative et à quels types d'organisations cette méthode convient. Demandez à l'autre groupe de faire le même exercice pour la méthode qualitative. Discutez de leurs réponses et complétez-les si nécessaire.

- **Objectif :** faire découvrir aux participants les avantages et les inconvénients des méthodes quantitatives et qualitatives et les faire réfléchir aux situations auxquels chaque méthode est la plus adaptée.
- **Durée :** 10 minutes de réflexion en 2 groupes distincts, 15 minutes de concertation avec l'ensemble des participants.
- **Matériel nécessaire :** tableaux à feuilles et feutres.

7

Vous pouvez utiliser la situation pour indiquer à vos participants qu'il est également possible pour les petites organisations de réaliser une analyse de risques aspects psychosociaux et de prendre les mesures nécessaires qui en découlent. Organisez un brainstorming durant lequel les participants réfléchissent à des exemples d'actions qui pourraient être entreprises à la suite d'une analyse de risques aspects psychosociaux.

- **Objectif :** faire réfléchir les participants à des actions qui peuvent être intégrées dans un plan d'action à la suite d'une analyse de risques aspects psychosociaux et qui peuvent améliorer le bien-être des travailleurs.
- **Durée :** 10 minutes.
- **Matériel nécessaire :** la situation ci-dessus ou un autre exemple de situation.



Documentation et exercices



1

E-learning pour faire ses premiers pas en bien-être au travail

Cet outil d'e-learning convivial peut aider les participants à votre formation à se familiariser avec la législation sur le bien-être au travail. L'outil traite par exemple des principes les plus importants dans le domaine de la prévention des risques professionnels. Il se compose de 5 modules (introduction sur la législation bien-être, santé, sécurité, troubles musculosquelettiques, risques psychosociaux), qui durent chacun environ 20 minutes.

Le module consacré aux risques psychosociaux peut être utilisé pour introduire votre formation. Dans ce module, différents experts expliquent pourquoi il est important d'accorder de l'attention aux risques psychosociaux et de mener une politique en la matière. Ensuite, le module décrit en quoi consistent les risques psychosociaux et comment les prévenir. Cela permet de clarifier pourquoi la sensibilisation des travailleurs et des employeurs est importante.

L'outil d'e-learning (durée : 20 minutes par module) est disponible sur le lien suivant : <https://www.beswic.be/fr/outils/risques-psychosociaux-e-learning-tools>.

2

L'élaboration d'une politique de prévention des risques psychosociaux – bonnes pratiques

Ce document rassemble 24 exemples issus de la pratique (ainsi que des bonnes pratiques et des cas d'apprentissage). Les exemples issus de la pratique sont des illustrations et des expériences d'organisations qui ont mis en place une politique de prévention des risques psychosociaux. Ce recueil peut être une source d'inspiration pour la mise en œuvre d'une politique efficace en la matière.

Le livre de cas (120 pages) est disponible sur le lien suivant : <https://emploi.belgique.be/fr/projets-de-recherche/2019-realisation-dun-recueil-de-bonnes-pratiques-au-sein-dentreprises-en>.



Inspiration pour un exercice supplémentaire : Répartissez les participants en petits groupes. Distribuez à chaque groupe un ou plusieurs cas de ce livre (sans fournir d'informations sur la manière d'améliorer la situation). Demandez-leur de réfléchir à ce qui s'est bien ou mal passé, à la manière dont ils s'y prendraient, etc. Discutez-en ensuite avec l'ensemble du groupe.

3

Site Web de BESWIC <https://www.beswic.be/fr/themes/risques-psychosociaux-rps>

Ce site Web décrit de manière claire les risques psychosociaux et quelques sous-thèmes associés. Vous y trouverez un aperçu des outils du Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, la réglementation, de la documentation externe et du matériel de sensibilisation. Le site Web peut venir compléter la matière présentée lors de cette formation.



Inspiration pour un exercice supplémentaire : Soumettez plusieurs affirmations au groupe. Celles-ci sont vraies ou fausses. Demandez à vos participants de voter en utilisant des cartons (vert ou rouge) ou par le biais d'un sondage (au moyen de Poll Everywhere, par exemple). Exemple d'affirmation : « Moins de 1 travailleur sur 10 est stressé au travail. » (= FAUX). Faites chercher les réponses aux participants sur ce site Web afin qu'ils apprennent à l'utiliser.



4

Rôle et statut des acteurs impliqués dans la politique de prévention

Ce site Web fournit une description claire du rôle et du statut de chaque acteur impliqué dans la politique de prévention relative aux risques psychosociaux. Cette explication peut être utile à toute personne impliquée dans la politique de prévention. Vous pouvez accéder au site Web en utilisant le lien suivant : <https://emploi.belgique.be/fr/themes/bien-etre-au-travail/risques-psychosociaux-au-travail/role-et-statut-des-acteurs-de-la>.

5

Vidéo de sensibilisation : « Bien-être ou stress au travail : à vous de choisir! »

Cette vidéo illustre les 5 « T » en situation professionnelle. Elle peut aider les acteurs du monde de la prévention dans la sensibilisation à ce thème. Vous pouvez montrer cette vidéo en guise d'introduction ou pour illustrer les 5 « T ». La vidéo (durée : 12 minutes) est disponible sur le lien suivant : <https://www.youtube.com/watch?v=n8EqNzdpIC4>.



Inspiration pour un exercice supplémentaire : Faites visionner le film à vos participants. Demandez-leur d'y trouver un exemple pour chacun des 5 « T ». Discutez-en ensuite avec l'ensemble du groupe.

6

Guide pour la prévention des risques psychosociaux au travail

Ce guide offre avant tout une définition détaillée des risques psychosociaux, ainsi qu'un aperçu des conséquences et les principales sources de risque. Ensuite, le guide explique comment prévenir les risques psychosociaux en appliquant des principes de prévention généraux. Les facteurs qui peuvent faciliter la prévention sont également examinés. Ensuite, le document propose au lecteur une marche à suivre détaillée pour la prévention des risques psychosociaux, ainsi que des recommandations et des conseils pour l'utilisation d'instruments et d'outils. Ce guide peut par conséquent être très utile aux participants à votre formation dans le cadre du développement ou de la mise en œuvre de leur politique de prévention des risques psychosociaux au travail.

Le guide (44 pages) est disponible sur le lien suivant : <https://emploi.belgique.be/fr/publications/guide-pour-la-prevention-des-risques-psychosociaux-au-travail>.



Inspiration pour un exercice supplémentaire : Soumettez aux participants dans le désordre les différentes étapes à suivre pour la prévention des risques psychosociaux qui sont présentées dans ce guide. Demandez-leur d'essayer de les remettre dans l'ordre. Vous pouvez organiser une sorte de concours en répartissant les participants en deux groupes. Le groupe qui obtient le plus grand nombre de bonnes réponses gagne.

7

Indicateur d'alerte des risques psychosociaux au travail

L'indicateur d'alerte peut être utilisé comme « prédiagnostic » (pour prendre la température) des risques psychosociaux éventuels. L'utilisation de l'outil est l'occasion d'aborder la thématique et vous est utile lors de la phase initiale de votre politique de prévention. Une fois que vous avez parcouru l'outil, vous obtenez pour votre organisation un aperçu des indications de risques psychosociaux et du niveau où ils se situent. Si votre organisation mène déjà une politique relative aux risques psychosociaux, l'outil vous aidera à suivre la situation de plus près. Notez toutefois qu'il ne remplace pas l'analyse de risques légalement obligatoire.

L'outil (9 pages) est disponible sur le lien suivant : <https://emploi.belgique.be/fr/publications/indicateur-dalerte-des-risques-psychosociaux-au-travail-mode-demploi-et-outil>. Le mode d'emploi (17 pages) est quant à lui disponible sur ce lien : <https://emploi.belgique.be/fr/publications/indicateur-dalerte-des-risques-psychosociaux-au-travail-mode-demploi-et-outil>.

8



Inspiration pour un exercice supplémentaire : Soumettez plusieurs affirmations aux participants à votre formation. Celles-ci sont vraies ou fausses. Demandez aux participants de voter en utilisant des cartons (vert ou rouge) ou par le biais d'un sondage (au moyen de Poll Everywhere, par exemple). Exemple d'affirmation : « L'employeur n'est pas responsable de la politique de prévention psychosociale. » (= FAUX). Cet exercice permet à vos participants de se familiariser avec la législation.



Inspiration pour un exercice supplémentaire : Demandez aux participants à votre formation de compléter Wellfie afin qu'ils obtiennent une vue d'ensemble de leur capacité de travail, ainsi que des conseils et des suggestions.