

DO 2014201504360

Vraag nr. 330 van mevrouw de volksvertegenwoordiger Kattrin Jadin van 23 juli 2015 (Fr.) aan de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel:

Psychosociale risico's op het werk.

Uit de resultaten van een enquête van het Europees Agentschap voor Veiligheid en Gezondheid op het Werk van 2014 blijkt dat in twee derde van de Belgische bedrijven het werk op de ene of andere manier belastend is, hetzij op lichamelijk (bewegingsapparaat), hetzij op psychosociaal vlak. Ik wil het over dat laatste punt hebben. Volgens dat onderzoek schrijft 65,5 procent van de Belgische respondenten die ongemakken toe aan de omgang met lastige klanten, patiënten of leerlingen, 54 procent aan tijdsdruk en 45,7 procent aan een gebrekkige communicatie in hun organisatie. Die cijfers stemmen tot nadenken.

Bij de wetten van 28 februari 2014 en 28 maart 2014 werden de bepalingen van hoofdstuk Vbis van de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk evenwel ingrijpend veranderd. In dat hoofdstuk wordt er nu een algemeen kader vastgelegd voor de preventie van psychosociale risico's op het werk, terwijl het voorheen enkel over geweld, pesterijen en ongewenst seksueel gedrag op het werk ging.

1. a) Heeft u kennis van dat onderzoek van het Europees Agentschap voor Veiligheid en Gezondheid op het Werk?
- b) Zo ja, hoe betrouwbaar is het volgens u en hoeveel belang moet eraan gehecht worden?
- c) Wordt er in dat onderzoek bijvoorbeeld rekening gehouden met de nieuwe, in 2014 goedgekeurde wettelijke bepalingen inzake welzijn op het werk?
2. Welke verbeteringen zullen er worden aangebracht om de risico's die in die studie worden blootgelegd te onderwerpen?

Antwoord van de vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel van 27 augustus 2015, op de vraag nr. 330 van mevrouw de volksvertegenwoordiger Kattrin Jadin van 23 juli 2015 (Fr.):

1. a) Ik ben op de hoogte van de ESENER 2-enquête die werd gehouden door het Europees Agentschap voor veiligheid en gezondheid op het werk (EU-OSHA), waarvan de eerste resultaten recent werden voorgesteld aan het Europees Parlement.

DO 2014201504360

Question n° 330 de madame la députée Kattrin Jadin du 23 juillet 2015 (Fr.) au vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur:

Les risques psycho-sociaux au travail.

D'après les résultats d'une enquête de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, réalisée en 2014, deux tiers des entreprises belges seraient confrontées à une forme de pénibilité dans le travail, liée soit à des risques physiques (musculo-squelettiques), soit à des risques psycho-sociaux. J'aimerais revenir sur ce dernier point. Toujours selon cette étude, notamment, 65,5 % des répondants belges incriminent la confrontation difficile avec des clients, des patients ou encore des élèves; 54 % les pressions dues aux contraintes de temps et 45,7 % un manque de communication au sein de leur organisation. Ce sont des chiffres assez interpellants.

Néanmoins, les lois du 28 février 2014 et du 28 mars 2014 ont profondément modifié les dispositions du chapitre Vbis de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Ce chapitre fixe désormais un cadre général pour la prévention des risques psychosociaux au travail là où auparavant il ne concernait que la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.

1. a) Avez-vous pris connaissance de cette enquête de l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail?
- b) Si oui, quelle fiabilité et quelle importance lui accordez-vous?
- c) Cette enquête englobe-t-elle, par exemple, les nouvelles dispositions légales en matière de bien-être au travail votées en 2014?
2. Quelles améliorations sont prévues pour pallier les risques soulevés par cette étude?

Réponse du vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur du 27 août 2015, à la question n° 330 de madame la députée Kattrin Jadin du 23 juillet 2015 (Fr.):

1. a) Je suis au courant de l'enquête ESENER 2 menée par l'agence européenne pour la santé et la sécurité au travail (EU-OSHA), dont les premiers résultats ont récemment été présentés au parlement européen.

Deze resultaten zijn terug te vinden op de website van het agentschap: <https://osha.europa.eu/nl/surveys-and-statistics-osh/esener/2014>

Deze resultaten bevestigen de vaststellingen van andere enquêtes en statistieken in verband met absentisme, arbeidsongevallen, beroepsziekten, arbeidsongeschiktheid, en zo meer: het ontstaan van psychosociale risico's (PSR) en musculoskeletale aandoeningen (MSA), die de belangrijkste problemen op het werk zijn geworden zowel voor de gezondheid van de werknemers als voor de economische gezondheid van de ondernemingen. Hun kost voor de maatschappij is enorm en stijgt de laatste jaren voortdurend.

Dit verklaart waarom de problematiek van MSA en PSR werd opgenomen in mijn algemene beleidsnota van 17 november 2014: hun preventie is immers cruciaal om kwaliteitsvol werk te bezorgen aan iedereen. (*Parl. St.*, Kamer, 2014-2015, DOC 54K0020/006)

b) De enquêtes gehouden door de verschillende Europese agentschappen (EU-OSHA, Eurofound, en zo meer) in samenwerking met de Europese Commissie zijn belangrijk op het vlak van sensibilisatie en preventie. Mijn administratie, zich bewust van het belang hiervan, volgt de evolutie van deze verschillende enquêtes in samenwerking met de agentschappen.

Het *focal point* van het agentschap EU-OSHA, verzekerd binnen mijn administratie, speelt eveneens een belangrijke rol. Deze resultaten helpen ons bij het uitvoeren van onze missies, meer bepaald het sensibiliseren, en om een idee te krijgen waar wij ons bevinden op Europees niveau.

Ik twijfel dus niet aan de kwaliteit van deze enquête, noch aan de betrouwbaarheid van de inhoud ervan. Uiteraard heeft deze enquête, zoals elke enquête, zijn beperkingen:

- Ze werd uitgevoerd door middel van telefonische gesprekken, zonder *face to face*-contact;
- Per onderneming heeft één enkele persoon geantwoord, namelijk diegene die het best de gezondheids- en veiligheidsproblemen in de onderneming kent. Volgens de sector en de grootte van de ondernemingen, ging het om een werkgever of zijn vertegenwoordiger, een werknemersvertegenwoordiger of een specialist in preventie (in België een preventieadviseur);
- Het aantal vragen was beperkt.

In de komende weken zal het agentschap EU-OSHA een volledig rapport publiceren waarin deze beperkingen, die echter niets afdoen aan het belang van de enquête, zullen uitgelegd worden.

Ces résultats sont repris sur le site de l'agence: <https://osha.europa.eu/fr/surveys-and-statistics-osh/esener/2014>

Ces résultats ne font que confirmer les constatations d'autres enquêtes et d'autres statistiques liées à l'absentisme, aux accidents de travail, aux maladies professionnelles, aux invalidités de travail, etc.: l'émergence des risques psychosociaux (RPS) et des troubles musculosquelettiques (TMS) qui sont devenus les principaux problèmes au travail tant à la fois pour la santé des travailleurs que pour la santé économique des entreprises. Leur coût pour la société est important et ne fait que croître ces dernières années.

Cela explique que les problématiques des TMS et RPS sont reprises dans ma note de politique générale du 17 novembre 2014 car leur prévention est cruciale pour offrir un travail de qualité à tous. (*Doc. parl.*, Chambre, 2014-2015, DOC 54K0020/006)

b) Les enquêtes menées par les différentes agences européennes (EU-OSHA, Eurofound, etc.) en collaboration avec la commission européenne sont importantes en matière de sensibilisation et de prévention. Mon administration, consciente de cette importance, suit l'évolution de ces différentes enquêtes en collaboration avec ces agences.

Le point focal de l'agence EU-OSHA, assuré au sein de mon administration, joue également un rôle important. Ces résultats nous aident à mener nos missions notamment de sensibilisation et à nous situer au niveau européen.

Je ne doute donc pas de la qualité de cette enquête ni de la fiabilité de son contenu. Bien entendu, cette enquête, comme pour toute enquête, comporte des limites:

- elle a été menée par des interviews téléphoniques sans rencontre en face à face;
- une seule personne par entreprise y répondait, celle qui connaissait le mieux les problèmes de santé et de sécurité dans l'entreprise. Selon le secteur et la taille des entreprises, les répondants pouvaient donc être un employeur ou son représentant, un représentant des travailleurs ou un spécialiste en prévention (en Belgique, un conseiller en prévention);
- le nombre de questions était limité.

Dans les prochaines semaines, l'agence EU-OSHA publiera un rapport complet qui explicitera certainement ces limites, qui n'enlèvent rien, cependant, à l'intérêt d'une telle enquête.

c) De nieuwe Belgische wetgeving voert specifieke bepalingen in die betrekking hebben op de preventie van PSR: een definitie van PSR, mechanismen om de preventie op collectief niveau te verbeteren, verduidelijking van de rol van de verschillende interne actoren die betrokken zijn bij het welzijnsbeleid van de onderneming en individuele procedures die bij alle psychosociale problemen verbonden aan het werk kunnen toegepast worden.

De ESENER-enquête daarentegen is er vooral op gericht op een algemene manier het welzijnsbeleid in de ondernemingen te onderzoeken (drijvende kracht en obstakels, participatie van de werknemers). Een deel van de vragen heeft wel betrekking op het beheer van psychosociale risico's op het werk, maar deze enquête behandelt deze problematiek enkel vanuit een algemene hoek zodat ze kan toegepast worden op alle 36 beoogde landen.

Bovendien werden de gegevens van ESENER 2 verzameld tijdens de zomer en het begin van de herfst van 2014. Daardoor geeft deze enquête geen beeld van de toepassing in de ondernemingen van de nieuwe wettelijke bepalingen inzake psychosociale risico's die in werking getreden zijn op 1 september 2014 (meer bepaald met betrekking tot de maatregelen om PSR te voorkomen: procedures voor het oplossen van conflicten, vertrouwelijke gesprekken, en zo meer).

De algemene vragen zijn niettemin van belang aangezien ze volledig in de lijn liggen van het huidige wettelijk kader. Ze geven bruikbare informatie over de factoren die de preventie van deze risico's bemoeilijkt en over de risicofactoren waaraan de werknemers worden blootgesteld.

Hierbij wens ik er de nadruk op te leggen dat de factor aanwezigheid van derden in de Belgische regelgeving uitdrukkelijk wordt vermeld op het vlak van de risicoanalyse (artikel 5 van het koninklijk besluit van 10 april 2014 betreffende de preventie van psychosociale risico's op het werk) en dat de individuele procedures toegankelijk zijn voor werknemers die menen gezondheidsschade te lijden door de aanwezigheid van deze derden.

De factor 'slechte communicatie' in de onderneming bedraagt in België 25,7 % en niet 45,7 % zoals u vermeldt. Dit laatste percentage heeft betrekking op de ondernemingen die niet over voldoende informatie beschikken om deze specifieke risicofactor te beheren.

De percentages met betrekking tot het tekort aan informatie voor het beheren van de preventie van PSR tonen aan dat het noodzakelijk is om de ondernemingen blijvend te ondersteunen op dit vlak.

c) La nouvelle législation belge a introduit des dispositions spécifiques relatives à la prévention des RPS: définition, mécanismes pour améliorer la prévention au niveau collectif, précision du rôle de tous les acteurs internes impliqués dans la politique du bien-être de l'entreprise et ouverture des procédures individuelles pour tous types de problématiques psychosociales liées au travail.

L'enquête ESENER par contre vise avant tout à interroger de façon générale la gestion du bien-être dans les entreprises (moteurs et obstacles à cette gestion, participation des travailleurs sur le sujet). Une partie des questions porte, certes, sur la gestion des risques psychosociaux au travail. Mais cette enquête a abordé cette problématique uniquement sous un angle général afin de pouvoir s'appliquer à l'ensemble des 36 pays visés.

En outre, les données de ESENER 2 ayant été récoltées en été 2014 et au début de l'automne, cette enquête ne reflète pas la mise en oeuvre dans les entreprises des nouvelles dispositions légales sur les risques psychosociaux entrées en vigueur au 1^{er} septembre 2014 (notamment sur la question relative aux mesures pour prévenir les RPS: procédures de résolution de conflits, entretiens confidentiels, etc.).

Cependant, les questions générales posées gardent un intérêt car elles s'inscrivent complètement dans le cadre légal en vigueur. Elles donnent des informations utiles sur les facteurs qui rendent la prévention de ces risques plus difficile et sur les facteurs de risques auxquels les travailleurs sont exposés.

À ce sujet, je précise que le facteur lié à la présence de tiers est explicitement pris en compte par la législation belge au niveau de l'analyse des risques (article 5 de l'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des RPS) et que les procédures individuelles sont accessibles aux travailleurs qui estiment subir un dommage à leur santé du fait de la présence de ces tiers.

Le facteur relatif à la 'mauvaise communication' au sein de l'entreprise atteint un taux de 25,7 % en Belgique et non 45,7 % comme vous l'énoncez. Ce taux de 45,7% vise le taux des entreprises qui manquent d'information pour gérer ce facteur de risque spécifique.

Les taux relatifs au manque d'informations pour gérer la prévention des RPS démontrent à quel point il est nécessaire de continuer à soutenir les entreprises à ce sujet.

2. Mijn administratie onderneemt verschillende acties om de ondernemingen te helpen in hun strijd tegen alle beroepsrisico's en aldus de arbeidsomstandigheden te verbeteren met het oog op het behoud van de gezondheid en veiligheid van de werknemers. Daar ze zich sinds verschillende jaren bewust is van het impact van PSR, werden er specifieke maatregelen genomen: de uitwerking van de wetgeving, de uitwerking van specifieke tools, vorming van personen die opleiding geven, een sensibilisatiecampagne, onderzoek en zo meer.

Een website publiceert al deze tools die het mogelijk maken de ondernemingen te ondersteunen: www.respectophetwerk.be.

De laatste drie jaar werd er een sensibilisatiecampagne over PSR gehouden, eerst voor het groot publiek, vervolgens voor de sociale partners en ten slotte voor de preventiedeskundigen in dit domein. De website www.voeljegoeodophetwerk.be bevat de ontwikkelde sensibilisatietools: videospot, radiospot, affiches, brochure enzovoort.

Het is dus van belang de acties die in het verleden werden ondernomen te ondersteunen en ze voort te zetten in de toekomst.

Op het vlak van wetgeving betreffende de preventie van PSR vervult België een pioniersrol in Europa in die zin dat ze nauwkeuriger is en een grotere afdwingbaarheid heeft dan het Europees akkoord over stress dat de sociale partners hebben gesloten.

Deze Belgische wetgeving heeft zich ontwikkeld tussen 1992 en 2014 en uit haar evolutie blijkt dat ze inzonderheid de concepten en actiemiddelen om de PSR te benaderen heeft verduidelijkt.

Alle informatie over deze nieuwe wetgeving kan gevonden worden op de website van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (www.werk.belgie.be). Aangezien de laatste aanpassing van de wetgeving in 2014 is gebeurd, moet men aan deze nieuwe reglementering de tijd laten om zijn impact op de ondernemingen te bewijzen.

2. Mon administration met plusieurs actions en oeuvre pour aider les entreprises à lutter contre tous les risques professionnels et ainsi améliorer les conditions de travail afin de préserver la santé et la sécurité des travailleurs. Consciente depuis plusieurs années de l'impact des RPS, des mesures spécifiques sont prises: développement de la législation, développement d'outils spécifiques, formation de formateurs, campagne de sensibilisation, recherches, etc.

Une adresses web reprend tous ces outils permettant d'aider les entreprises: www.respectautravail.be.

Une campagne de sensibilisation sur les RPS a été menée ces 3 dernières années, tout d'abord pour le grand public, ensuite pour les partenaires sociaux et enfin pour les spécialistes de la prévention en ce domaine. Le site www.sesentirbienautravail.be reprend les outils de sensibilisation développés: spot vidéo, spot radio, affiches, brochure, etc.

Il y a lieu de soutenir les démarches qui ont déjà été faites dans le passé et de continuer ces actions dans le futur.

Au niveau de la législation concernant la prévention des RPS, la Belgique est pionnière en Europe en ce sens qu'elle est plus précise et contraignante que l'accord européen sur le stress signé par les partenaires sociaux.

Cette législation belge s'est développé entre 1992 et 2014 et son évolution montre qu'elle a précisé notamment les concepts et les moyens d'actions pour appréhender les risques psychosociaux.

Toutes les informations sur cette nouvelle législation sont disponibles sur le site du SPF Emploi (www.emploi.belgique.be). Puisque la dernière adaptation de la législation date de 2014, il faut laisser le temps à cette nouvelle réglementation de montrer ses effets au sein des entreprises.