

LIEN ENTRE
LES ASPECTS PSYCHOSOCIAUX
ET LES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Guide d'utilisation de la check-list

Cet outil peut également être consulté sur le site Internet du SPF: www.respectautravail.be
Deze brochure is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

La rédaction de cet outil a été achevée en janvier 2014

Production: Direction générale Humanisation du travail

Rédaction: Université de Liège: Prof. Isabelle HANSEZ, Unité de Valorisation des Ressources Humaines,
Arnaud ANGENOT (chercheur), Unité de Valorisation des Ressources Humaines

et UGent: Prof. Lutgart BRAECKMAN, Vakgroep Maatschappelijke Gezondheidskunde, Juul LEMEY (on-
derzoeker), Vakgroep Maatschappelijke Gezondheidskunde

Coordination: Direction de la communication

Mise en page: Rilana Picard

Editeur responsable: SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

© SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Tous droits réservés pour tous pays. Il est interdit, sauf accord préalable et écrit de la Direction de la communication du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, de reproduire totalement ou partiellement la présente publication, de la stocker dans une banque de données ou de la communiquer au public, sous quelque forme que ce soit. Toutefois, si la reproduction de textes de cette brochure se fait à des fins informatives ou pédagogiques et strictement non commerciales, elle est autorisée moyennant la citation de la source et, s'il échet, des auteurs de la brochure.

Cet outil fait suite à une recherche menée en 2010 par l'université de Liège et de Gand: «Etude sur le lien entre facteurs psychosociaux au travail et accidents de travail (graves) en Belgique». Cette étude est disponible sur www.emploi.belgique.be

Des informations complémentaires sur les actions du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale sont disponibles sur nos différents sites:

www.sesentirbienautravail.be (site de la campagne de sensibilisation sur les risques psychosociaux)

www.respectautravail.be (site spécialisé pour la prévention des risques psychosociaux)

www.emploi.belgique.be (site du SPF Emploi)

www.beswic.be (site d'information sur le bien-être au travail)

Nous attirons votre attention sur certains aspects terminologiques:

Qu'entend-on par aspects psychosociaux ?

Les risques psychosociaux sont complexes parce que leurs origines sont multifactorielles et que les dangers se situent à plusieurs niveaux:

- L'organisation du travail: notamment la structure d'organisation (horizontale-verticale), la manière dont sont réparties les tâches, les procédures de travail, les outils de gestion, le style de management, les politiques générales menées dans l'entreprise.
- Le contenu du travail: il a trait à la tâche du travailleur en tant que telle. On retrouve dans cette catégorie tout ce qui touche à la complexité et la variation des tâches, aux exigences émotionnelles (relation au public, contact avec la souffrance, devoir cacher ses émotions, ...), à la charge mentale (liée entre autre à la difficulté de la tâche), à la charge physique, la clarté des tâches.
- Les conditions de travail: elles recouvrent tout ce qui touche aux modalités d'exécution de la relation de travail: les types de contrat et d'horaires (le travail de nuit, le travail posté, les horaires atypiques, ...), les possibilités d'apprentissage, la gestion des carrières, les procédures d'évaluation.
- Les conditions de vie au travail: elles visent l'environnement physique dans lequel le travail est effectué: l'aménagement des lieux de travail, les équipements de travail, le bruit, l'éclairage, les substances utilisées, les positions de travail.
- Les relations interpersonnelles au travail: cela regroupe les relations internes (entre travailleurs, avec le chef direct, la ligne hiérarchique,...) mais également les relations avec les tiers, les possibilités de contact, la communication. On y considère la qualité des relations (coopération, intégration ...).

Les risques psychosociaux peuvent avoir une influence néfaste sur la santé physique (troubles digestifs, troubles du sommeil, hypertension, etc.) et mentale (stress, burnout, dépression, etc.) des travailleurs. Ces risques peuvent également entraîner des difficultés relationnelles, comme des conflits entre collègues, du harcèlement ou de la violence. Enfin, il peut aussi y avoir des impacts au niveau organisationnel tels que de l'absentéisme, du présentéisme, une diminution de la qualité du travail, etc.

Quels sont les objectifs de la check-list?

La check-list est un outil qui vous permettra de vérifier et d'objectiver, de façon simple, la présence éventuelle d'aspects psychosociaux ayant influencé la survenue d'un accident du travail. Son utilisation peut vous apporter d'importantes informations pouvant enrichir votre analyse de l'accident. Par ailleurs, en cas d'accident du travail grave, vous pourrez vous servir de ces informations afin de compléter le rapport circonstancié qui doit être remis aux fonctionnaires chargés du Contrôle du bien-être au travail. Enfin, la check-list favorisera vos réflexions quant aux pistes de solution à mettre en œuvre.

A qui s'adresse la check-list?

Que vous soyez conseiller en prévention, inspecteur du travail, voire médecin du travail, cet outil est destiné à toute personne amenée à réaliser des analyses d'accidents du travail. Elle peut, par ailleurs, être utile pour les membres du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT) et en particulier pour la délégation restreinte qui se rend immédiatement sur les lieux en cas d'accident ou d'incident sérieux.

Comment utiliser la check-list?

L'idéal est que la check-list soit complétée dans le cadre d'un entretien avec la victime de l'accident du travail. Si cela ne s'avère pas possible, vous pouvez recueillir les différents renseignements auprès des témoins ou de toute autre personne amenée à donner des informations sur les causes de cet accident (responsable hiérarchique, ressources humaines, etc.).

Pour remplir la check-list, il vous est demandé de cocher les aspects psychosociaux ayant contribué à l'accident. Une fois l'outil complété, vous pourrez alors analyser les aspects psychosociaux problématiques. Dans le cas d'un accident grave du travail, vous pourrez ensuite compléter le rapport circonstancié sur base des éléments identifiés.

Notons qu'en cours d'analyse, vous allez peut-être vous apercevoir que certains aspects psychosociaux ayant contribué à l'apparition de l'accident ne sont pas repris dans la check-list. C'est pourquoi un tableau intitulé « Autres aspects psychosociaux liés à l'accident du travail » vous permettra d'inclure ces éléments en dernière page de l'outil.

Précisons enfin que, dans la mesure du possible, il convient que la check-list soit complétée peu de temps après la survenue de l'accident, de manière à éviter différents biais (oubli des éléments contextuels de l'accident, altération des souvenirs de la victime, etc.).

Quel est le contenu de la check-list?

La check-list comprend sept rubriques :

- les ressources pour réaliser la tâche,
- la charge de travail,
- l'incertitude face à l'avenir,
- les changements récents dans l'organisation du travail,
- la qualité des relations,
- le climat de sécurité
- les autres aspects psychosociaux.

Chaque thématique comprend un certain nombre d'items. Afin de faciliter votre compréhension, ceux-ci sont explicités ci-dessous. Enfin, différentes pistes d'intervention sont systématiquement évoquées afin de vous aider dans votre analyse.

Ressources pour réaliser la tâche

Les ressources pour réaliser la tâche renvoient aux éléments mis à la disposition du travailleur et qui lui permettent de faire face plus efficacement aux exigences professionnelles.

Description des items relatifs aux ressources pour réaliser la tâche
Item 1.00 Aucun problème concernant ces items ou aucune information ou des informations insuffisantes sont disponibles pour pouvoir évaluer ces items.
Item 1.01 Cette situation se produit lorsque les informations dont dispose le travailleur pour exécuter sa tâche (et atteindre ses objectifs) sont incorrectes ou incomplètes.
Item 1.02 Les instructions sont contradictoires aux autres instructions, ce qui peut occasionner des dommages lors de la réalisation d'autres tâches ou des tâches des collègues.
Item 1.03 Cet item fait référence au fait de ne pas avoir reçu suffisamment de consignes ou d'explications liées à la tâche à réaliser.
Item 1.04 Le manque de formation théorique renvoie au fait de ne pas avoir acquis les savoirs théoriques essentiels à la réalisation de la tâche, que ce soit lors des études ou dans le cadre d'une formation professionnelle (suite à l'introduction de nouveaux outils de travail par exemple).
Item 1.05 Le manque de formation pratique est lié au fait de ne pas avoir reçu de formation sur la manière concrète d'exercer une tâche.
Item 1.06 Cet item renvoie au fait de devoir réaliser une tâche qui dépasse les capacités du travailleur ou qui, à l'inverse, ne les utilise pas pleinement.
Item 1.07 Cet item fait référence au fait de manquer d'autonomie au travail, que ce soit au niveau de la vitesse d'exécution des tâches ou encore de l'ordre dans lequel elles doivent être réalisées.

Comment améliorer les ressources des travailleurs ? Quelques pistes de réflexion...

Au niveau des ressources en général (items 1.01-1.07)

- Faire remonter les informations problématiques au Conseil d'Entreprise (CE) et au Comité pour la prévention et la protection (CPPT) puisque ceux-ci ont notamment pour mission de donner des avis (sur la politique du bien-être pour ce qui est du CPPT ou sur la politique du personnel en général pour ce qui est du CE) et d'émettre des suggestions sur les mesures à prendre pour améliorer la formation continue du personnel.
- Faire remonter les informations problématiques à l'employeur pour qu'il prenne des mesures quant à la mise en œuvre en matière d'accueil, d'accompagnement, d'information et de formation des travailleurs.

Au niveau des instructions problématiques (items 1.01, 1.02, 1.03)

- Réfléchir avec la ligne hiérarchique/les dirigeants des travailleurs aux moyens de communiquer plus efficacement vers ceux-ci pour faciliter la bonne réalisation de leurs tâches. A titre d'exemple, il peut être utile de fixer des entretiens réguliers avec les travailleurs pour s'assurer de leur bonne compréhension des objectifs et du contenu des tâches à réaliser et éventuellement clarifier toute imprécision.

Au niveau du manque de formation (items 1.04, 1.05, 1.06)

- Réfléchir avec le(s) responsable(s) et la ligne hiérarchique à la formation continue (formation dans un centre de compétences, formation sur le terrain accompagné d'un expert, e-learning). Notons que différentes aides financières existent pour permettre aux entreprises d'assurer la formation continue de leurs travailleurs (chèques-formations, etc.).

Au niveau du manque de liberté dans l'exécution et l'organisation de la tâche (item 1.07)

- Encourager la ligne hiérarchique à développer un climat de soutien permettant au travailleur d'être acteur de sa sécurité et d'adopter des comportements de sécurité appropriés aux tâches à exécuter.
- Prôner l'autonomie du travailleur dans la procédure à suivre pour réaliser ses tâches plutôt que de lui imposer des règles trop strictes

Charge de travail

La charge de travail fait référence au niveau d'exigences de la tâche à réaliser. Ces exigences peuvent être physiques, cognitives, émotionnelles, organisationnelles ou encore liées à l'intensité. Elles peuvent donc renvoyer aussi bien à la quantité qu'à la qualité du travail qui doit être accompli.

Description des items relatifs à la charge de travail
Items 2.01 et 2.02 Par quantité de travail, nous nous référons au volume de travail à réaliser par le travailleur. Ainsi, l'ampleur du travail à réaliser peut à certains moments être plus élevée ou plus faible qu'habituellement.
Items 2.03 et 2.04 La pression temporelle fait référence à la nécessité de respecter des délais courts, de respecter un rythme/une cadence de travail élevé(e) ou encore de respecter des normes de production.
Items 2.05 et 2.06 La complexité du travail renvoie au niveau de difficulté et d'exigence cognitive de la tâche. Ainsi, la complexité peut notamment se référer à la nécessité de gérer simultanément plusieurs tâches ou encore de gérer des situations imprévues.
Items 2.07 et 2.08 La charge émotionnelle renvoie à la notion selon laquelle un individu est touché émotionnellement par son travail, du fait d'avoir été exposé à des situations touchantes et émotionnellement difficiles (ex. : être confronté aux plaintes d'autrui, à de la violence, de la souffrance ou à la maladie de patients, de clients ou de collègues).
Item 2.09 Cet item renvoie à la possibilité pour le travailleur d'obtenir une prime individuelle ou de groupe (ou tout autre avantage) en fonction de sa performance, de sa production.
Item 2.10 Un travailleur peut bénéficier d'un quart d'heure de pause lorsque son temps de travail quotidien atteint six heures ou plus. La durée et les modalités d'octroi de cette pause peuvent cependant varier selon la convention collective de travail applicable.
Item 2.11 Toute durée du travail qui dépasse 8 heures par jour ou 40 heures par semaine relève des heures supplémentaires.

Agir sur la charge de travail ? Quelques pistes de réflexion...

Au niveau de la charge de travail en général (items 2.01-2.11)

- Faire remonter l'information problématique au CE et au CPPT étant donné que ceux-ci peuvent émettre des avis sur l'amélioration des conditions de travail.
- Le CE peut également émettre un avis sur les mesures liées à la politique du personnel en général.

Au niveau de la quantité de travail (items 2.01, 2.02)

- Réfléchir aux moyens de « décharger » le travailleur de certaines tâches en lui permettant de déléguer celles-ci à d'autres personnes ou en lui apportant un soutien plus important.

Au niveau des contraintes temporelles (items 2.03, 2.04)

- Réfléchir aux moyens de répartir la charge temporelle du travailleur.
- Réfléchir à la possibilité de développer des dispositifs de travail optimaux visant à minimiser les pertes de temps.
- Eventuellement, proposer des formations liées à la gestion du temps de travail.

Au niveau de la complexité du travail (items 2.05, 2.06)

- Réfléchir aux moyens d'adapter la conception des postes de travail à la réalité du travail de la personne et à ses besoins spécifiques.
- Réfléchir aux ressources disponibles que l'on peut mettre à disposition des fonctions particulièrement complexes (ex. : plus grande disponibilité du superviseur pour certaines tâches).

Au niveau de la charge émotionnelle (items 2.07, 2.08)

- Faciliter l'expression des expériences émotionnelles du travailleur notamment à travers la mise en place de groupes de soutien par les pairs.

Au niveau des pauses réglementaires (item 2.10)

- Rencontrer le travailleur - et éventuellement, sa ligne hiérarchique - et insister auprès de ceux-ci sur la nécessité de respecter les modalités d'octroi des pauses et de réfléchir aux raisons du non-respect.

Au niveau des heures supplémentaires (item 2.11)

- Réfléchir avec le travailleur aux moyens de récupération des heures supplémentaires prestées pour éviter le développement d'un état de fatigue sur le long terme.
- Réfléchir aux moyens d'agir sur les conditions de travail en améliorant par exemple la gestion des délais.

Incertitude face à l'avenir

L'incertitude face à l'avenir peut être causée par la crainte d'un éventuel licenciement, d'une restructuration ou d'une réorganisation de l'entreprise. Les annonces ou les rumeurs à ce sujet peuvent créer un environnement stressant pour les travailleurs.

Description des items relatifs à l'incertitude face à l'avenir
Item 3.01 Cette situation se produit lorsqu'un travailleur est conscient d'un possible licenciement ou lorsqu'il sait qu'il va être licencié.
Items 3.02 et 3.03 Ces situations se produisent lorsque le travailleur ne sait pas si, oui ou non, il conservera un emploi suite à la restructuration ou la réorganisation de la société.
Item 3.04 Cette situation se produit lorsque le travailleur risque de devoir exercer son activité professionnelle en dehors de son lieu de travail habituel (au sein de son entreprise ou dans une autre unité d'exploitation, avec des conséquences possibles pour sa vie privée).

Item 3.05

Cette situation se produit lorsque le travailleur est informé du fait que l'entreprise ne compte plus sur lui suite à la restructuration/réorganisation dont elle a fait l'objet. De même, cela peut se produire lorsque l'employeur a clairement mentionné au travailleur qu'il était licencié.

Agir sur l'incertitude face à l'avenir? Quelques pistes de réflexion...

Au niveau de la gestion des incertitudes en général (items 3.01-3.05)

- Créer le dialogue entre direction et syndicats en vue de revitaliser le dialogue social et de réfléchir aux moyens d'informer et de soutenir les salariés quant aux changements à venir dans l'entreprise.
- Sensibiliser les représentants des travailleurs et de l'employeur à l'application de la loi sur le licenciement collectif. Ainsi, le conseil d'entreprise continuera à dialoguer, de même qu'à communiquer vers les employés avant, pendant et après les restructurations.
- Mettre en place un système d'informations en interne (réunions d'équipe, mails, intranet, valves, etc.) grâce auquel chaque travailleur peut être informé des changements organisationnels à venir (informations sur les procédures, sur les décisions, etc.) et des implications éventuelles pour son emploi. Ce type de système est important pour le respect du travailleur concerné par toute décision organisationnelle. Par ailleurs, le choix du canal d'informations (support oral vs support écrit) est crucial dans le sens où il détermine en partie le ressenti des travailleurs vis-à-vis de toute décision organisationnelle.
- Mettre en place des lieux de parole sur le travail où les personnes qui n'ont pas été licenciées (les « survivants ») peuvent s'exprimer sur leur sentiment de culpabilité ou leurs craintes pour l'avenir.

Au niveau de la gestion des licenciements (items 3.01, 3.05)

- Informer les salariés de leurs droits et de leurs possibilités d'action suite à un licenciement, tels que la recherche d'un autre emploi, l'apprentissage de nouvelles compétences, la création de leur propre entreprise/emploi, etc.
- Réfléchir en interne aux moyens de soutenir les agences et services pour l'emploi en vue d'aider les salariés à trouver un nouveau travail. Pour ce faire, il peut être judicieux de prévoir un outplacement qui soit approprié aux situations particulières vécues par les travailleurs concernés par le licenciement.

Changement récent dans l'organisation du travail

Les changements dans l'organisation du travail peuvent concerner, soit l'organisation du temps de travail (flexibilité des horaires [flexibilité de la durée du travail ou du nombre de journées de travail], horaires atypiques [travail posté, travail de nuit, en soirée, le week-end]), soit l'organisation du travail lui-même (polyvalence, possibilités de coopération avec les collègues ou les supérieurs, etc.).

Description des items relatifs à un changement dans l'organisation du travail

Item 4.01

Cet item fait référence à l'éventuel changement d'horaire (ex. : heures supplémentaires imposées) ou de lieu de travail (changement de poste, de service, de site) auquel le travailleur a été confronté durant la journée de l'accident.

Item 4.02

La modification de l'équipe de travail renvoie à l'introduction de nouveaux membres dans l'équipe, ou au départ d'anciens membres. Cela peut engendrer une modification dans la façon dont l'équipe s'organise habituellement (que ce soit pour le transfert des tâches, la transmission des informations, l'octroi des plages de repos, etc.).

Item 4.03

Lorsque l'accident s'est produit, le travailleur remplaçait un collègue absent. Ce changement peut avoir entraîné une modification de ses tâches, voire la nécessité de réaliser des tâches non familières.

Faciliter les changements dans l'organisation du travail ? Quelques pistes de réflexion...

Au niveau du changement dans l'organisation du travail en général (items 4.01-4.03)

- Faire remonter l'information problématique au CE qui peut émettre des avis et faire des suggestions sur toute modification liée à l'organisation du travail.

Au niveau du changement vécu individuellement (item 4.01, 4.03)

- Veiller à ce que le responsable du travailleur s'assure que celui-ci a bien compris la raison du changement, ainsi que ce qui est précisément attendu de lui.
- Veiller à ce que la ligne hiérarchique du travailleur permette à celui-ci de s'exprimer sur ses éventuelles incompréhensions liées au changement dans l'organisation du travail.

Au niveau du changement d'équipe (item 4.02)

- Faciliter le changement d'équipe en donnant pour rôle à un travailleur expérimenté d'accompagner le changement à travers la planification du travail à réaliser, la formulation des consignes et l'évaluation du travail réalisé.
- Favoriser la communication entre les membres de l'équipe concernant la tâche à accomplir et concernant la façon dont ils vivent le changement.
- Permettre et valoriser l'entraide entre collègues.

Qualité des relations

Il s'agit ici de toutes les relations problématiques entretenues par le travailleur accidenté avec ses collègues, ses supérieurs, sa ligne hiérarchique, voire des personnes extérieures à l'entreprise (clients, etc.). Il peut s'agir de relations conflictuelles, de violences, de harcèlement, voire de phénomènes de discrimination.

Description des items relatifs à la qualité des relations
Item 5.01 Un climat peu collaboratif consiste en un environnement de travail dans lequel le travailleur manque de support pour exécuter son travail. Ce manque de support peut émaner des collègues, du superviseur direct ou plus généralement de la ligne hiérarchique.
Items 5.02, 5.03, 5.04 et 5.05 Le conflit renvoie à une opposition d'intérêts, à une différence de point de vue, entre le travailleur et d'autres personnes telles que ses collègues, sa ligne hiérarchique ou des personnes externes à l'entreprise (clients, patients).
Item 5.06 Les comportements indésirables mentionnés dans cet item renvoient à de la violence physique, de la violence psychique (insultes, menaces, etc.), du harcèlement moral, du harcèlement sexuel ou de la discrimination (selon l'âge, le genre, etc.).

Agir sur les relations au travail ? Quelques pistes de réflexion...

Au niveau des relations au travail en général (items 5.01-5.06)

- Proposer une rencontre avec la personne de confiance qui peut assister les travailleurs et les aider à chercher des solutions lorsqu'ils sont en conflit avec autrui ou qu'ils s'estiment victimes d'un comportement indésirable.

Au niveau des conflits (items 5.02, 5.03, 5.04, 5.05)

- Organiser une concertation entre le travailleur et la (les) personne(s) avec lesquelles il y a un conflit afin de tenter de le désamorcer.
- Au cas où l'entretien n'aboutirait pas à la résolution du conflit, suggérer au travailleur de faire intervenir la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux. L'un ou l'autre de ces acteurs peut notamment organiser une conciliation/médiation.

Au niveau des comportements indésirables subis au travail (item 5.06)

- Proposer au travailleur de s'entretenir avec la personne de confiance ou le conseiller en prévention psychosocial.
- Si les comportements indésirables subsistent par la suite, l'employeur prend les mesures nécessaires après la concertation avec le conseiller en prévention compétent et les personnes impliquées (l'intervention de l'inspection est prévue si l'employeur ne prenait pas les mesures nécessaires).

Climat de sécurité

Le climat de sécurité se réfère à la vision qu'ont les travailleurs des politiques de sécurité en vigueur dans leur environnement de travail. Cette perception est basée sur de nombreux facteurs : l'importance accordée par le management à la sécurité des travailleurs, les pratiques de formation liées à la sécurité, la clarté des procédures de sécurité, etc.

Description des items relatifs au climat de sécurité
Item 6.01 Un environnement de travail insuffisamment sécurisé est un milieu dans lequel l'intérêt de la hiérarchie envers le bien-être des travailleurs n'est pas prioritaire, où les procédures de sécurité ne sont pas claires, où l'on manque de matériel de sécurité et où les travailleurs eux-mêmes ne sont pas impliqués en faveur d'un environnement de travail plus sûr.
Item 6.02 Un accident du travail est dit « grave » lorsqu'il se produit sur le lieu de travail et qu'en raison de sa gravité, il nécessite qu'une enquête spécifique approfondie soit menée en vue de prendre les mesures de prévention visant à éviter qu'il ne se reproduise.
Item 6.03 Un suicide lié au travail est un suicide qui peut être attribué aux conditions de travail mais qui ne se produit pas nécessairement sur le lieu même du travail (la personne peut avoir laissé un message liant son suicide au travail).
Item 6.04 Un conflit social désigne généralement les divergences de vues qui existent entre les travailleurs et l'employeur sur les conditions de travail ou encore sur les politiques en matière de rémunération, de sécurité, etc. Un tel conflit peut constituer une menace pour la paix sociale et peut déboucher sur une grève.

Agir sur le climat de sécurité ? Quelques pistes de réflexion...

Au niveau du climat de sécurité en général (items 6.01-6.04)

- Entamer une réflexion au sein du CPPT sur l'amélioration du climat de sécurité.
- Sensibiliser la ligne hiérarchique et les travailleurs concernant les aspects de sécurité.

Au niveau de l'aménagement de l'environnement de travail (item 6.01)

- Développer les approches participatives visant à réfléchir aux moyens d'améliorer les normes de sécurité et les équipements de travail.
- Inviter le travailleur à décrire les problèmes de sécurité existants et à signaler ultérieurement toute situation potentiellement dangereuse afin de mettre en lumière les risques existants.
- Convier le conseiller en prévention en charge de l'ergonomie à inspecter l'environnement de travail du travailleur et ce, en vue de proposer d'éventuels aménagements de celui-ci ou une révision de sa conception.

Autres aspects psychosociaux liés à l'accident du travail

Cette dernière thématique pose la question des aspects psychosociaux ayant contribué à la survenue de l'accident mais qui ne sont pas abordés explicitement dans les items de la check-list. Il n'est en effet pas exclu que d'autres facteurs organisationnels aient influencé l'accident. Parmi ceux-ci, nous pouvons notamment citer, la coordination du travail sur plusieurs sites, les risques d'accident liés aux nouvelles installations/technologies ou encore

les changements continus vécus au travail. De même, les facteurs individuels - sur lesquels l'employeur a peu d'emprise - peuvent s'avérer problématiques.

Par facteurs individuels, nous pensons, par exemple :

- à un état d'anxiété ;
- à un manque de sommeil ;
- à un niveau de concentration plus faible qu'à l'accoutumée ;
- à la prise de médicaments, de drogue ou d'alcool ;
- à une période de deuil ;
- à une période caractérisée par la maladie de parents proches ou d'amis ;
- à des relations externes problématiques (famille, amis, etc.) ;
- ...

Agir sur les facteurs individuels ? Quelques pistes de réflexion...

Au niveau de la prise en compte des besoins individuels

- Il est difficile pour une entreprise d'agir sur les facteurs individuels étant donné que ceux-ci ne trouvent pas nécessairement leur origine dans l'organisation du travail. Aussi, l'une des pistes d'intervention pourrait consister à s'entretenir avec le travailleur chez qui l'un (ou plusieurs) de ces facteurs pose(nt) problème en vue de lui manifester le soutien de l'entreprise et de réfléchir ensuite avec lui aux éventuelles solutions qui permettraient d'améliorer la situation.
- Une intervention du service social de l'entreprise peut aussi être réalisée dans ce cadre, afin de faire le lien entre les facteurs individuels et professionnels sur le lieu de travail.

Quelques dernières recommandations...

Au-delà des pistes d'intervention mentionnées précédemment, voici quelques recommandations plus générales sur les démarches à mettre en œuvre suite à l'identification des aspects psychosociaux problématiques.

D'un accident individuel vers une politique de prévention globale des risques au sein de l'entreprise

Les données obtenues suite à l'utilisation de la check-list peuvent aider l'entreprise à réfléchir aux risques psychosociaux de ses travailleurs et à lancer un débat en interne sur le sujet. Les aspects psychosociaux problématiques identifiés auprès d'un travailleur accidenté peuvent en effet être révélateurs de dysfonctionnements plus larges dans l'entreprise. Dans une perspective de prévention primaire, leur prise en compte devient donc un enjeu majeur afin d'éviter que ne surviennent d'autres accidents semblables à l'avenir. Dès lors, pourquoi ne pas entamer une réflexion transversale au sein du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT) sur les moyens d'action à mettre en œuvre afin d'améliorer les conditions de travail de l'entreprise ? Le fait d'avoir pu « objectiver » la présence de problématiques psychosociales grâce à la check-list devrait par ailleurs faciliter la sensibilisation des acteurs-clés de l'entreprise.



SERVICE PUBLIC FEDERAL
Emploi, Travail et Concertation sociale



Le Fonds social européen
investit dans votre avenir