

RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

Outil 'Indicateurs d'alerte des risques psychosociaux'

Flohimont, Valérie; Lambert, Charlotte; Ramioul, Monique; Van Peteghem, Jan

Publication date:
2014

Document Version
le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

Citation for published version (HARVARD):
Flohimont, V, Lambert, C, Ramioul, M & Van Peteghem, J 2014, *Outil 'Indicateurs d'alerte des risques psychosociaux'*. SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

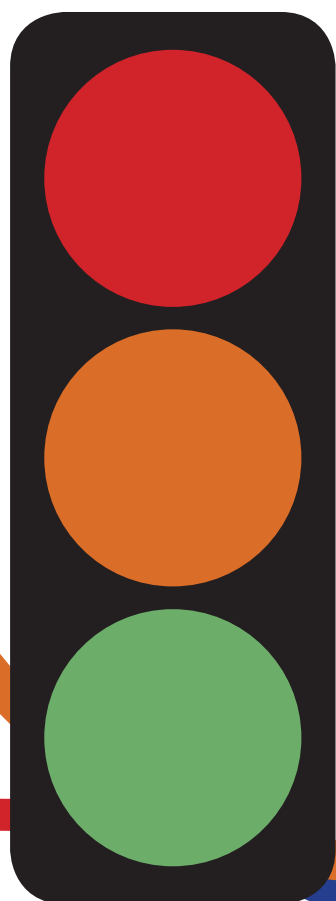
Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

INDICATEUR D'ALERTE

DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX
AU TRAVAIL

OUTIL



SERVICE PUBLIC FEDERAL EMPLOI, TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE

L'administration centrale du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale est installée
rue Ernest Blerot 1 à 1070 Bruxelles
Tél.: 02 233 41 11 - Fax: 02 233 44 88
E-mail: spf@emploi.belgique.be

CONTRÔLE DES LOIS SOCIALES ET CONTRÔLE DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Les services de contrôle du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale sont décentralisés dans les différentes régions de Belgique.

Leurs compétences, coordonnées, heures d'ouverture et ressort territorial peuvent être consultés sur le site du SPF:

- Contrôle des lois sociales: www.emploi.belgique.be/cls
- Contrôle du bien-être au travail: www.emploi.belgique.be/cbe

En consultant le site du SPF www.emploi.belgique.be, vous trouverez plus d'informations sur ses différents domaines de compétence: réglementation du travail, contrats de travail, rémunération, conventions collectives de travail, concertation sociale, bien-être au travail, congés, détachement, restructurations...



@SPFemploi



www.facebook.com/SPFemploi



linkedin.com/company/spf-emploi-travail-et-concertation-sociale

Cette publication est accessible et téléchargeable librement sur le site du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale: www.emploi.belgique.be > Module Publications

Deze publicatie is ook verkrijgbaar in het Nederlands

La rédaction de cette publication a été achevée en octobre 2015

Production/Rédaction: Direction générale Humanisation du travail

Auteurs/Chefs de projet: Prof. Dr. Valérie Flohimont, Dr. Monique Ramioul, Martin Desseilles, Joëlle Berrewaerts, Ir. Jan Van Peteghem, Charlotte Lambert.

Coordination: Direction de la communication

Design graphique: Sylvie Peeters

Editeur responsable: SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Dépôt légal: D/2015/1205/31

H/F

Dans un souci de lisibilité, les termes utilisés pour désigner des personnes sont toujours exprimés au masculin. L'utilisation de cette forme doit être comprise comme visant les deux genres, homme et femme.

AVERTISSEMENT

Cette publication fait référence à des réglementations parfois fort complexes. Aucun droit ne peut être exigé sur base de cette brochure: pour ce faire, il faut se référer aux textes légaux et réglementaires.

© 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 (dircom@emploi.belgique.be), 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.

Indicateur d'alerte des risques psychosociaux au travail : Module 1

Paramètres	Chiffres <small>Année considérée : 20.....</small>	Critère	Alertes
1. Accidents graves du travail	Nombre d'accidents du travail considérés comme graves =	La survenance d'au moins un accident grave du travail durant l'année écoulée	Alerte 1 <input type="checkbox"/> Oui
2. Absences de longue durée pour cause de maladie	Nombre de travailleurs ayant été absents pour une longue durée (plus de 30 jours calendrier) pour cause de maladie =	La survenance d'au moins une absence de longue durée pour maladie durant l'année écoulée	Alerte 2 <input type="checkbox"/> Oui
3. Absences de courte durée et répétées pour cause de maladie	Nombre de travailleurs ayant été absents pour une courte durée (moins de 30 jours calendrier) pour cause de maladie =	La survenance de ce type d'absences de courte durée et répétées au cours de l'année écoulée	Alerte 3 <input type="checkbox"/> Oui
4. Taux de rotation (turnover)	Nombre de personnes engagées = Nombre de personnes qui ont quitté l'entreprise =	Le taux de rotation est anormalement élevé cette année	Alerte 4 <input type="checkbox"/> Oui
5. Mutations internes du personnel	Nombre de mutations internes demandées par des travailleurs =	Le nombre de mutations internes demandées au cours de l'année écoulée est anormalement élevé, compte tenu de la politique interne de l'entreprise / du département en matière de mobilité interne	Alerte 5 <input type="checkbox"/> Oui
6. Licenciements contestés devant les tribunaux du travail	Nombre de procédures en justice déposées par un travailleur qui s'estime avoir été licencié sans respect de la législation en la matière =	Le dépôt d'au moins une telle procédure en justice durant l'année écoulée	Alerte 6 <input type="checkbox"/> Oui
7. Demandes d'intervention psychosociale	Nombre de demandes d'intervention psychosociale informelle et formelle et déposées auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux (interne ou externe) =	Le dépôt d'au moins une telle demande d'intervention au cours de l'année écoulée	Alerte 7 <input type="checkbox"/> Oui

8.	Suicides et tentatives de suicide liés au travail	Nombre de suicides et de tentatives de suicide qui ont eu lieu sur le lieu de travail ou qui sont attribués par les collègues ou la famille à la situation de travail =	La survenance d'au moins un tel suicide ou tentative de suicide durant l'année écoulée	Alerte 8 <input type="checkbox"/> Oui
9.	Grèves, arrêts collectifs de travail et autres actions connexes	Nombre de grèves et/ou arrêts collectifs de travail avec une revendication locale =	La survenance d'au moins une telle action collective durant l'année écoulée	Alerte 9 <input type="checkbox"/> Oui
10.	Événements potentiellement traumatisants survenus au travail	Nombre d'événements potentiellement traumatisants sur le lieu du travail auxquels un ou plusieurs travailleurs a/ont été confronté(s) =	La survenance d'au moins un tel événement durant l'année écoulée	Alerte 10 <input type="checkbox"/> Oui
11.	Incidents liés à des problèmes d'assuétude	Nombre d'incidents sur le lieu du travail liés à des problèmes d'assuétude (abus d'alcool, de médicaments ou de drogues) =	La survenance d'au moins un incident lié à un problème d'assuétude au cours de l'année écoulée	Alerte 11 <input type="checkbox"/> Oui
12	Changements de structure au sein de l'entreprise	Changements importants de structure au sein de l'entreprise (restructuration, fusion, acquisition, licenciement collectif, changement à grande échelle de l'organisation du travail...) :	La survenance d'au moins un changement important de structure au cours de l'année écoulée	Alerte 12 <input type="checkbox"/> Oui
Score final : nombre d'alertes =				

<p>0,1 ou 2 indicateurs d'alerte: <input type="checkbox"/></p> <p>Vous êtes dans le vert. Restez cependant vigilant à l'évolution des indicateurs et, si vous avez 1 ou 2 indicateurs d'alerte, accordez-y une attention prioritaire. Il est important de prévenir les risques psychosociaux, c'est un travail de tous les jours</p>	<p>3 ou 4 indicateurs d'alerte: <input type="checkbox"/></p> <p>Il est temps d'agir car la situation risque de se dégrader rapidement. Accordez prioritairement une attention aux indicateurs d'alerte relevés et remplissez le module 2 pour avoir une vue plus précise de la situation afin de pouvoir établir votre plan d'action.</p>	<p>Plus de 4 indicateurs d'alerte: <input type="checkbox"/></p> <p>Vous êtes dans le rouge. La situation est grave. Remplissez sans attendre le module 2, établissez un plan d'action, fixez des priorités et agissez. Vous pouvez vous référer aux outils proposés sur le site du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale.</p>
---	--	--

Indicateur d'alerte des risques psychosociaux au travail: Module 2

Paramètre	Chiffres Année prise en compte:	Critère	Score
1. Accidents du travail	Taux de fréquence = (nombre d'arrêts de travail x 100) / nombre total d'heures prestées dans l'année prise en compte =.....	Comment jugez-vous le taux de fréquence des accidents du travail dans votre entreprise/département étant donné ses caractéristiques, son secteur d'activités et sa taille ? - Ce taux nous semble favorable : 0 - Ce taux nous semble normal, acceptable : 1 - Ce taux nous semble défavorable : 2 Quelle est l'évolution de votre taux de fréquence d'accident du travail par rapport aux années précédentes? - Ce taux est resté très faible ou montre plutôt une tendance à la baisse : 0 - Ce taux semble plus ou moins stable : 1 - Ce taux montre plutôt une tendance à la hausse : 2/4
2. Absentéisme pour cause de maladie	Taux d'absentéisme =	Comment jugez-vous le taux d'absentéisme pour maladie dans votre entreprise/département étant donné ses caractéristiques, son secteur d'activités et sa taille? - Ce taux nous semble favorable : 0 - Ce taux nous semble normal, acceptable : 1 - Ce taux nous semble défavorable : 2 Quelle est l'évolution de votre taux d'absentéisme pour maladie par rapport aux années précédentes ? - Ce taux est resté très faible ou montre plutôt une tendance à la baisse : 0 - Ce taux semble plus ou moins stable : 1 - Ce taux montre plutôt une tendance à la hausse : 2/6
3. Taux de rotation (turnover)	Nombre de personnes ayant été absentes pour cause de burnout Taux de rotation =.....	Combien de travailleurs ont été concernés par un burnout ? - A notre connaissance, aucun travailleur ne s'est absenté pour cause de burnout: 0 - A notre connaissance, très peu de travailleurs ont été absents pour cause de burnout: 1 - A notre connaissance plusieurs travailleurs ont été absents pour cause de burnout : 2 Comment jugez-vous le taux de rotation dans votre entreprise/département étant donné ses caractéristiques, son secteur d'activités et sa taille ? - Ce taux nous semble favorable : 0 - Ce taux nous semble normal, acceptable : 1 - Ce taux nous semble défavorable : 2 Quelle est l'évolution de votre taux de rotation par rapport aux années précédentes? - Ce taux est resté très faible ou montre plutôt une tendance à la baisse : 0 - Ce taux semble plus ou moins stable : 1 - Ce taux montre plutôt une tendance à la hausse : 2/4

<p>4. Demandes d'interventions psychosociales informelles ou formelles</p>	<p>Nombre total de demandes d'interventions psychosociales (informelles ou formelles) déposées auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux (interne ou externe)</p> <p>Nombre de demandes d'interventions psychosociales informelles =...../.....</p> <p>Nombre de demandes d'interventions psychosociales formelles à caractère principalement collectif =</p> <p>Nombre de demandes d'interventions psychosociales formelles à caractère principalement individuel =...../.....</p> <p>Nombre de demandes d'interventions psychosociales formelles pour faits de violence ou de harcèlement-moral ou sexuel au travail =...../.....</p>	<p>Comment jugez-vous le nombre de demandes d'interventions psychosociales déposées par les travailleurs de votre entreprise/département étant donné son secteur d'activités, la composition du personnel et les conditions de travail ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ce nombre nous semble favorable : 0 - Ce nombre nous semble, acceptable : 1 - Ce nombre nous semble défavorable : 2 <p>Quelle est l'évolution du nombre de demandes d'interventions psychosociales par rapport aux années précédentes?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ce nombre est resté très faible ou montre plutôt une tendance à la baisse : 0 - Ce nombre semble plus ou moins stable : 1 - Ce nombre montre plutôt une tendance à la hausse : 2 <p>Existe-t-il dans l'entreprise une politique de gestion des risques psychosociaux liés au travail dans laquelle l'importance d'une relation respectueuse entre les travailleurs mais également entre les travailleurs et les membres de la ligne hiérarchique est soulignée ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il existe une telle déclaration de politique générale qui prévoit entre autres une politique en matière de harcèlement ou de violence : 0 - Il existe une telle déclaration, mais elle reste lettre morte : 1 - Il n'existe pas de déclaration de politique générale dans l'entreprise : 2 <p>L'entreprise compte-t-elle une ou plusieurs personnes de confiance?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oui. Ces personnes sont connues par les membres du personnel et le rôle de ces personnes de confiance est clair pour chacun : 0 - Oui. Ces personnes sont désignées mais sont peu connues par les membres du personnel. En outre, leur rôle n'est pas clair : 1 - Non, il n'y a pas de personnes de confiance désignées : 2 	<p>...../8</p>
<p>5. Événements potentiellement traumatisants survenus au travail et mesures de prise en charge</p>	<p>Nombre d'événements potentiellement traumatisants auxquels un ou plusieurs travailleurs ont été confrontés =...../.....</p>	<p>Dans quelle mesure les membres du personnel de votre entreprise/département ont-ils été confrontés à des événements potentiellement traumatisants, aussi bien comme témoin que comme victime, au cours de l'année écoulée ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il n'y a pas eu à notre connaissance de membres du personnel confrontés à un événement potentiellement traumatisant : 0 - Un ou plusieurs membres du personnel ont été confrontés à un événement potentiellement traumatisant. L'entreprise a réagi et a pris soin de mettre en œuvre un soutien pour le(s) travailleur(s) concerné(s) : 1 - Un ou plusieurs membres du personnel ont été confrontés à un événement potentiellement traumatisant. L'entreprise n'a pas réagi adéquatement et n'a pas pris soin de mettre en œuvre un soutien pour le(s) travailleur(s) concerné(s) : 2 	<p>...../2</p>

6.	Incidents émotionnels	Nombre de crises de larmes ou de crises de nerfs survenues sur le lieu de travail dont vous avez connaissance =...../3	A quelle fréquence ce type d'incident émotionnel s'est-il produit durant l'année écoulée ? - Jamais ou très rarement : 0 - Parfois / de temps en temps : 1 - Souvent : 2 - Très souvent : 3/3
7.	Conflits d'équipe	Nombre de conflits d'équipe (ou entre personnes) dont vous avez connaissance =...../5	A quelle fréquence de tels conflits se sont-ils produits durant l'année écoulée ? - A notre connaissance, aucun conflit n'a eu lieu : 0 - A notre connaissance, de tels conflits ont eu lieu seulement quelques fois: 1 - De tels conflits se produisent régulièrement, environ tous les mois : 2 - De tels conflits se produisent toutes les semaines ou plusieurs fois par semaine : 3 Comment qualifieriez-vous l'importance (la gravité) de ces conflits ? - A notre connaissance, aucun conflit n'a eu lieu : 0 - De manière générale, ces conflits se sont résolus rapidement et n'ont pas eu beaucoup de conséquences sur le travail : 1 - Plusieurs de ces conflits ont eu des répercussions importantes sur le travail et/ou ont mis longtemps à se résoudre : 2/5
8.	Faits de tiers	Nombre de faits de tiers (violence verbale ou physique ou harcèlement de la part de personnes extérieures à l'entreprise) dont ont été victimes les travailleurs =...../6	Durant l'année écoulée, à quelle fréquence de tels faits de tiers ont-ils eu lieu ? - Jamais ou très rarement : 0 - Parfois / de temps en temps : 1 - Souvent : 2 - Très souvent : 3 Comment qualifieriez-vous la gravité de ces faits de tiers ? - A notre connaissance, aucun fait de tiers n'a eu lieu : 0 - La plupart des faits de tiers ont été sans gravité : 1 - Plusieurs faits de tiers peuvent être évalués comme graves : 2 - De nombreux faits de tiers peuvent être évalués comme graves : 3/6
9.	Troubles musculo-squelettiques (TMS: maux de dos, tendinites, ...)	Estimation du nombre de personnes atteintes de troubles musculosquelettiques =...../4	A votre connaissance, y a-t-il actuellement dans votre entreprise/ département, des travailleurs qui souffrent de troubles musculosquelettiques ? - A notre connaissance, aucun travailleur ne souffre de TMS : 0 - Quelques travailleurs souffrent de TMS : 1 - De nombreux travailleurs souffrent de TMS : 2 Comment jugez-vous le nombre de personnes atteintes de troubles musculosquelettiques dans votre entreprise/département étant donné ses caractéristiques et son secteur d'activité ? - Ce nombre nous semble favorable : 0 - Ce nombre nous semble normal/acceptable: 1 - Ce nombre nous semble défavorable: 2/4

10.	Respect de la diversité au sein de l'entreprise		<p>Avez-vous connaissance de différences de traitement entre les travailleurs sur la base de caractéristiques personnelles (notamment à une préférence race, la couleur de peau, l'ascendance de la personne, son origine nationale ou ethnique, sa nationalité, son sexe, son orientation sexuelle, son état civil, sa naissance, son âge, sa fortune, sa conviction religieuse ou philosophique, son état de santé actuel ou futur, un handicap, sa langue, sa conviction politique, une caractéristique physique ou génétique ou son origine sociale) ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - A notre connaissance, tous les travailleurs sont traités de la même manière : 0 - En pratique, il n'est pas sûr que chaque travailleur qui a une croyance religieuse moins courante, une orientation sexuelle différente, ou une origine étrangère, etc. est toujours traité comme les autres travailleurs: 1 - L'entreprise/département connaît des différences de traitement entre les travailleurs sur la base de caractéristiques qui n'ont rien à voir avec les prestations de travail : 2 <p>Parmi les demandes d'interventions formelles et informelles déposées pas les travailleurs durant l'année écoulée, y a-t-il des demandes d'intervention qui concernent des problèmes de discrimination ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Non : 0 - Oui : 1 /3
11.	Problèmes d'assuétude au sein de l'entreprise et mesures prises		<p>Votre entreprise/département a-t-elle/il dû faire face, au courant de l'année prise en compte, à des problèmes d'assuétude (alcool, drogues, médicaments, etc.) de la part du personnel ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'entreprise/département n'a pas dû faire face à de tels problèmes : 0 - L'entreprise/département a dû quelques fois faire face à de tels problèmes : 1 - L'entreprise/département a été régulièrement confronté(e) à de tels problèmes: 2 <p>L'entreprise prend-elle en compte les problèmes d'assuétude (alcool, drogues, médicaments, etc.) du personnel ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Des mesures sont prévues au cas où de tels problèmes se présenteraient : 0 - Bien que des mesures existent, ces mesures ne sont généralement pas mises en œuvre lorsque c'est nécessaire: 1 - A notre connaissance, il n'existe pas de mesures prévues en cas de problèmes d'abus d'alcool, de médicament ou de drogues au travail : 2 /4
12.	Fonctionnement de la structure de prévention chargée de la problématique des risques psychosociaux au travail		<p>Les personnes, services ou instances chargés de la problématique des risques psychosociaux mènent-ils des actions concrètes sur le terrain avec une perspective à long terme ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une personne ou un service s'occupe régulièrement de la problématique. Leur travail est soutenu par un groupe de travail qui mène des actions à long terme: 0 - Une personne ou un service s'occupe de la problématique et mène ponctuellement des actions sur la question: 1 - Une ou plusieurs personnes s'occupent régulièrement de la question, mais jusqu'à présent, elles n'ont pas mené d'actions à long terme: 2 - Plusieurs personnes s'occupent de cette question, mais il existe peu de coordination entre elles et les actions menées ont été disjointes et sans suite: 3 - Personne n'est clairement désigné pour s'occuper de la problématique: 4 /4

13.	Concertation sociale autour des risques psychosociaux		<p>Dans quelle mesure les risques psychosociaux et les mesures envisagées pour y remédier sont discutés au sein du CPPT, du conseil d'entreprise ou de la délégation syndicale ? Si aucun de ces trois organes n'existe : dans quelle mesure ces questions font-elles l'objet de discussions avec les membres du personnel ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Régulièrement: 0 - De temps en temps: 1 - (Quasiment) jamais: 2 <p>Dans quelle mesure la question des risques psychosociaux est à l'agenda de ces réunions ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ces questions ne sont pas, peu abordées : 0 - Ces questions sont régulièrement abordées : 1 /3
14.	Formations et actions de sensibilisation concernant les risques psychosociaux		<p>Les membres de votre entreprise/département ont-ils bénéficié de sessions de formation ou d'actions de sensibilisation concernant directement ou indirectement la question des risques psychosociaux?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Oui, de telles interventions sont organisées régulièrement: 0 - Cela a parfois été organisé mais pas de manière systématique: 1 - Cela est déjà arrivé une fois, il y a peu de temps: 2 - Cela est déjà arrivé une fois, mais pas dans les dernières années: 3 - Non, l'entreprise n'a jamais prévu ce type d'activité: 4 <p>La ligne hiérarchique est-elle sensibilisée à la problématique des risques psychosociaux?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cela a déjà fait l'objet de formations. Ces formations sont régulières : 0 - Une formation est prévue prochainement sur la question : 1 - Il n'a jamais été question d'une telle formation pour la ligne hiérarchique: 2 /6
15.	Existence d'un plan d'action relatif aux risques psychosociaux		<p>Existe-t-il un plan d'action relatif aux risques psychosociaux dont le suivi est surveillé ?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Un tel plan d'action existe. Il est exécuté et son suivi est surveillé : 0 - Un tel plan d'action a été mis en place mais il ne fait pas l'objet d'un suivi particulier : 1 - Aucun plan d'action relatif aux risques psychosociaux n'existe dans l'entreprise, bien qu'une analyse des risques psychosociaux ait été effectuée : 2 - Aucun plan d'action relatif aux risques psychosociaux n'existe dans l'entreprise et aucune analyse des risques psychosociaux n'a été effectuée ces dernières années : 3 /3

Score total: / 65

De 0 à 19:

Vous êtes dans le vert. Restez cependant vigilant à l'évolution des indicateurs et, si vous avez 1 ou 2 indicateurs d'alerte, accordez-y une attention prioritaire. Il est important de prévenir les risques psychosociaux, c'est un travail de tous les jours.

De 20 à 39:

Vous êtes dans l'orange. Il est nécessaire de lire le « Guide pour la prévention des risques psychosociaux au travail », de faire une analyse approfondie des risques psychosociaux et d'élaborer un plan d'action.

Faites particulièrement attention aux indicateurs d'alerte relevés.

N'oubliez pas de remplir ce tableau l'année prochaine !

De 40 à 65:

Vous êtes dans le rouge. Il est grand temps de lire le « Guide pour la prévention des risques psychosociaux au travail » et de faire une analyse approfondie des risques psychosociaux ! Il importe de rédiger un plan d'action.

Nous vous conseillons de faire appel aux personnes compétentes pour vous aider comme un conseiller en prévention aspects psychosociaux, le médecin du travail ou d'autres experts. Vous pouvez vous référer aux outils proposés sur le site du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale