

## RESEARCH OUTPUTS / RÉSULTATS DE RECHERCHE

Les pays de l'Europe du Nord face à la prévention des risques psychosociaux au travail -  
Droit, politique de prévention, dialogue social

Flohimont, Valérie; Lerouge, Loïc

*Published in:*

Les pays de l'Europe du Nord face à la prévention des risques psychosociaux au travail Droit, politique de  
prévention, dialogue social

*Publication date:*

2011

*Document Version*

le PDF de l'éditeur

[Link to publication](#)

*Citation for pulished version (HARVARD):*

Flohimont, V & Lerouge, L 2011, Les pays de l'Europe du Nord face à la prévention des risques psychosociaux  
au travail - Droit, politique de prévention, dialogue social: Risques psychosociaux et droit de la sécurité sociale :  
une consécration récente - Belgique : une prise en compte des risques psychosociaux relativement structurée .  
dans Les pays de l'Europe du Nord face à la prévention des risques psychosociaux au travail Droit, politique de  
prévention, dialogue social . pp. 36-42. <[http://comptrasec.u-  
bordeaux4.fr/sites/default/files/pdf\\_book/synthese\\_journees\\_3-4mars2011\\_europedunord.pdf](http://comptrasec.u-bordeaux4.fr/sites/default/files/pdf_book/synthese_journees_3-4mars2011_europedunord.pdf)>

**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.

**Synthèse des Journées d'études internationales  
organisées à Bordeaux les 3 et 4 mars 2011**

**Les pays de l'Europe du Nord face à la prévention des  
risques psychosociaux au travail  
Droit, politique de prévention, dialogue social**

**(Belgique, Norvège, Pays-Bas, Suède)**

**Loïc LEROUGE**

**Chargé de recherche CNRS**

**Coordonnateur du programme ANR COMPARISK**

**COMPTRESEC UMR CNRS 5114**

**Université Montesquieu-Bordeaux IV**

**Avec les contributions de :**

**Valérie FLOHIMONT**, Faculté universitaire Notre-Dame de la paix de Namur, K.U. Leuven, Institut de droit social

**Marianne HARG**, Présidente de TEKNA

**Teun JASPERS**, Professeur émérite de droit du travail et de politique sociale, Université d'Utrecht

**Geir R. KARLSEN**, Professeur associé à l'Institut de sociologie de l'Université de Tromsø

**Harald PEDERSEN**, Avocat spécialiste des risques psychosociaux, Oslo

**Frans PENNING**, Professeur de droit du travail et de la sécurité sociale, Université d'Utrecht

**Laurent PETIT**, Conseiller juridique à la FGTB de 1998 à 2009, Bruxelles

**Emmanuelle POCHE**, CESI, Conseillère en prévention psychosociale

**Börje SJÖHOLM**, Confédération suédoise des salariés (TCO), Unionen

**Maria STEINBERG**, Chercheuse et Maître de conférences de droit du travail et de la santé-sécurité, Université d'Örebro

**Véronique VAN DER PLANCKE**, Chercheuse au Centre Droits fondamentaux & Lien social des FUNDP Chercheuse associée au Centre de Philosophie du Droit de l'UCL Avocate au barreau de Bruxelles, FUNDP - Faculté de droit

**Rex VAN DER SLUYS**, Ministère des affaires sociales et du travail, Département santé-sécurité

**Wim VAN VEEL**, Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV)

**Peter WESTERHOLM**, Professeur Émérite, Université d'Uppsala

# SOMMAIRE

|                                                                                                                         |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| <b>Introduction</b>                                                                                                     | p. 10 |
| <b>I. Risques psychosociaux et droit du travail : des exigences juridiques plus strictes</b>                            | p. 12 |
| <b>A. Belgique : bilan satisfaisant de la transposition de la directive-cadre du 12 juin 1989 et des accords-cadres</b> | p. 12 |
| 1. La transposition de la directive-cadre du 12 juin 1989 et des accords-cadres européens                               | p. 13 |
| 2. Les mécanismes de prévention                                                                                         | p. 17 |
| <b>B. Norvège : une utilisation pragmatique du système légal</b>                                                        | p. 18 |
| 1. Le cadre légal de la prévention des atteintes à la santé-sécurité                                                    | p. 19 |
| 2. L'utilisation du cadre légal en pratique                                                                             | p. 20 |
| <b>Débat</b>                                                                                                            | p. 23 |
| <b>C. Pays-Bas : l'application de principes généraux</b>                                                                | p. 26 |
| 1. Les obligations et la responsabilité de l'employeur                                                                  | p. 26 |
| 2. Le rôle des juges                                                                                                    | p. 28 |
| 3. Le contrôle et les sanctions                                                                                         | p. 29 |
| <b>D. Suède : la prise de conscience de la santé mentale au travail</b>                                                 | p. 30 |
| 1. La loi sur l'environnement de travail                                                                                | p. 30 |
| 2. Les contrôles et les sanctions                                                                                       | p. 32 |
| 3. Les limites du système                                                                                               | p. 33 |
| <b>Débat</b>                                                                                                            | p. 33 |
| <b>II. Risques psychosociaux et droit de la sécurité sociale : une consécration récente</b>                             | p. 36 |
| <b>A. Belgique : une prise en compte des risques psychosociaux relativement structurée</b>                              | p. 36 |
| 1. Généralités                                                                                                          | p. 36 |
| 2. Structure de la sécurité sociale                                                                                     | p. 37 |
| 3. Réparation des risques psychosociaux                                                                                 | p. 38 |
| a. Le régime classique d'assurance maladie-invalidité                                                                   | p. 38 |
| b. Le régime des maladies professionnelles                                                                              | p. 38 |
| c. Les maladies en relation avec le travail                                                                             | p. 39 |
| d. Les accidents de travail                                                                                             | p. 40 |
| 4. Suspension et rupture du contrat de travail                                                                          | p. 41 |
| a. Reprise du travail après une période d'incapacité de travail                                                         | p. 41 |
| b. Périodes de chômage                                                                                                  | p. 42 |

|                                                                         |       |
|-------------------------------------------------------------------------|-------|
| 5. Conclusions                                                          | p. 42 |
| <b>B. Norvège : quatre trajectoires à prendre en compte</b>             | p. 42 |
| 1. L'invalidité                                                         | p. 43 |
| 2. Les accidents et maladies professionnelles                           | p. 44 |
| 3. La responsabilité                                                    | p. 45 |
| 4. Les indemnités en cas d'absence du travail                           | p. 45 |
| <b>Débat</b>                                                            | p. 46 |
| <b>C. Pays-Bas : l'application du système général</b>                   | p. 50 |
| 1. Risques psychosociaux et maladie                                     | p. 51 |
| a. Généralités                                                          | p. 51 |
| b. Définition de la maladie dans la Loi sur les indemnités de maladie   | p. 51 |
| c. Applicabilité aux risques psychosociaux                              | p. 53 |
| d. Le paiement des indemnités de maladie par les employeurs             | p. 53 |
| 2. Indemnités de maladie et définition de la maladie                    | p. 54 |
| 3. Les efforts de réinsertion requis par l'employeur et les salariés    | p. 56 |
| 4. La loi sur les prestations d'invalidité                              | p. 56 |
| a. Aperçu de la loi                                                     | p. 56 |
| b. Comment est évalué le taux d'incapacité ?                            | p. 57 |
| 5. Le rapport entre droit du licenciement et chômage                    | p. 59 |
| 6. Conclusion                                                           | p. 59 |
| <b>D. Suède : des risques psychosociaux reconnus</b>                    | p. 60 |
| 1. Le contexte                                                          | p. 60 |
| 2. Le système d'indemnisation                                           | p. 60 |
| a. La loi sur les indemnités de maladie ( <i>Sjuklönelag</i> 1991:1047) | p. 60 |
| b. Le Code de l'assurance sociale                                       | p. 61 |
| b.1. Les prestations maladies                                           | p. 61 |
| b.2. Réadaptation et indemnisation (Ch.29- 30)                          | p. 61 |
| b.3. Les lésions professionnelles (Ch. 38-40)                           | p. 61 |
| 3. Les blessures psychosociales ou psychosomatiques                     | p. 61 |
| a. Le système légal                                                     | p. 61 |
| b. Le système juridictionnel                                            | p. 61 |
| c. La demande                                                           | p. 62 |
| 4. La jurisprudence                                                     | p. 62 |
| a. Exemples de jurisprudences                                           | p. 62 |
| b. Le cas « <i>Rescue Service</i> »                                     | p. 62 |
| c. Le cas « <i>Burn out</i> »                                           | p. 63 |
| 5. La Loi sur la protection de l'emploi                                 | p. 63 |

|                                                                                                                                                   |        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 6. La Loi sur l'environnement de travail et la prestation                                                                                         | p. 66  |
| 7. Les conventions collectives                                                                                                                    | p. 66  |
| 8. Conclusions                                                                                                                                    | p. 66  |
| <b>Débat</b>                                                                                                                                      | p. 66  |
| <br><b>III. Les risques psychosociaux appréhendés par les organismes de prévention des risques professionnels : une véritable prise en compte</b> | p. 69  |
| <b>A. Belgique : conseillers en prévention et prévention des risques psychosociaux</b>                                                            | p. 69  |
| 1. Evolution juridique                                                                                                                            | p. 70  |
| 2. Terminologie et définitions                                                                                                                    | p. 71  |
| 3. Indicateurs et situations à risques                                                                                                            | p. 72  |
| a. Analyse <i>a priori</i> des risques psychosociaux                                                                                              | p. 72  |
| b. L'action <i>a posteriori</i> : l'utilisation des procédures internes                                                                           | p. 74  |
| 4. L'efficacité des services externes de prévention                                                                                               | p. 75  |
| <b>C. Norvège : volonté de bien faire et difficultés en pratique</b>                                                                              | p. 76  |
| 1. La législation en place en Norvège                                                                                                             | p. 76  |
| a. L'entreprise                                                                                                                                   | p. 76  |
| b. Le secteur public                                                                                                                              | p. 77  |
| c. Le système de relations collectives                                                                                                            | p. 78  |
| 2. Analyse systémique                                                                                                                             | p. 79  |
| <b>Débat</b>                                                                                                                                      | p. 79  |
| <b>C. Pays-Bas : des projets avancés</b>                                                                                                          | p. 82  |
| 1. Quelle définition pour les risques psychosociaux ?                                                                                             | p. 83  |
| 2. Le rôle de la transposition de l'accord-cadre européen sur le stress au travail                                                                | p. 83  |
| 3. Les actions des Pays-Bas relatives aux risques psychosociaux                                                                                   | p. 84  |
| 4. Les recommandations en matière de violence et d'agressions au travail                                                                          | p. 85  |
| 5. La question des indicateurs et de l'effectivité des actions                                                                                    | p. 85  |
| <b>D. Suède : conscience et prise en compte des facteurs de risques psychosociaux</b>                                                             | p. 87  |
| 1. Le concept des facteurs psychosociaux et du stress                                                                                             | p. 87  |
| 2. Facteurs psychosociaux au travail : acteurs, rôles, responsabilités                                                                            | p. 88  |
| <b>Débat</b>                                                                                                                                      | p. 90  |
| <br><b>IV. Les risques psychosociaux appréhendés par les partenaires sociaux : prudence et début de prise de conscience</b>                       | p. 94  |
| <b>A. Belgique : les difficultés des syndicats face à la question des risques psychosociaux</b>                                                   | p. 94  |
| <b>B. Pays-Bas : entre avancées et stagnation</b>                                                                                                 | p. 113 |
| 1. Généralités                                                                                                                                    | p. 113 |

|                                                                                |        |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 2. Les relations de travail aux Pays-Bas et les risques psychosociaux          | p. 114 |
| 3. Un outil pour mesurer la charge de travail                                  | p. 115 |
| 4. Quels résultats du traitement des risques psychosociaux par les syndicats ? | p. 115 |
| <b>Débat</b>                                                                   | p. 116 |
| <b>C. Norvège : un modèle norvégien ?</b>                                      | p. 118 |
| 1. Le syndicat Tekna                                                           | p. 118 |
| 2. Le modèle norvégien                                                         | p. 118 |
| 3. L'accord sur la vie au travail ( <i>Worklife Agreement</i> ) (IW)           | p. 119 |
| 4. Les réalisations du <i>Worklife Agreement</i> à ce jour                     | p. 120 |
| <b>D. Suède : la fin d'un modèle</b>                                           | p. 121 |
| <br><b>ANNEXES :</b>                                                           |        |
| - Affiche des journées d'études                                                | p. 128 |
| - Programme des journées d'études                                              | p. 129 |

Le programme de recherche « Approche juridique comparée des risques psychosociaux au travail. Démarche française et systèmes étrangers (Europe du Sud et du Nord, Québec, Japon) » (COMPARISK) nécessite de recueillir des informations sur la manière dont les pays de l'Europe du Nord abordent la thématique des risques psychosociaux au travail. Aussi, l'objectif de ces journées était de réunir juristes du travail, représentants des organismes de prévention des risques professionnels et représentants de partenaires sociaux ; chacun étant chargé d'exposer son approche de la question. L'objectif était également de poser les bases d'un réseau interdisciplinaire entre l'équipe COMPARISK et les pays du Sud de l'Europe destiné à stimuler les travaux dans le champ de la prévention des risques psychosociaux au travail.

Outre la définition retenue par les juristes, il s'agissait de se questionner sur l'application de la transposition de la Directive-cadre du 12 juin 1989 concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs par rapport aux risques psychosociaux. L'arsenal juridique existant peut-il s'appliquer aux risques psychosociaux ou des évolutions doivent-elles être trouvées au sein des pays de l'Europe du Sud ? Après une analyse du cadre légal et son application [ou non] aux risques psychosociaux, une étude de la jurisprudence sur le sujet était demandée au regard notamment du pouvoir d'interprétation du juge et de son adaptation à l'évolution des conditions de travail.

Ces dernières sont d'ailleurs directement prises en considération par le dialogue social européen à travers la conclusion de deux accords-cadres, l'un relatif au stress au travail, l'autre concernant le harcèlement et la violence. Le premier a été transposé et la transposition du second est aussi déjà effectuée ou est en cours d'examen. La question était de déterminer dans quels termes a été réalisée la transposition et surtout si elle avait fait évoluer le débat juridique sur les risques psychosociaux dans les pays de l'Europe du Sud. Finalement, l'approche de la problématique a-t-elle changée et des effets se sont-ils fait ressentir (question de l'effectivité notamment), en quoi le débat juridique a-t-il évolué ?

Les organismes de prévention des risques professionnels étaient également interrogés. Il s'agissait de se questionner sur la manière dont ils appréhendent les risques psychosociaux. Les questions portaient sur la définition des risques psychosociaux qu'ils retiennent, mais aussi sur l'existence d'indicateurs spécifiques pour repérer les situations à risques et le cas échéant leur utilisation, d'actions orientées vers de tels risques, de recommandations pour prendre en compte cette problématique. Les organismes de prévention des risques professionnels étaient aussi interrogés sur la question du rapport entre la transposition de l'accord-cadre européen sur le stress au travail et l'accélération de la prise en considération des risques psychosociaux.

Concernant la partie consacrée aux organisations syndicales, l'objectif était de s'interroger sur la manière dont elles se sont saisies des questions relatives aux risques psychosociaux. Outre la définition retenue, il s'agissait de savoir si cette catégorie de risques était ou non une nouvelle préoccupation pour les syndicats tout en se demandant pourquoi les syndicats dans les pays de l'Europe du Nord s'y sont intéressés. Il en découle des questions relatives aux actions développées sur le sujet et aux recommandations pour tenir compte de ce type de risques. Hormis la Norvège, le sujet de la transposition de l'accord-cadre européen sur le stress au travail était incontournable, notamment s'agissant d'une éventuelle accélération de la prise en considération des risques psychosociaux par les

syndicats, de leur rôle, de la prise en compte par la négociation collective de ce sujet, de l'efficacité de l'action syndicale, etc.

Enfin, la réalisation de la synthèse de ces journées d'études internationales est aussi l'occasion de remercier à nouveau tous les intervenants qui ont accepté de participer. La qualité des présentations et des débats a grandement contribué à la réussite de cette manifestation.

La première journée était consacrée à la confrontation du droit du travail de la Belgique, de la Norvège, des Pays-Bas et de la Suède aux risques psychosociaux. La prise en compte de cette catégorie de risques semble plus ancienne qu'au Sud en droit du travail (I). Outre la prévention, la réparation est aussi au centre de l'attention, notamment au regard du droit de la sécurité sociale (II). La deuxième journée était destinée à interroger l'action et la prise en compte de ces risques par les organismes de prévention des risques professionnels (III) et les syndicats (IV) dans chacun des pays étudiés.



## **I. Risques psychosociaux et droit du travail : des exigences juridiques plus strictes**

La première phase des journées d'études s'est concentrée sur la confrontation du droit du travail aux risques psychosociaux. Connaître la législation sur le sujet, mais aussi aborder sa mise en œuvre et son effectivité étaient des points au programme de cette première session.

Se sont succédés les intervenants suivants :

- **Belgique :**

**Véronique van der Plancke**, Chercheuse au Centre Droits fondamentaux & Lien social des FUNDP Chercheuse associée au Centre de Philosophie du Droit de l'UCL Avocate au barreau de Bruxelles, FUNDP - Faculté de droit ;

- **Norvège :**

**Harald Pedersen**, Avocat spécialiste des risques psychosociaux, Oslo ;

- **Pays-Bas :**

**Teun Jaspers**, Professeur de droit du travail et de politique sociale, Université d'Utrecht ;

- **Suède :**

**Maria Steinberg**, Chercheuse et Maître de conférences de droit du travail et de la santé-sécurité, Université d'Örebro.

Le droit du travail de chacun des pays étudiés ne fournit pas de définition juridique des risques psychosociaux. La Belgique dispose cependant d'un arsenal juridique se référant notamment directement au harcèlement moral, à la charge psychosociale. La transposition de la directive-cadre du 12 juin 1989 semble satisfaisante (A). La Norvège présente en revanche une approche pragmatique du système légal en lien avec les risques psychosociaux (B). Les Pays-Bas recourent plutôt aux principes généraux (C) tandis que la Suède prend expressément en considération la santé mentale au travail (D).

### **A. Belgique : bilan satisfaisant de la transposition de la directive-cadre du 12 juin 1989 et des accords-cadres**

Quand on parle de « souffrance », on dit souvent que le 20<sup>ème</sup> siècle était le grand siècle de la démocratisation des régimes politiques. On essaye d'être plus attentif au bien-être de l'individu et, aujourd'hui, on pense de plus en plus que le 21<sup>ème</sup> siècle devrait être celui de la démocratisation du monde économique. Nous sommes donc au cœur de cette question.

Deux points seront traités en réponse à deux questions :

- La Belgique offre-t-elle un bilan satisfaisant ou non de la transposition de la directive-cadre du 12 juin 1989 ? (1)
  - Comment la prévention des risques psychosociaux s'organise-t-elle en Belgique ? (2)

## 1. La transposition de la directive-cadre du 12 juin 1989 et des accords-cadres européens

La directive-cadre n° 89/391 est transposée à travers la loi du 4 août 1996, dite loi « bien-être ». Cette loi s'applique à la fois au secteur public et au secteur privé. La doctrine s'accorde à dire que c'est un bon exemple, une « *best practice* » en Belgique qui pourrait être exportée dans d'autres pays. Cette loi de 1996 a fait l'objet de plusieurs révisions dont deux majeures. L'une, le 11 juin 2002 qui a introduit dans la loi de 1996 un chapitre 5 qui a trait à la lutte contre le harcèlement moral, sexuel et la violence sur le lieu de travail. L'autre, le 10 janvier 2007, est une réforme qui inscrit plus spécifiquement la notion de risques psychosociaux. On voit ici dans la reproduction de la loi du 4 août 1996 que le bien-être au travail passe par la recherche de la sécurité au travail, la protection de la santé du travailleur et aussi l'évaluation de la charge psychosociale occasionnée, notamment la violence, le harcèlement moral et sexuel au travail.

La notion de « charge psychosociale » va être définie d'une manière pas tout à fait éclairante. L'arrêt royal du 17 mai 2007<sup>1</sup>, qui est l'un des arrêtés d'exécution de la loi bien-être, précise que la charge psychosociale au travail est « toute charge qui trouve son origine dans l'exécution du travail, qui survient à l'occasion de l'exécution du travail et qui a des conséquences dommageables sur l'aspect physique ou mental de la personne ». Les risques d'augmentation de cette charge psychosociale comprennent le stress, les conflits, la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail. Or, on sait que les psychologues ont largement développé la notion de conflit : conflit de qualité, conflit destructeur. Au sein des plans de prévention des risques à mettre en œuvre par les employeurs, la notion de conflit est à surveiller.

En ce qui concerne la notion de stress, elle n'est pas définie dans la loi bien-être mais cette notion avait été définie dans une convention collective de travail du 30 mars 1999 qui ne concernait que le secteur privé et qui était préalable à l'accord-cadre de 2004<sup>2</sup>. La Belgique avait défini le stress comme un état négatif perçu par un groupe de travailleurs qui s'accompagne de plaintes ou de dysfonctionnements au niveau physique, psychique et/ou social et qui est conséquente au fait que les travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux attentes et mesures qui leurs sont posées dans leur situation de travail. On retrouve une discordance entre la représentation que l'on se fait de la charge de travail qui nous est imposée et la représentation que nous avons des ressources qui sont les nôtres pour assurer cette charge de travail. Quelques critiques ont cependant émergées. On dit que la Belgique a repris à sa charge la notion de stress de l'OMS mais avec quand même une nuance qui est que l'OMS parlait d'un état de stress perçu par une personne alors que la convention collective belge prend en compte la notion de groupe de personnes. Pour certains, il faut éviter de dire que c'est le ressenti d'une personne individuellement fragile, vulnérable qui ne supporterait pas des conditions de travail exigeantes. Aussi, au contraire, on doit se rendre compte que le stress est plutôt la conséquence d'une mauvaise organisation du travail qui surcharge l'ensemble des travailleurs. Le stress est donc collectif et doit être géré collectivement et demande des mesures structurelles. Or, si le stress est ressenti par une personne et non par l'ensemble des travailleurs, les mécanismes

---

<sup>1</sup> Arrêté royal du 17 mai 2007 relatif à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail dont la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail (public/privé).

<sup>2</sup> Cf. CCT n°72 du 30 mars 1999 concernant la gestion de la prévention du stress occasionnée par le travail, conclue au sein du CNT, mais valable uniquement pour le secteur privé.

de prévention feront-ils en sorte que cet unique travailleur ne soit pas stressé ? Un peu de flou subsiste donc autour de cette question.

Concernant l'accord-cadre européen sur le stress au travail, on voit bien qu'évidemment la violence et le harcèlement sont des facteurs de stress. On dit que le stress organisationnel va générer du harcèlement, notamment dans un contexte de radicalisation de la concurrence. Ces notions de stress, de harcèlement moral ou sexuel ont chacune une définition bien distincte en droit, mais on sait qu'il existe des vases communicants entre ces différentes réalités. Si en France il semble que la notion de stress positif ait été évacuée lors de la transposition de l'accord-cadre, en Belgique, ce n'est pas acté de manière aussi évidente. Par exemple, on peut trouver dans de nombreuses offres d'emplois d'une importante association de défense de la nature qui mentionne que la personne doit faire preuve de dynamisme, de réactivité, de sens de l'organisation et de résistance au stress. On voit bien que le stress n'est pas encore rentré dans les mentalités comme étant quelque chose d'extrêmement mortifère, négatif ; or, peut-on encore le présenter comme c'est fait dans ce cas là comme une force ? Pour revenir un peu en arrière, en Belgique, la convention collective n° 72 prévoyait déjà qu'en matière de stress l'employeur devait avoir pris des mesures préventives<sup>3</sup>. Il est également mentionné que certains métiers étaient par nature stressants. On prenait en particulier les métiers liés aux fonctions de sécurité ou des métiers à risque comme pompier et où l'employeur devait réduire au maximum les facteurs de stress.

On peut aussi évoquer une décision d'une juridiction sociale qui précisait que pour réduire le stress au travail, l'employeur doit remplir ses obligations en organisant des rencontres avec ses employés en prévention et en accomplissant une modification des schémas de l'organisation du travail pour, par exemple, réduire les heures supplémentaires<sup>4</sup>. Il faut savoir qu'en matière de stress et de harcèlement, contrairement à la France, la Belgique ne connaît pas un grand nombre d'arrêts rendu par la Cour de cassation qui donneraient des balises générales, en réalité nous en avons très peu qui portent sur la question du harcèlement.

Concernant la question plus spécifique de la protection contre la violence ou le harcèlement moral ou sexuel au travail, au préalable, il faut évoquer quelques chiffres pour comprendre comment la Belgique définit ces notions et aussi, comprendre comment elle va créer un lien évident entre ces notions de harcèlement moral, sexuel et de discrimination. Enfin, il s'agit d'envisager succinctement le mécanisme de prévention-protection-sanction.

Au niveau des chiffres, on remarque une sorte de constance entre 2000 et 2010 où les sondages montrent qu'environ 10 à 15 % des travailleurs se disent ou se pensent harcelés, ce qui constitue une portion assez congrue. Ces chiffres doivent être comparés avec le nombre de jugements et arrêts rendus en Belgique en matière de lutte contre le harcèlement. Depuis la loi du 11 juin 2002 sur le harcèlement, tous les deux ans une évaluation de cette loi montre qu'entre 2002 et décembre 2009, 330 jugements et arrêts ont été rendus. C'est un chiffre assez modeste par rapport à l'ampleur dite du phénomène. Le nombre des condamnations ne reflète pas la réalité inquiétante du phénomène. Il existe des facteurs d'explication positif comme le fait que la Belgique privilégie un mode de gestion interne du harcèlement et que probablement on en déduit que ce mode de gestion est

---

<sup>3</sup> CCT n°72 du 30 mars 1999 *op. cit.*

<sup>4</sup> Trib. Trav. Anvers, 16 décembre 2008, R.G. n°06/395897/A

efficace et que cela ne remonte pas jusqu'aux tribunaux. D'autres disent que finalement les travailleurs ne sont pas suffisamment soutenus par les syndicats en matière de lutte contre le harcèlement, les syndicats seraient peu actifs ou moins actifs que les organismes de lutte contre les discriminations comme le Centre pour l'égalité des chances en Belgique alors que notre pays connaît quand même un taux de syndicalisme très élevé (entre 55 et 60 %). Toutefois, est souvent épinglé le manque de réactivité des syndicats, et cela serait un facteur d'explication négatif. Un autre facteur d'explication peut être vu négativement, celui lié à la complexité du phénomène. Il s'agit tout simplement de la preuve qui décourage le travailleur qui s'autocensure dans sa démarche judiciaire.

Avec la loi du 11 juin 2002 qui a été rendue six mois après la loi de modernisation sociale en France, la Belgique introduit clairement les notions de violence au travail et de harcèlement moral et sexuel au travail dans la loi bien-être. Auparavant, il existait en 1992 un arrêté royal sur la lutte contre le harcèlement sexuel dans le secteur privé et en 1995, un arrêté royal sur le harcèlement sexuel dans le secteur public, mais entre 1992, 1995 et 2002, aucune autre norme de lutte contre le harcèlement et le harcèlement moral n'a été conceptualisée dans la législation belge. Il a donc fallu attendre 2002.

La violence au travail est définie comme « Chaque situation où un travailleur est violenté ou agressé physiquement ou psychiquement lors de l'exécution du travail ». Cette définition a été modifiée en 2007 par crainte que « persécution » rime avec « gestes répétés », or la violence au travail vise des situations de violence qui peuvent être tout à fait instantanées comme un geste avec une puissance destructrice mais qui peut être unique. La notion de « persécution » donnait aussi une idée de systématisation. Il a donc fallu éviter toute ambiguïté sur le fait que la violence pouvait être un fait unique.

En ce qui concerne la définition du harcèlement moral au travail, on a vu qu'en France la législation était perçue comme trop générale et c'est la Cour de cassation qui l'a précisée. En Belgique, c'est plutôt l'inverse, la définition légale est assez exhaustive. Le harcèlement moral correspond à plusieurs conduites abusives, similaires ou différentes, internes ou externes à l'entreprise puisqu'on considère que le harcèlement exercé par les clients, les consommateurs, les patients est également un harcèlement interdit par la loi. Tout cela correspondant à une idée de durée, la jurisprudence considère que si ces agissements se produisent sur quelques jours, cela suffit pour caractériser le harcèlement. Ces conduites abusives ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personne visée c'est-à-dire qu'il ne suffit pas pour le harceleur de dire qu'il n'avait aucune intention de harceler, on exige de chacun qu'il puisse s'imaginer dans une sorte d'empathie que certains de ses actes puissent provoquer finalement un climat hostile, dégradant, humiliant. C'est donc de la responsabilité de chacun d'observer cette prudence, l'absence d'intention humiliante ne suffit pas à conclure à l'absence de harcèlement.

Le harcèlement sexuel a également été repris, c'est une transposition *in extenso* des directives de l'Union Européenne, ce qui permet d'établir une passerelle avec la loi bien-être de 1996 qui transpose toutes les directives européennes d'égalité de traitement qui considèrent que le harcèlement est une forme de discrimination parmi d'autres. On voit ici que dans la loi belge, le harcèlement peut être relié à la religion, aux convictions, à l'âge, aux orientations sexuelles, etc.

Finalement, quel est l'intérêt de dresser cette équation entre harcèlement et discrimination ? Il existe une relation tant sémantique que géométrique à double sens entre

la notion de harcèlement et la notion de discrimination dans le sens où la filiation entre ces deux notions est anglo-saxonne. C'est le mouvement des « *radical féministes* », Catherine McKinnon notamment, qui estime que le harcèlement est une forme de discrimination et que la discrimination peut être une forme de harcèlement. Que cela signifie-t-il ? Alors qu'au départ les États-Unis voyaient la discrimination comme le fait par exemple de refuser clairement un poste sur la base de la race, on a inclus une vision un peu plus subtile de la discrimination en disant qu'elle peut aussi être la création d'un environnement hostile, intimidant, humiliant qui va faire que la personne victime de cet environnement hostile va s'auto-exclure de l'organisation du travail. L'effet sera le même que d'avoir refusé explicitement le poste. À l'inverse, le lien entre discrimination et harcèlement permet de donner au harcèlement une vision plus téléologique puisqu'avant on voyait souvent le harcèlement comme sexuel avec cette sorte de pulsion irrépressible. Or, les « *radical féministes* » considèrent, ce n'est pas seulement la satisfaction d'un désir, mais il faut aussi y voir des rapports de domination. Le harcèlement est donc un moyen d'exercer son pouvoir, de créer la différence entre le harceleur et la personne harcelée, de créer de la distance et donc l'exclusion.

Revenons à la définition légale du harcèlement après avoir fait ce détour. La définition belge prévoit l'aspect durable, elle prévoit aussi un caractère répétitif qui a fait l'objet de plusieurs discussions. Car il faut savoir que la législation belge incrimine aussi le harcèlement dans son Code pénal et à travers cette définition, beaucoup de débats se sont produits pour savoir si, selon l'article 442 du Code pénal, un fait unique pouvait suffire à conduire au harcèlement ou pas. Finalement, les avis convergent pour dire qu'il faut une répétition des faits et que si aucune répétition des faits n'est observée, mais que le fait unique est suffisamment grave, on parlera de violence au travail. Dans l'ensemble, tous les espaces sont remplis avec à chaque mot une définition précise. Un arrêt en date du 21 février 2007 rendu par la Cour de cassation sur le harcèlement insiste sur le caractère incessant et répétitif des faits qui doivent être rencontrés pour conclure au harcèlement<sup>5</sup>. Il faut aussi pouvoir déduire que le harceleur aurait pu prendre conscience de l'impact de ses actions. En droit pénal, on parle du *dol préter-intentionnel* où l'on va considérer que le harceleur avait une sorte d'intention, au plus bas du degré de l'intention, c'est le fait qu'un homme normalement constitué aurait dû se rendre compte que ses agissements allaient avoir tel impact.

L'autre grande question sur laquelle le droit belge a débattu, sans donner une réponse très satisfaisante, est de savoir si finalement comme le harcèlement est la création d'un environnement intimidant, humiliant, d'une atteinte à la dignité du travailleur, va-t-on donner une prévalence à la subjectivité de la perception du travailleur ou à l'objectivité de la situation ? Va-t-on analyser la situation *in concreto* ou *in abstracto* ? Peut-on créer une figure-fiction, après celle de l'homme « normalement prudent et diligent, de celle d'un homme « normalement sensible et résistant » ? il s'agit d'une question qui se pose depuis toujours quand on parle de harcèlement aux États-Unis dans les arrêts de la Cour Suprême qui disposent qu'on n'a jamais trouvé ce qu'est une femme véritablement résistante. Or, aucun expert ne peut se prononcer là-dessus de manière claire et définitive. On remarque toutefois dans les arrêts de la jurisprudence belge qu'on recherche toujours ce qui est objectif ou pas. Par exemple, pour savoir si une personne qui a été fortement incommodée par des images suggestives sexuelles dans son entreprise, on aurait tendance à faire un sondage auprès de toutes les autres femmes de l'entreprise pour savoir ce qu'elles en ont

---

<sup>5</sup> Cass., 21 février 2007, R.G. n°P.06.1415.F.

pensé, méthodologie qui demeure contestable dès lors qu'on peut imaginer qu'elles aient toutes intégré des attitudes masculines décomplexées – une éthos masculine - à ce sujet. Or, la question reste entière, d'autant plus que si on se réfère à la recommandation européenne du 27 novembre 1991, on disait bien qu'il appartient à chaque individu de déterminer quel comportement il peut accepter et quelle conduite il juge offensante.

La légende de Wittgenstein rappelle que tout sens que l'on donne à une action est toujours intersubjectif. Quand on procède à un vote à main levée dans une assemblée et qu'une personne lève sa main au moment même du vote, peut-on ne pas tenir compte de son vote dès lors que la personne en question prétendrait qu'il ne s'agissait *in casu* pas de l'expression d'un vote positif mais que de la manifestation d'un réflexe actionné au mauvais moment. Wittgenstein lui répondra par la négative, arguant que personne ne peut donner seul un sens à son action. C'est toujours de manière intersubjective que l'on donnera un sens à ce qui s'est passé. Transposée au harcèlement, la question reste : peut-on compter uniquement sur la perception de la personne ? Probablement non, puisqu'il faudra trouver un équilibre avec ce que d'autres auront ou auraient ressenti dans une situation identique. Par ailleurs, compter uniquement sur la perception d'une personne seule peut conduire à des risques de manipulation de ses propres émotions à des fins stratégiques pour obtenir une protection.

## **2. Les mécanismes de prévention des risques psychosociaux**

Concernant le mécanisme de prévention-protection-sanction, il appartient à l'employeur – avec la collaboration des différents acteurs de l'entreprise – de créer un plan de prévention après avis de la commission pour la prévention au travail. L'employeur doit planifier l'organisation, les relations et conditions de vie au travail (CPPT) dans un but de gestion des risques. Il s'agit d'un système dynamique qui s'adapte différemment selon les entreprises et l'évolution des conditions. Ce plan doit faire l'objet d'une révision quinquennale pour prendre en compte le nouveau contexte dans lequel se trouve l'entreprise. Il se base sur une analyse des risques et tient compte de l'activité et de la taille de l'entreprise et doit être adopté après avis du CPPT. Ce plan prévoit trois types de prévention : primaire, secondaire, tertiaire. L'établissement de ce plan de prévention est obligatoire selon la loi bien-être. Des sanctions pénales sont prévues en cas de défaillance. Toutefois, les cas d'employeurs poursuivis pour cette raison sont inexistants. L'employeur doit aussi désigner au sein de son entreprise un conseiller en prévention et, le cas échéant, une personne de confiance. La mission des personnes de confiance consiste à soutenir le conseiller en prévention<sup>6</sup> dans sa lutte contre la violence, le harcèlement moral et le harcèlement sexuel au travail<sup>7</sup>. La personne de confiance accueille les personnes qui estiment être victimes d'un tel comportement et peuvent tenter d'instaurer une médiation.

La présence d'une personne de confiance n'est dans aucun cas obligatoire mais demeure recommandée, surtout dans les entreprises où le conseiller en prévention appartient au service externe de prévention et de protection au travail<sup>8</sup> (notons toutefois que l'appartenance de la personne de confiance au personnel de l'entreprise ou de l'institution n'est pas légalement imposée, mais souvent vérifiée dans la pratique).

---

<sup>6</sup> Cf. [http://www.emploi.belgique.be/detailA\\_Z.aspx?id=934](http://www.emploi.belgique.be/detailA_Z.aspx?id=934).

<sup>7</sup> Cf. [http://www.emploi.belgique.be/detailA\\_Z.aspx?id=980](http://www.emploi.belgique.be/detailA_Z.aspx?id=980).

<sup>8</sup> Cf. [http://www.emploi.belgique.be/detailA\\_Z.aspx?id=1036](http://www.emploi.belgique.be/detailA_Z.aspx?id=1036).

La Belgique a un fonctionnement original de désignation des conseillers en prévention qui sont compétents pour recevoir des plaintes motivées à l'intérieur de l'entreprise. Il s'agit donc d'une possibilité de négocier, de se comprendre en interne ce qui permettrait au travailleur d'éviter un recours devant les juridictions sociales ou pénales. Il faut savoir que, depuis 2007, le juge du travail a le loisir de demander au travailleur de recourir à la procédure interne à l'entreprise. La Belgique n'a pas été aussi loin que la France dans l'idée d'objectifs de résultats dont la responsabilité est imputable à l'employeur, on considère plutôt que si l'employeur a fait le nécessaire pour éviter le harcèlement, sa responsabilité n'est pas engagée.

Le travailleur qui s'estime victime d'un acte de harcèlement dispose de plusieurs voies d'action : le service interne ou externe de prévention et de protection du travail ; l'inspection du travail ; la plainte en justice. Un mécanisme de répartition de la charge de la preuve est prévu (à partir de faits qui permettent de présumer l'existence de violence ou de harcèlement). La Belgique a prévu un mécanisme de protection contre les représailles. Lorsqu'un travailleur dépose une plainte pour harcèlement, il ne peut pas être licencié pour une cause liée à ce dépôt de plainte. Si l'employeur opère malgré tout à un licenciement, le salarié peut demander sa réintégration ou une indemnité forfaitaire équivalente à six mois de rémunération ou plus si un dommage plus important est concrètement prouvé. Si dans les douze mois suivant le dépôt de plainte ou dans les trois mois suivant la chose jugée, l'employeur veut licencier le travailleur, il devra démontrer que c'est pour une raison totalement indépendante au dépôt de plainte pour harcèlement. Il existe également des actions en référé pour mettre rapidement un terme aux faits de harcèlement sous astreinte. Le système de protection est étendu aux témoins, mais avec cette faiblesse que seuls les témoins directs, qui ont vu et entendu, pourront bénéficier de la protection. Or, il faudrait aussi prendre en compte ces témoins qui n'ont ni vu ni entendu, mais qui ont accueilli la détresse d'une personne qui s'estimait harcelée. Pourtant, ce collègue qui témoignerait ne bénéficie pas de la protection puisqu'il n'a pas directement vu et entendu.

Il faut approuver l'interdiction à l'employeur de licencier ou de modifier unilatéralement les conditions de travail d'un travailleur qui a témoigné dans le cadre d'un litige pour harcèlement. On pourrait en effet parier sur l'efficacité de ce dispositif pour enrayer le système de « complicité de groupe » entretenu par les individus soucieux de se protéger eux-mêmes dans un contexte concurrentiel (ces personnes choisissent l'immobilisme aussi par crainte de perdre leur appartenance au collectif et, à leur tour, de subir le traitement harcelant infligé à la victime). Favoriser les témoignages doit être très largement encouragé dès lors qu'ils sont en effet très utiles à la victime pour laquelle y recourir est un moyen non négligeable pour établir la présomption de harcèlement.

## **B. Norvège : une utilisation pragmatique du système légal**

Il s'agit ici de connaître la loi norvégienne, mais aussi de montrer comment elle est utilisée. Il existe beaucoup de discussions concernant la prévention, mais nous travaillons aussi en termes d'actions avec comme perspective la volonté d'arrêter le déroulement de la vie au travail quand elle va au-delà des limites acceptables. Il s'agit d'étudier la façon de gérer les conflits et le harcèlement.

L'analyse de la manière de traiter les conflits et le harcèlement a nécessité la réalisation d'un livre avec un psychologue. Lorsque nous avons écrit ce livre, il nous a fallu cinq ans. Le psychologue s'intéresse beaucoup à la vie sur le lieu de travail car une

grande partie de la vie se passe sur le lieu de travail. Or, le psychologue s'intéresse à la question suivante : « pourquoi ces choses arrivent-elles ? ».

Pour résoudre cette question d'une manière juridique, le régime légal de la prévention des atteintes à la santé-sécurité sera d'abord exposé (1) avant d'envisager l'utilisation de ce cadre en pratique (2).

## **1. Le cadre légal de la prévention des atteintes à la santé-sécurité**

La loi est la trame de la vie. La Norvège dispose de la Loi sur l'environnement de travail du 17 juin 2005 (*Working Environment Act* n° 62) qui pose un gouvernement et un cadre juridique relatifs au lieu de travail. Cette loi contient des règles qui encadrent les comportements physiques liés à l'environnement biologique et psychosocial. L'employeur est tenu de s'assurer que ce cadre n'est pas dépassé car dans ce cadre, il doit veiller à maintenir une vie saine au travail. Ce point est ici très important pour le point de vue juridique. En Norvège, plusieurs règles régulent les comportements psychosociaux, le harcèlement, mais aussi d'autres types de comportements.

Le but du *Working Environment Act* est d'assurer un environnement de travail qui fournit une situation saine de travail, c'est-à-dire qui assure une sécurité complète contre les influences nocives physique et mentale et maintient un niveau de bien-être constamment compatible avec le niveau de développement technologique et social de la société. L'objet est aussi d'assurer des conditions saines liées à l'emploi et l'égalité de traitement dans le travail. Il s'agit également de faciliter l'adaptation de la situation de travail de l'employé par rapport à ses capacités et aux circonstances de la vie, de fournir une base sur laquelle l'employeur et les employés peuvent se protéger et développer leur environnement de travail en coopération avec les employeurs et les organisations de salariés et avec les conseils nécessaires et la supervision des autorités publiques, de favoriser des conditions de travail intégrées.

L'employeur doit s'assurer que les dispositions prévues dans et conformément au *Working Environment Act* sont respectées. L'environnement de travail dans l'entreprise doit être pleinement satisfaisant même lorsque des facteurs du milieu de travail sont susceptibles d'influer sur la santé physique et mentale des employés. Le bien-être est jugé individuellement et collectivement. Les normes de sécurité, de santé et d'environnement de travail doivent être continuellement développées et améliorées en fonction de l'évolution de la société.

La loi sur l'environnement de travail se développe notamment autour de deux axes : une perspective de prévention (développement professionnel et personnel, autodétermination, variation, contact et communication) ; perspective de réparation (charge mentale indésirable, préserver l'intégrité et la dignité, harcèlement, comportement inapproprié).

Concernant les prescriptions générales relatives à l'environnement de travail, lors de la planification de l'organisation du travail, l'accent doit être mis sur la prévention des blessures et des maladies. L'organisation, l'aménagement et la gestion du travail, la technologie, les heures de travail, les systèmes de rémunération, etc. doivent être envisagés de telle sorte que les employés ne sont pas exposés à des tensions physiques ou mentales négatives et doivent tenir compte des considérations de sécurité. Le travail doit être



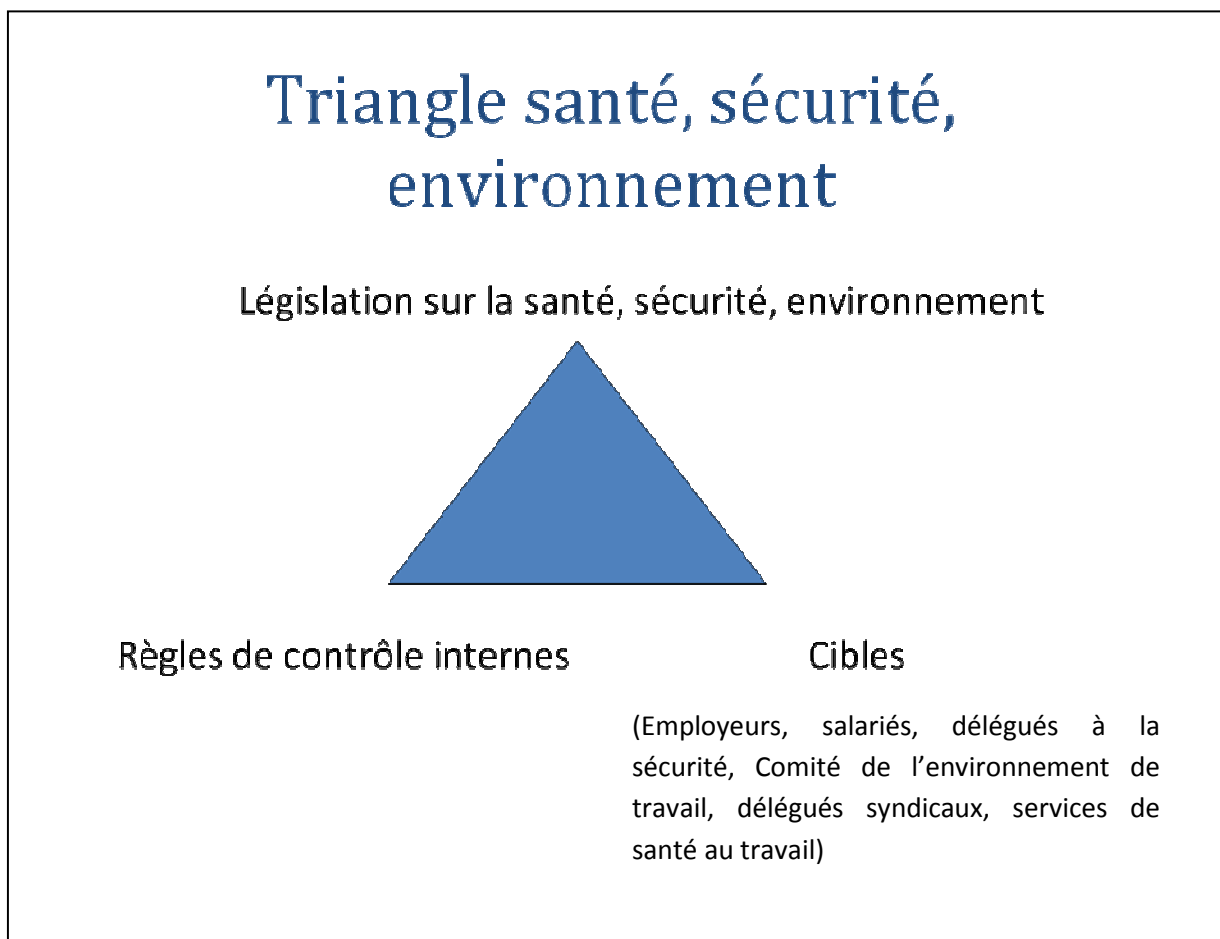
aménagé de manière à préserver l'intégrité des employés et leur dignité. Les employés ne doivent pas être victimes de harcèlement ou d'autres conduites irrégulières.

Le pouvoir de direction peut être défini comme le droit d'un employeur de gérer, déléguer et contrôler le travail – ainsi que le droit de conclure et de résilier les contrats de travail – dans les limites de la réglementation du droit du travail. À cet égard, le pouvoir de direction est une conséquence nécessaire du contrat de travail lui-même et de la subordination du salarié et le devoir de loyauté envers l'employeur.

Enfin, un principe général d'équité doit être observé. La Cour Suprême a déclaré en 2001 que le pouvoir de direction « est également limité par des principes plus généraux de l'impartialité. L'exercice du pouvoir de direction de l'employeur exige certaines normes en matière de procédure, une base légitime pour la décision doit avoir été établie, qui ne doit pas être arbitraire ou fondée sur des considérations non pertinentes(...) »<sup>9</sup>.

## 2. L'utilisation du cadre légal en pratique

L'utilisation du cadre légal s'articule autour d'un triangle « législation » - « contrôle » - « cibles » :



Beaucoup de personnes font les choses d'une mauvaise manière. Un certain nombre de psychologues vont dans l'entreprise et essaient de gérer les conflits avec des techniques de lutte contre le harcèlement. Une de ces techniques qui est très utilisée en Norvège pour le

<sup>9</sup> Rt. 2001 p. 418 (Statoil-Kaarstoe).

moment est la médiation. Cette technique est très populaire, or la médiation n'a pas été pensée pour le lieu de travail, mais pour d'autres endroits. Aussi, quand on commence à traiter des problèmes d'ordre psychosocial avec ce type de technique, la situation tourne mal. Les acteurs de l'entreprise doivent trouver quelle est leur posture juridique.

En Norvège, nous avons ce que nous appelons « les prérogatives de direction ». Cela permet de forcer les gens à faire les choses. On ne l'a pas dans la vie privée, mais on l'a sur le lieu de travail. L'employeur a la possibilité d'utiliser son pouvoir pour gérer le harcèlement indésirable, les comportements négatifs et destructeurs.

Un exemple : si Sarah dépose une plainte contre Peter, elle dira « Peter me harcèle ». L'employeur est alors tenu par les allégations de Sarah et de Peter, ce qui signifie aussi que soit Sarah, soit Peter a commis une infraction. Si Sarah a dit vrai, alors Peter sera responsable, en revanche, si les allégations de Sarah ne sont pas justes, il s'agira d'une infraction envers Peter qui n'aura rien fait de mal. Aussi, selon la tournure des événements, l'une ou l'autre voie judiciaire sera choisie. L'employeur doit déterminer si la cause du harcèlement provient de l'intérieur ou de l'extérieur de l'entreprise, et pour ce faire il faut examiner les faits de la cause. Cette approche est sur le terrain très maniable et beaucoup plus utilisées notamment pour les négociations.

La loi en Norvège a des représentations différentes sur le lieu de travail. Ces différences proviennent de la fracture résultant de la perception selon que l'on se place du côté de l'employeur ou du côté des salariés. Or, au sein de beaucoup d'entreprises en Norvège, nous connaissons beaucoup de problèmes de compréhension.

En Norvège, nous sommes organisés selon la nature des problèmes. Ainsi, nous avons une section qui traite de la cause dommageable et une autre des effets psychosociaux comme le stress, le harcèlement, etc. Quand nous entrons parfois dans l'entreprise en tant que conseillers, pour traiter le cas qui nous est soumis, il nous arrive de demander à l'employeur d'arrêter la confrontation avec le personnel afin de calmer les esprits de son équipe, puis nous enquêtons. Si nous relevons des atteintes à la santé, selon la loi norvégienne sur l'environnement de travail, l'employeur a l'obligation de réagir. Il doit utiliser ses prérogatives de gestion pour obliger son personnel à adopter un comportement dit « normal ». La personne fautive fera l'objet d'une sanction disciplinaire (avertissement, licenciement, etc.). Or, si en Norvège, l'obligation de prévenir signifie que tout peut être prévenu, cela n'est cependant pas possible car les événements liés à la vie elle-même ne peuvent pas être prévenus.

Dans l'affaire suivante : un chef dans un restaurant a perdu son sang-froid. Il a jeté son téléphone cellulaire au-dessus de la tête de l'une des serveuses avant de s'écraser contre un mur. La serveuse est aussitôt sortie de la cuisine pour raconter les faits aux autres serveuses. Quand ces dernières sont entrées dans la cuisine, le chef a pris un couteau et les a chassées hors de la pièce. Le Directeur du personnel m'a alors appelé en m'expliquant la situation et surtout en me demandant quoi faire pour que ce genre d'événement ne se reproduise. Or, il s'agit d'une infraction non seulement concernant le lieu de travail, mais aussi en-dehors du cadre du travail. La serveuse doit donc signaler l'événement à la police et l'auteur des menaces avec une arme blanche (le couteau) doit être licencié. Ce qui est très intéressant dans cet exemple, c'est la réaction des serveuses qui ont dit au chef du personnel que s'il n'avait pas licencié le chef, elles ne seraient pas venues travailler. Il est donc très important d'avoir des procédures portant sur la façon de gérer ce type

d'événement parce que si une erreur est commise dans la gestion de la situation, cette erreur sera très dommageable pour la vie de l'entreprise, mais aussi pour le rôle de leader attribué au chef d'entreprise.

Il s'agit d'une vue d'ensemble du système juridique en Norvège. Nous avons un droit de la santé-sécurité au travail. On ne peut pas s'en écarter ou prendre des libertés liées à un commun accord ou à une entente contractuelle. Tout le monde est soumis à ce cadre légal et réglementaire. Toutefois, ce cadre n'est pas intéressant s'il n'est pas accordé avec ses objectifs.

En Norvège, nous avons des rôles différents. Ces rôles changent au cours de la journée de travail. Nous avons l'employeur, qui a le rôle le plus important, le rôle le plus puissant, le pouvoir. Dans ce cadre, la direction organise la vie dans l'entreprise. Le salarié a l'obligation de suivre les actions de l'employeur sous peine d'être licencié. Toutefois, les Délégués syndicaux utilisent leurs prérogatives pour faire pression sur l'employeur pour prendre en compte les problèmes qui se présentent. Le délégué à la sécurité a l'obligation de rapporter les problèmes de santé-sécurité au Comité de l'environnement de travail ou à l'inspecteur de travail. Ils ne peuvent pas choisir de le faire ou de ne pas le faire, ils doivent le faire.

Même si les entreprises norvégiennes sont généralement petites, elles ont besoin d'un Comité de l'environnement de travail qui constitue une représentation équilibrée du côté employeur et du côté salariés. Il a la possibilité de prendre des décisions qui passent outre les prérogatives de gestion de l'employeur. Ce pouvoir du Comité est très important en Norvège.

Il existe une approche logique de la réglementation norvégienne et deux points de vue. Les perspectives de prévention sont ce qui « doit être » en situation de travail du salarié tous les jours. L'employeur doit utiliser ses prérogatives de direction pour empêcher que le salarié ne soit victime d'une altération de sa santé mentale. Quand cela devient un conflit personnel, on peut utiliser les règles. Quand le conflit est devenu si aigu que les personnes concernées en ont une approche personnelle, il est alors très simple de trouver une issue à la situation conflictuelle car il suffit d'analyser les arguments du conflit. L'autre voie est de protéger l'intégrité et la dignité. Cette voie peut être utilisée dans le cas de Sarah et Peter dans le cas où Sarah porte plainte et que personne ne l'écoute. La principale difficulté n'est pas tant que Peter l'ait harcelée, mais c'est la façon dont elle a été traitée après le dépôt de plainte. Il est plus facile d'appliquer le droit commun que d'appliquer le droit du harcèlement car les gens construisent différemment leur manière d'interpréter la situation. La personne qui est accusée de harcèlement divisera toujours l'affaire en différents petits épisodes. La victime, la personne qui se sent harcelée, y voit toujours un seul processus : « ce qui s'est passé, c'est tout ». Il existe donc différentes façons d'approcher un même problème selon le côté où l'on se place.

Il existe une « règle du comportement inapproprié », ce qui nous donne la possibilité de prendre en compte un gestionnaire en colère. Il s'agit d'une règle qui explique comment se comporter. Or, Sarah dit à son l'employeur que Peter l'a harcelée. Elle demande également de rester anonyme tant la tension psychosociale est insupportable pour elle. Que peut faire l'employeur concernant cette situation ?

Les cas sont parfois très complexes. D'un point de vue juridique, la réponse est très simple car l'employeur est tenu d'enquêter sur la plainte de harcèlement et Sarah bénéficie d'un fondement juridique lui permettant de demeurer anonyme. Mais en pratique, cette protection ne fonctionne pas car elle peut laisser entendre que la personne qui se prétend victime de harcèlement tente une manœuvre de manipulation. Or, si une plainte est déposée contre quelqu'un, celui-ci a le droit de se défendre.

Si la plainte est retenue, alors est ouverte la possibilité d'enquêter sur les faits. Les syndicats, d'autres salariés ou des délégués à la sécurité peuvent aussi déposer plainte. Si la plainte est finalement considérée comme fondée, alors, la procédure est cassée, mais les mesures normales de suivi et de contrôle continuent de s'appliquer.

La législation sur la discrimination est paradoxale. Si vous êtes la seule femme travaillant avec des hommes, alors vous pouvez dire que cela montre une possibilité qu'elle sera harcelée. L'employeur a l'obligation de démontrer que la discrimination ne résulte pas du fait qu'elle soit la seule femme dans l'entreprise.

Si nous bénéficions en Norvège d'une loi d'indemnisation en cas de discrimination, d'un autre côté nous ne pouvons pas utiliser cette règle. En effet, selon la Cour suprême norvégienne, il faut démontrer plus que le harcèlement en milieu de travail pour obtenir une indemnisation en faveur de la victime de harcèlement et la victime doit établir la preuve par elle-même. Quand la plainte pour discrimination est présentée sous une forme individuelle, alors la discrimination est requalifiée en harcèlement.

Si un cas de harcèlement est soulevé et notamment fondé sur des enregistrements apportés par la victime, alors cela montre au moins qu'il existe un problème. Il faudra alors convaincre le juge que la preuve est nécessaire. C'est le principe le plus important du traitement des dossiers, c'est-à-dire l'exploration contradictoire de l'affaire. Une déclaration collective est tout à fait possible notamment afin de préserver l'anonymat de la victime.

## **Débat**

### **Philippe AUVERGNON**

« Il s'agit d'un exposé qui a eu le très grand intérêt d'insister sur le fait d'avoir le réflexe de se référer à un cadre qui existe, qui est fondé juridiquement et qui impose un certain nombre de méthodes de repérages de la situation. Sur la fin, Harald Pedersen a insisté sur le rôle non seulement des instances internes à l'entreprise mais aussi externes avec le rôle de l'inspection du travail. Lorsqu'il a posé la question : "est-ce qu'on a droit à la protection confidentielle de l'employeur ?", je pensais au fait que du côté de l'Inspection du Travail, nous avons une convention internationale qui impose aux agents de l'Inspection du Travail la confidentialité des plaintes ; il existe là un verrou aux fondements juridiques tout à fait clairs, ce qui ne veut pas dire qu'en pratique cela va de soi. Il y a, au plan international comme national, une réflexion de l'Inspection du Travail sur la façon d'intervenir dans l'entreprise pour protéger la confidentialité de la plainte, ne pas mettre en péril ses sources et le ou les dépositaires d'une plainte.

Concernant les procédures de dénonciation ou d'information anonyme dans l'entreprise, il est permis à l'entreprise Renault qui n'est malheureusement pas sous les feux de l'actualité qu'en raison d'un certain nombre de suicides de ses employés. En ce moment, le groupe

Renault connaît une affaire de supposé espionnage industriel. Cette affaire est surtout révélatrice d'un climat interne. Elle est partie d'une dénonciation anonyme exactement dans l'établissement où se sont produits plusieurs suicides. Cela peut faire réfléchir sur des méthodes de management dont ici une partie des effets revient dans la figure des dirigeants qui les suscitent ou les valorisent. Ces derniers en viennent à témoigner publiquement – en venant sur un plateau de télévision – d'une perte totale de rationalité : une manipulation interne non seulement n'est pas maîtrisée mais conduit à la mise en cause, dans le cas précis manifestement injustifiée, de puissances étrangères, pour ne pas le citer, du Parti communiste chinois. Certes les enjeux économiques sont importants et l'espionnage économique une réalité ; mais précisément la gestion par le stress, la mise en cause infondée et la paranoïa n'est pas forcément la meilleure méthode pour gérer les affaires comme pour manager les hommes !

Pour revenir à notre séminaire, j'ai retenu – parmi bien d'autres choses ! - de l'intervention de Véronique Van der Plancke qu'il ne fallait pas dire qu'un pompier soit réactif. Je dis cela de manière un peu provocatrice parce que, tout en étant conscient de l'excellence du séminaire auquel nous sommes conviés, il faut bien convenir du caractère exceptionnellement « politiquement correct » de son thème. J'espère que l'esprit « réactionnaire » de certains chercheurs pourra s'exprimer et que nous ne serons pas tout le temps dans le « politiquement correct », cela peut gravement nuire parfois au progrès de la recherche.

Ceci étant dit, pour débiter la discussion, peut-on revenir et avoir quelques précisions sur l'état du droit protégeant l'emploi d'une part de la personne invoquant un harcèlement, d'autre part la protection du ou des témoins des faits invoqués ? Ce droit est-il évoqué souvent et très concrètement comment ? »

### **Véronique VAN DER PLANCKE**

« Comme je l'ai dit, ce droit de protection contre un licenciement de représailles a été appliqué plusieurs fois par la jurisprudence. Et ce que j'aimerais ajouter est que le droit vaut y compris quand la plainte est non fondée et cela va de soi, mais finalement sachant que l'on est protégé contre le licenciement pendant une période assez significative des gens vont stratégiquement, s'il savent qu'ils vont être licenciés, déposer une plainte pour harcèlement juste avant comme cela le licenciement sera plus difficile.

C'est pourquoi il y a eu des débats pour savoir jusqu'où s'étendait la protection. Si la plainte est avérée non-fondée, mais non-abusive, la protection demeure sauf si la plainte est vexatoire.

Par ailleurs, si un travailleur était licencié pendant cette période de protection et que l'employeur n'arrivait pas à convaincre le magistrat que le licenciement était lié à une cause étrangère à la plainte pour harcèlement, à ce moment-là le travailleur peut demander sa réintégration dans l'entreprise et si l'employeur le refuse, il doit payer six mois de salaire brut d'indemnisation forfaitaire. Ces mesures sont fortement inspirées des lois anti-discriminations ».

### **Isabelle DAUGAREILH**

« Pourrait-on avoir des informations sur le rôle réservé aux instances représentatives du personnel, des instances collectives face à ces pratiques individualisées de harcèlement ou autres vis-à-vis du salarié. Est-ce que dans chacun de vos systèmes les accords collectifs cadres ont prévu des systèmes d'information, de réaction et de prévention de ces risques par les instances représentatives du personnel ?

Est-ce que la loi prévoit des modalités d'intervention qui se situent du côté des obligations de l'employeur ou au côté des droits des travailleurs vis-à-vis des instances de représentation des travailleurs ? »

**Harald PEDERSEN**

« Lorsque le délégué à la sécurité dit à l'employeur que quelque chose ne va pas, l'employeur ne peut pas dire "non, ce n'est pas vrai", obligeant ainsi le délégué à la sécurité à se retirer.

Dans une grande entreprise, vous pouvez aller devant le Comité de l'environnement de travail ou directement devant l'inspection du travail. L'inspection du travail a certains pouvoirs de décision pour intervenir.

Par ailleurs, le salarié a l'obligation d'aller de l'avant quand il voit un problème d'environnement de travail. Il est obligé au regard de la Loi sur l'environnement de travail de signaler ce problème, soit au délégué à la sécurité, soit à l'employeur. La loi norvégienne va loin parce que si un travailleur voit que quelqu'un est harcelé ou discriminé, il a des obligations spécifiques de le signaler au délégué de la sécurité ou à l'employeur ».

**Teun JASPERS**

« Pour les Pays-Bas, on peut ajouter qu'il y a une disposition de la Loi du travail pour les syndicats de mener leurs propres enquêtes, mais avec une portée limitée. C'est donc dans des "limites raisonnables" que le syndicat peut mener sa propre enquête, mais il est limité ».

**Damien JOURDES (DIRECCTE)**

« Alors moi, j'ai des questions pour Véronique van der Plancke et Harald Pedersen afin d'avoir des éléments pour comparer. Le juge français a le pouvoir d'aller relativement loin dans la réorganisation d'une entreprise notamment en nous rappelant les termes de l'arrêt "Snecma" et j'aimerais savoir si, en Belgique et en Norvège, les magistrats étaient allés aussi loin c'est-à-dire suspendre une réorganisation de l'entreprise dès lors qu'on aura constaté qu'elle aura des effets pathogènes sur la santé et sécurité des salariés ? »

**Véronique VAN DER PLANCKE**

« J'ai un élément de réponse pour la Belgique. À ma connaissance, il n'existe pas pour l'instant d'arrêts qui vont si loin avec pour raison essentielle que quand il repose sur l'employeur une obligation de prévention et qu'elle n'est jamais invoquée par les avocats dans les tribunaux, ils foncent "tête baissée" dans toutes les dispositions particulières de harcèlement, etc. Mais ils ne pensent même pas au Code de base. Alors que là, à mon avis, il y a tout le cadre juridique pour aller dans le même sens que ce qui s'est passé en France ».

**Harald PEDERSEN**

« En Norvège, en tant qu'avocat, vous devez être méticuleux et vous devez essayer de contourner la Cour suprême. Celle-ci dit qu'il faut prouver des dommages importants pour obtenir une indemnisation de harcèlement. Cependant, il existe certains cas en Norvège où les travailleurs ont obtenu une indemnisation. Par exemple, dans une entreprise, une réorganisation a provoqué d'importants dégâts sur la santé des salariés. L'un des travailleurs a obtenu une indemnisation pour le stress psychosocial qui résultait de cette réorganisation ».

## **Maria STEINBERG**

« N'importe qui peut en Suède appeler l'inspecteur du travail pour lui rapporter que quelque chose s'est passé. L'inspection va inspecter et choisir s'il y a lieu de faire une enquête ou non.

Le salarié est encouragé à signaler qu'il y a un cas de harcèlement. Il doit rapporter à l'employeur que quelque chose va mal, mais s'il ne le fait pas il ne sera pas sanctionné. Le délégué à la sécurité est encouragé à faire quelque chose mais ce n'est pas obligatoire, il n'y a pas de sanction si elle ne le fait pas.

Le délégué à la sécurité est censé d'abord parler à l'employeur et si rien ne se passe, il peut s'adresser à l'inspecteur du travail qui doit ensuite effectuer une inspection et prendre une décision qui peut faire l'objet d'un appel ».

## **C. Pays-Bas : l'application de principes généraux**

Quels risques psychosociaux sont reconnus et protégés ? Les obligations de l'employeur et sa responsabilité seront d'abord décrites (1) avant d'envisager le rôle des juges (2) et le contrôle et les sanctions (3).

### **1. Les obligations et la responsabilité de l'employeur**

Aux Pays-Bas toute la structure s'articule autour de l'inspection du travail. Le salarié peut en effet s'adresser à l'inspecteur du travail pour lui demander une enquête. Il s'agit d'une des prérogatives de l'inspection du travail qui doit la réaliser. Si elles vont à l'entreprise pour faire toute enquête, il s'agit de l'une de ses prérogatives surtout quand un certain nombre de personnes sont concernées.

Le système néerlandais ne compte pas de délégué à la prévention issu des syndicats. Il existe cependant une personne déléguée à la prévention dans chaque entreprise, qui est employé par l'employeur. Elle peut cependant demander à l'inspecteur du travail de mener une enquête si l'employeur ne prend pas de mesures propres à prévenir les atteintes à la santé au travail.

Le régime de licenciement est par ailleurs très particulier aux Pays-Bas. Le licenciement par l'employeur est seulement possible après l'autorisation de l'Agence nationale pour l'emploi, (*UWV-Werkbedrijf*). L'employeur doit clairement indiquer les motifs du licenciement. L'absence de ces deux éléments de procédure rend le licenciement sans cause réelle et sérieuse. Or un motif de licenciement fondé sur le harcèlement moral dénoncé par une plainte anonyme qui n'est toujours pas acceptée par cet organisme d'approbation. Sans une autorisation, on ne peut pas rejeter une telle personne, même si le harcèlement existe. On peut attendre même une demi-année plus tard, la personne incriminée restant toujours dans l'entreprise.

Le principe essentiel résultat du corps législatif et réglementaire néerlandais (*WEA-Health and Safety Act, WED-Health and Safety Decree, REH-Health and Safety regulation*) est l'autorégulation par les organes qui sont le plus en mesure d'apporter une politique de santé et de sécurité de l'employeur au niveau de l'entreprise en pratique. Si la législation est une réglementation-cadre, la source la plus concrète en matière de prévention des risques professionnels sont les « ARBO-catalogues » établis principalement au niveau sectoriel. L'employeur (personne physique) doit toujours prendre des mesures concrètes sur la base de ce qui a été prescrit par le ARBO-catalogue. La législation contient

des « *goal's dispositions* », c'est-à-dire des objectifs (en termes de prévention ou de réduction des risques pour la santé et la sécurité des travailleurs) qui doivent être atteints.

Un deuxième élément typique de la Hollande est l'introduction d'incitations financières dû en particulier par l'employeur afin de l'inciter à prendre les mesures nécessaires dans le domaine de la santé-sécurité au travail. S'il ne le fait pas, il peut être redevable de dommages-intérêts à verser envers l'employé et dont le montant peut s'avérer élevé. Cette approche est utilisée à la fois pour le paiement des indemnités de maladie (au cas où le travailleur est devenu malade à cause de mauvaises conditions psychosociales ou physiques) et pour le paiement de tous les autres types de dommages causés par l'accident ou la maladie professionnelle. Le législateur fonde fortement sa croyance dans cette approche. Ce sera beaucoup plus efficace pour atteindre l'objectif de la santé et la sécurité des conditions de travail ou les circonstances.

Enfin, les ARBO-catalogues contiennent des mesures plus détaillées et élaborées ainsi que des propositions pour agir. Ils sont la source d'inspiration principale de l'employeur. Ils contiennent également une section sur les risques psychosociaux (stress, harcèlement, violence, harcèlement moral, agressivité, charge de travail, *burn-out*, etc.).

La loi néerlandaise se fonde essentiellement sur la responsabilité de l'employeur qui est responsable pour tous les dommages causés par les accidents du travail et maladies professionnelles. Le principal instrument est la responsabilité financière de l'employeur. Le juge tient ici un rôle très important car il interprète l'application des dispositions du droit du travail et possède des prérogatives de contrôle et de sanction. L'employeur est responsable s'il n'est pas pris soin de ses salariés et s'il n'a pas mis en œuvre les mesures qui étaient « raisonnablement » nécessaires. La responsabilité peut être aussi partagée entre l'employeur et le salarié.

Une caractéristique de l'approche néerlandaise (via des incitations financières, la responsabilité civile ou le maintien du paiement en cas de maladie) est le plus souvent une évaluation *ex-post* : si un employeur (et un salarié) a rempli ses obligations (obligation de soins, de prendre les mesures adéquates), il sera évalué après l'accident ou que la maladie professionnelle soit apparue. Il est prévu que l'employeur prenne des mesures à l'avance qui se posent avec le paiement de dommages-intérêts ou d'avantages. Les ARBO-catalogues jouent ici un rôle important.

La description de la structure législative hollandaise concernant la santé-sécurité au travail prévaut aussi pour les risques psychosociaux. Or, il faut aussi comprendre que le droit des Pays-Bas dans ce domaine est plus ou moins en phase avec la Directive-cadre de 1989. Dis d'une autre manière, la directive a été façonnée par la loi néerlandaise qui a mis l'accent sur la responsabilité des employeurs et des salariés. Cela signifie que le cadre-législatif est limité seulement à l'élaboration d'une législation du travail. La Loi sur l'environnement de travail (*WEA-Work Environment Act*) ne contient donc pas de normes concrètes ou standards concernant les risques professionnels, mais seulement des principes généraux.

On peut trouver une définition se rapportant aux risques psychosociaux au sein de deux textes. Dans l'article 1 paragraphe 3 de la loi sur l'environnement de travail (*WEA*), la notion de « charge psychosociale » contient des facteurs qui visent indirectement les risques psychosociaux (harcèlement, agression sexuelle, violence) et qui entraînent des



situations de stress au travail qui entraînent des conséquences négatives physique, psychique ou sociale. L'article 2 paragraphe 15 du décret sur l'environnement de travail (WED) précise que si un travailleur a été ou pourrait être exposé à une charge de travail psychosociale, des mesures doivent être prises afin de prévenir ou, si cela n'est pas possible de réduire cette charge psychosociale au travail. Ce plan doit être inséré dans l'obligation d'évaluation des risques auxquels font face les travailleurs ou qui sont susceptibles de survenir. Le paragraphe 2 de l'article 2.15 impose aussi une obligation pour l'employeur d'informer et d'offrir une formation aux travailleurs sur les risques (en particulier les risques psychosociaux).

L'accent doit aussi être mis sur le salarié délégué à la santé et la sécurité. Employé par l'employeur, il a spécialement pour rôle de chercher s'il existe des risques à traiter. L'entreprise bénéficie aussi d'un service de santé au travail avec des médecins et des spécialistes de la santé-sécurité au travail. Par ailleurs, en application de la directive de 1989, tous les risques doivent être évalués dans l'entreprise. À travers cette procédure, l'employeur doit être conscient de tous les risques auxquels sont exposés ses salariés, y compris les risques psychosociaux.

On peut aussi penser à l'implication du Comité d'entreprise qui dispose de beaucoup de droits concernant l'approbation d'une politique dans le domaine de la Santé et de la Sécurité, mais qui n'existe que dans les entreprises qui comptent au moins 20 salariés. Nous devons cependant garder à l'esprit que les Pays-Bas comptent essentiellement de petites structures qui n'ont pas de Comité d'entreprise, ni de délégués syndicaux ou autre représentants du personnel. Aussi si on parle de « risques psychosociaux » par rapport aux « risques physiques », la distinction ne se fait que dans les grandes entreprises où il existe un Comité d'entreprise, un département juridique et un service de ressources humaines. Il est aussi important de souligner que nous n'avons pas comme la plupart des pays européens, des délégués syndicaux présents dans l'entreprise. Le délégué syndical a une position de délégué du syndicat, cela est le plus gros problème.

Nous avons finalement aux Pays-Bas une répartition du pouvoir entre les salariés et l'employeur. Nous avons les ARBO-catalogues relatifs à l'environnement de travail qui mettent en œuvre les règles précises de santé-sécurité au travail entre l'employeur et les salariés.

## **2. Le rôle des juges**

L'employeur a l'obligation générale de prévenir les atteintes à la santé des salariés et doit fournir des conditions de travail acceptables. S'il ne s'acquitte pas de cette obligation, s'il ne met pas en œuvre les mesures raisonnablement nécessaires, le juge peut le considérer responsable de la réalisation du risque et le condamner à verser des dommages et intérêts. Le juge prendra en compte les circonstances de la survenance de l'accident ou de la maladie. Le principe est celui du « tout ou rien » qui signifie que soit l'employeur est condamné à réparer le dommage en payant des dommages et intérêts, soit sa responsabilité ne sera pas du tout engagée. Ce principe évolue cependant vers un principe de responsabilité partagée entre l'employeur et le salarié. Dis d'une autre manière, les accidents ou les maladies causés par le salarié sont désormais pris en compte.

Le régime juridique vient du droit privé, cela signifie que la responsabilité pèse sur l'employeur comme sur le salarié. Celui-ci doit aider l'employeur à prévenir les accidents

du travail et les maladies professionnelles ce qui partage la responsabilité entre les deux parties. Or, dans les petites entreprises, la position du salarié est difficile car il doit se questionner sur ce qui est de sa responsabilité et sur ce qui est de la responsabilité de l'employeur. Il doit aussi se demander s'il en a assez fait pour prévenir les risques d'atteinte à la santé.

L'interprétation et l'application de la loi est essentiellement développée par la jurisprudence. Aussi, c'est le juge qui décidera s'il s'agit d'un risque psychosocial en lien avec le travail et qui devra en conséquence être du ressort de la législation du travail, notamment de l'article 7:658 du Code civil. En 2005, la Cour suprême a rendu une décision très importante reconnaissant les risques psychologiques comme des risques au sens du droit de la santé-sécurité au travail<sup>10</sup>. Cela est certes une avancée, mais s'avance le problème de l'effet de cette reconnaissance, notamment s'agissant de fournir une réelle protection de ce type de risque ou même pour obtenir réparation. L'employeur doit toutefois respecter ses prérogatives d'organisation, il n'y a pas de distinction à faire entre les risques physiques ou psychologiques. Ce qui est difficile à prouver, c'est le lien entre le dommage d'ordre psychologique et le travail. Qui a la charge de la preuve ? En principe, c'est au salarié de prouver ce lien parce que c'est lui qui poursuit son employeur. Cela peut être simple quand il s'agit d'un dommage physique, notamment grâce au rapport du médecin qui prouve le lien avec le travail. En revanche, cela est beaucoup plus difficile concernant les risques psychosociaux. À cet égard, il existe une sorte de renversement de la charge de la preuve de manière à rendre plausible l'existence d'un lien entre le travail et le dommage. L'employeur doit prouver qu'il a rempli son obligation de prévention de manière suffisante (raisonnable) et qu'il n'aurait pas pu faire plus que ce qu'il a fait. S'il ne peut pas prouver cela, une indemnité sera versée au salarié. Le risque financier vis-à-vis de l'employeur est d'ailleurs généralement un vecteur pour changer la politique sur la santé et la sécurité dans son entreprise car s'il ne fait pas assez pour prévenir ou réduire le risque, il est alors considéré comme responsable et doit verser l'indemnité au salarié.

### **3. Le contrôle et les sanctions**

Dans les grandes entreprises, le salarié qui s'estime victime d'un risque peut saisir l'inspecteur du travail, le Comité d'entreprise, le syndicat ou encore un département spécifiquement dédié à la prévention des risques créé dans l'entreprise. Cela peut être efficace, mais seulement dans les grandes entreprises. Aux Pays-Bas, dans les petites entreprises, c'est l'incitation financière qui est le principal instrument pour les contraindre à améliorer les conditions de travail. Le salarié doit aussi notifier à l'employeur que les conditions de travail se dégradent (y compris les conditions psychosociales de travail) sauf s'il est objectivement clair que l'employeur n'a pas fait assez pour empêcher la survenance des accidents ou maladies. Quand des situations de harcèlement ou d'agression surviennent, phénomènes souvent pris en compte dans les ARBO-catalogues, cela signifie que l'employeur a enfreint les règles qu'il a lui-même fixées avec ses salariés et qui sont mentionnées dans ces catalogues. Un salarié ou un membre du Comité d'entreprise peut saisir l'inspecteur du travail pour demander une enquête. L'inspecteur dira alors ce qui devra être fait.

Cependant, les Pays-Bas comptent très peu d'inspecteur du travail par rapport aux autres pays européens. Ils ont leurs propres priorités, mais ils ont tout de même un rôle à

---

<sup>10</sup> HR 2005 ABNAMRO.

jouer. L'inspection du travail peut en effet contraindre l'entreprise via la voie pénale. L'inspecteur s'appuiera sur la violation de du WED-*Work Environment Decree*, du WEA-*Work Environment Act* avec notamment la mise en danger de tiers voire sur le crime de violation délibérée de l'ordre de d'arrêter des travaux dangereux. En principe, la condamnation à une peine de prison est écartée, en revanche des amendes sont prononcées.

La voie administrative est aussi utilisée afin d'éviter la poursuite ou la répétition de l'infraction. Ainsi, l'inspecteur du travail peut imposer une pénalité si l'employeur ne respecte pas ses injonctions. Des amendes et des pénalités peuvent être décidées s'il existe une présomption raisonnable que les travailleurs sont en dangers. Il s'agit d'une voie de plus en plus utilisée par les inspecteurs du travail pour obtenir de l'employeur une amélioration des conditions de travail et un environnement de travail sécurisé.

#### **D. Suède : la prise en considération de la santé mentale au travail**

La loi du l'environnement de travail (*Work Environment Act*) sera développée (1) avant d'aborder la question du contrôle et des sanctions (2). Le système suédois connaît aussi quelques limites (3).

##### **1. La loi sur l'environnement de travail**

La Suède possède une loi de prévention des atteintes à la santé sécurité depuis 1889. Les problèmes psychosociaux ont d'abord été reconnus en 1977, lorsque la présente loi sur l'environnement de travail a été adoptée. En 1991, la loi a été révisée. Cette révision comprend les exigences accrues sur l'environnement psychosocial au travail. En 1995, la Suède est devenue membre de l'Union européenne, ce qui signifie que la Suède a intégré les directives européennes. Le *Work Environment Act* est une loi-cadre qui est complétée par des dispositions plus spécifiques. De précieuses informations en anglais peuvent être trouvées que le site <http://www.av.se>.

Il n'existe pas de définition des risques psychosociaux dans la loi. Selon le chapitre 2, section 1, le milieu de travail doit être satisfaisant au regard de la nature du travail, de l'environnement social et du progrès technique. Cela signifie aussi que certains emplois seront toujours dangereux. L'employeur doit parfois prendre en considération d'autres intérêts que le milieu de travail. Par exemple, les personnes âgées et handicapées ont le droit d'être prises en charge. Parfois, leurs besoins peuvent être en conflit avec l'environnement de travail, quand il s'agit de l'ergonomie, le tabagisme et les problèmes psychosociaux tels que la violence, le harcèlement et le stress.

Les conditions de travail doivent être adaptées aux différentes aptitudes physiques et mentales du travailleur. L'employeur est censé prendre en considération le fait que les gens aient des aptitudes mentales qui diffèrent quand elles sont exposées par exemple à des situations de stress, de harcèlement ou de violence. Le salarié doit avoir la possibilité de participer à la conception de sa propre situation de travail et dans les processus de changement et de développement touchant son propre travail. Cela signifie que l'employeur doit demander l'avis des salariés.

L'organisation du travail et le contenu du travail doivent être conçus de telle manière que le salarié ne soit pas soumis à une tension physique ou mentale qui peut conduire à des

maladies ou des accidents. À cet égard, les formes de rémunération et la répartition des heures de travail doivent également être prises en compte.

Les exigences de conception saine de l'organisation du travail permettent à l'autorité de l'environnement de travail de demander par exemple aux employeurs de baisser le niveau de stress. Des efforts doivent être mis en œuvre pour assurer que le travail offre des possibilités de variété, de contacts sociaux et de coopération, ainsi que de la cohérence entre les différentes tâches. Des efforts doivent être déployés pour s'assurer que les conditions de travail offrent des possibilités de développement personnel et professionnel, ainsi que pour l'autodétermination et la responsabilité professionnelle. Ceci est cependant une recommandation qui n'a pas la valeur contraignante de la loi.

La loi sur l'environnement de travail compte plus d'une centaine de dispositions particulières. La plupart d'entre elles portent sur les risques techniques et chimiques. Il existe deux catégories de dispositions. L'une tire son origine de l'OIT ou des directives européennes. L'autre catégorie est issue des besoins du marché du travail suédois. La tradition en Suède veut que l'autorité de l'environnement du travail discute de l'introduction de nouvelles dispositions avec les acteurs sociaux (syndicats et organisations d'employeurs) avant que ces dispositions ne soient prises. Le résultat a été que la Suède n'a pas de disposition particulière sur les questions psychosociales. La raison en est que les employeurs considèrent cela comme une limitation de leur liberté de diriger les travaux.

Toutefois, il existe dix dispositions et une recommandation générale qui traitent des questions d'ordre psychosocial. En 1980, les recommandations générales concernant les aspects sociaux et psychologiques de l'environnement de travail (AFS 1980:14) ont été publiées. Ce texte était censé être une disposition, mais il était trop controversé et a fini par être publié en tant que recommandation. Concernant les dispositions, celles-ci exigent que l'employeur doit prendre en compte les problèmes psychosociaux en lien avec le travail isolé (AFS 1982:3), les soins et l'assistance dans des maisons privées (AFS 1990:18), la violence et les menaces (AFS 1993:2), la victimisation au travail (AFS 1993:17), l'adaptation de l'emploi et la réadaptation (AFS 1994:1), la surveillance médicale des travailleurs de nuit (AFS 1997:8), l'ergonomie (AFS 1998:1), le travail sur écran (AFS 1998:5), les premiers soins et le soutien d'urgence (AFS 1999:7), la gestion systématique environnement de travail (AFS 2001:1). L'Autorité suédoise de l'environnement de travail a donné des orientations (*guidelines*) sur la gestion de l'environnement de travail visant à la prévention du stress dans les lieux de travail (2002). Ces orientations ne sont pas obligatoires, mais elles sont fondées sur le *Systematic Work Environment Management* (SWEM) qui constitue les lignes directrices et pratiques les plus importantes en Suède<sup>11</sup>.

Les principales obligations de l'employeur sont regroupées dans le chapitre 3 de la loi sur l'environnement de travail dans le SWEM (AFS 2001:1). L'employeur et ses salariés doivent coopérer. L'employeur doit prendre toutes les précautions nécessaires pour empêcher les salariés d'être exposés à des risques pour la santé ou d'accident. Il doit tenir compte du risque particulier au travail isolé. L'employeur doit systématiquement planifier, diriger et contrôler l'environnement de travail afin de répondre aux exigences légales. Il doit aussi constamment enquêter sur les risques et prendre des mesures. L'employeur doit informer le personnel sur les risques et comment les éviter. Les salariés ont l'obligation de respecter les dispositions de la loi sur l'environnement de travail et les règles de sécurité

---

<sup>11</sup> <http://www.av.se/dokument/inenglish/books/h367eng.pdf>.

éditées par l'employeur. Les salariés intérimaires doivent respecter les règles de sécurité du travail pour lequel ils sont embauchés.

Concernant le SWEM, chaque employeur devrait envisager l'environnement de travail comme un élément naturel des activités de tous les jours. Les délégués du personnel, les délégués à la sécurité, délégués à la sécurité étudiants, sont encouragés à avoir la possibilité de participer à l'amélioration de l'environnement de travail. L'employeur doit avoir une politique sur l'environnement de travail écrite, les recommandations du SWEM écrites aussi, faire régulièrement l'inventaire et l'évaluation des risques et l'évaluation des risques. Il peut déléguer une partie de sa responsabilité en matière d'environnement de travail aux gestionnaires ou aux superviseurs au sein d'un document écrit. Les personnes à qui cette responsabilité est déléguée doivent avoir une connaissance suffisante des règles du moment, physique, psychologique et les conditions sociales qui peuvent être nocives pour les salariés.

Chaque employeur doit enfin arrêter un plan d'action écrit. Le plan doit indiquer les risques pour l'environnement de travail avec une évaluation des risques et une liste de mesures que l'employeur envisage de prendre. Un calendrier de la mise en œuvre de ces mesures et de leur suivi doit être fixé. Ces documents écrits ne sont cependant pas obligatoires pour les entreprises de moins de 10 salariés.

Les partenaires sociaux ont aussi adopté l'accord-cadre européen sur le stress au travail de 2004.

## **2. Le contrôle et les sanctions**

Les représentants en sécurité peuvent influencer l'employeur et initier une inspection de l'Autorité de l'environnement de travail. Sur le lieu de travail, des représentants en sécurité peuvent observer si l'employeur ne respecte pas les règles. Un représentant en sécurité est élu par le syndicat ou par les salariés (chapitre 6 section 2). Si l'employeur envisage de modifier l'organisation de travail, le représentant en sécurité doit y participer. Si l'employeur refuse sa participation, il devra alors payer les dommages (chapitre 6 section 4).

Un délégué à la sécurité qui pense que l'employeur enfreint la loi sur l'environnement de travail où les dispositions qui y sont liées a le droit d'en référer à l'employeur et de lui demander de prendre des mesures. Il peut également demander une enquête (par exemple une enquête sur le terrain des risques psychosociaux). Si l'employeur ne prend pas de mesures ou ne diligente pas une enquête dans un délai raisonnable, l'Autorité de l'environnement du travail doit, si le délégué à la sécurité l'exige, délivrer une injonction ou une interdiction. Le délégué à la sécurité peut également arrêter une tâche en cas de danger immédiat et grave pour la vie ou la santé d'un salarié et si aucune solution immédiate ne peut être obtenue via la représentation de l'employeur. Le délégué à la sécurité dispose de la même prérogative en ce qui concerne les salariés qui travaillent seuls si des considérations de santé et de sécurité l'exigent. L'employeur peut aussi s'adresser à l'Autorité de l'environnement de travail. L'Autorité effectuera une inspection sur le lieu de travail et prendra une décision. Un Comité de sécurité peut également s'adresser à l'Autorité de l'environnement de travail si le Comité n'est d'accord sur une question selon l'ordonnance sur l'environnement de travail.

L'étude des délégués à la sécurité montre que ces derniers ont la possibilité d'influencer l'environnement de travail, ils sont les mieux équipés pour observer et rendre compte à l'employeur les problèmes d'ordre psychologique. On peut aussi observer que les délégués à la sécurité utilisent à la fois leur droit de mettre à un terme à une tâche et la possibilité de saisir l'Autorité de l'environnement de travail dans les cas de harcèlement venant de la direction de l'entreprise, les problèmes de violence et de stress<sup>12</sup>.

L'Autorité de l'environnement de travail (WEAt-*Work Environment Authority*) effectue des inspections sur les lieux de travail. S'il est constaté que l'employeur ne respecte pas la loi de météorologie, elle peut délivrer une injonction ou une interdiction, suivie d'une citation à comparaître.

L'employeur ou ses représentants en matière de sécurité peuvent faire appel de la décision du WEAT. Un appel est aussi possible devant le Tribunal administratif (*Förvaltningsrätt*) concernant la citation à comparaître. Les deux types de questions peuvent être ensuite contestés en appel devant la Cour administrative d'appel (*Förvaltningsdomstol Kammarrätt*). Toutefois, très peu d'injonctions et d'interdictions concernent les risques psychosociaux. Quand c'est le cas, un bon nombre d'entre elles ont été suscitées par les délégués à la sécurité.

### **3. Les limites du système**

La loi sur l'environnement de travail reconnaît les risques psychosociaux sans pour autant contenir de dispositions spécifiques. Cette catégorie de risques nécessite des dispositions particulières tant les besoins sont importants. Le SWEM exige de l'employeur la possibilité de faire des inventaires des risques psychologiques. Or, on peut reconnaître que le système suédois de l'environnement du travail est beaucoup plus disposée aujourd'hui qu'il y a 30 ans pour délivrer des injonctions concernant les lourdes charges de travail, le travail isolé et les risques concernant la violence. Dans de nombreux cas, ce sont les délégués à la sécurité qui informent l'employeur des problèmes psychosociaux sur le lieu de travail. L'Autorité de l'environnement de travail n'est pas particulièrement soucieuse à délivrer des injonctions relatives au harcèlement. Il existe donc un besoin d'une législation spécifique. Celle-ci peut-être adoptée en dehors de la Loi sur l'environnement de travail. Les enfants scolarisés sont protégés contre le harcèlement. Or, les personnes harcelées ont besoin d'une sorte de soutien mental et financier.

Par ailleurs, la loi sur l'environnement de travail atteint rapidement ses limites. Elle est en effet davantage conçue pour des ouvriers masculins que pour des travailleuses qui prennent soin des personnes âgées, handicapées ou encore des salariés stressés qui travaillent dans un bureau. Cela est un problème.

### **Débat**

#### **Philippe AUVERGNON**

« Teun Jaspers a insisté utilement sur l'existence de risques psychosociaux spécifiques en fonction de l'entreprise, de sa taille, de son secteur de l'entreprise. Par ailleurs, on a, au cours de cette matinée, relevé la place, à géométrie très variable, laissée à l'intervention syndicale, y compris du strict point de vue des possibilités juridiques, entre pays d'Europe

---

<sup>12</sup> Steinberg M., *Safety representatives, for everyone*. (2004), Norstedts Juridik, Sweden.

du Nord, notamment entre la Norvège et la Suède ».

**Maria STEINBERG**

« En premier lieu, c'est vraiment un moyen pour les politiciens de se cacher derrière les employeurs ou la division entre employeurs et syndicats de salariés quand ils ne veulent pas changer quelque chose. Nous avons besoin de discussions sur la modification de ces dispositions de façon différente, mais nous n'avons pas de pouvoir de décision et les politiciens reportent le moment de la modification des dispositions relatives aux risques psychosociaux.

Ensuite, il existe un problème concernant les syndicats avec le harcèlement. Il est vraiment plus facile de dénoncer un problème d'ordre psychosocial quand il vient de la charge de travail que quand il vient du côté du harcèlement. Le syndicat local ne sait pas forcément où est la vérité tout en représentant la ou les victimes de harcèlement. Aussi dans un sens, ce système ne fonctionne pas bien, c'est certain.

Enfin, nous avons aussi des milliers de cas de harcèlement qui ont été rapportés à l'autorité du travail et aux syndicats, mais de ces cas aucun n'est allé jusqu'au contentieux devant les tribunaux ! Aussi, il existe un fossé entre la théorie (séduisante) et la réalité de la pratique ».

**Wim VAN VEELLEN**

« Une intervention aussi pour montrer que le rôle du syndicat peut être important aux Pays-Bas pour contraindre l'employeur à indemniser la victime d'une maladie causée par le travail. Par exemple nous avons réussi à indemniser à hauteur de 600 000 euros un travailleur de 35 ans victime d'une maladie psycho-organique due à son travail et qui ne pourra plus jamais travailler. Or, particulièrement pour les petites entreprises, les effets peuvent être spectaculaires car le montant de cette indemnisation peut contraindre l'entreprise à fermer et les effets personnels du chef d'entreprise peuvent être dans certains cas être saisis. Il y a donc de quoi effrayer... »

**Damien JOURDES (DIRECCTE)**

« Il s'avère que la Cour de cassation en France s'oriente vers une critique des sources de management qui serait une source de risque psychosocial et différents rapports dans le cadre de travaux parlementaires ont totalement stigmatisé des méthodes de management, ce sont les méthodes qui sont remises en cause, qui seraient à l'origine de stress et de violence. Je voudrais savoir si ce genre de stigmatisation existe également dans vos différents pays ? »

**Loïc LEROUGE**

« Peut-on savoir si le droit des Pays-Bas prenait en compte les relations entre organisation du travail et les atteintes à la santé mentale ? »

**Philippe AUVERGNON**

« Reconnait-on dans vos pays cette notion de "harcèlement managérial" c'est-à-dire non pas liée à tel ou tel comportement pervers de tel cadre, mais qui est directement lié au choix de management ? »

**Harald PEDERSEN**

« Oui, cela s'est produit à plusieurs occasions en Norvège en lien avec des questions au sujet de savoir si des politiques de gestion avaient dépassées certaines limites ».

**Geir KARLSEN**

« Il existe quelques affaires portées devant la Cour Suprême relatives à politiques de gestion qui affectent les personnes, mais pour ressortir et être reçues elles doivent dénoter une situation de stress ou de *burn out*. S'il est prouvé que ces décisions managériales ont créé un stress ou une situation de *burn out* qui a causé un dommage à la santé d'une personne, celle-ci percevra la réparation relatives aux dommages dont elle a souffert. Elle ne percevra rien de plus, c'est la raison pour laquelle elle peut percevoir une forte somme d'argent car elle ne touchera rien d'autres sauf quelques indemnités chômage pendant une courte durée »

**Harald PEDERSEN**

« Juridiquement, l'employeur doit se comporter comme "un bon employeur". Soit la victime de stress causé par des décisions managériales poursuit l'employeur en demandant réparation du stress entraîné par ces décisions, soit il poursuit l'employeur sur le fait qu'il ne s'est pas comporté en "bon employeur" car celui-ci devait être conscient que sa décision pouvait entraîner des dégâts sur la santé de ses salariés ».

**Maria STEINBERG**

« Devant le tribunal du travail, nous voyons quelques cas à ce sujet, mais on n'en parle pas vraiment dans notre pays ».



## II. Risques psychosociaux et droit de la sécurité sociale : une consécration récente

Après l'étude de la question du droit du travail et des risques psychosociaux, notamment sous l'angle de la prévention, la question de la réparation doit être aussi envisagée. La deuxième session des Journées se sont donc concentrées sur la confrontation du droit de la sécurité sociale aux risques psychosociaux.

Se sont succédés les intervenants suivants :

- **Belgique :**  
**Valérie Flohimont**, Faculté universitaire Notre-Dame de la paix de Namur, K.U. Leuven, Institut de droit social
- **Pays-Bas :**  
**Frans Pennings**, Professeur de droit du travail et de la sécurité sociale, Université d'Utrecht ;
- **Norvège :**  
**Geir R. Karlsen**, Professeur associé à l'Institut de sociologie de l'Université de Tromsø ;
- **Suède :**  
**Maria Steinberg**, Chercheuse et Maître de conférences de droit du travail et de la santé-sécurité, Université d'Örebro.

Concernant le droit de la sécurité sociale, la Belgique semble montrer une prise en compte des risques psychosociaux relativement structurée (A). Pour y parvenir, la Norvège emprunte quatre trajectoires qu'il faut prendre en compte (B). Les Pays-Bas s'appuient sur le système général (C) tandis que la Suède se distingue des autres pays étudiés en reconnaissant des risques psychosociaux au sein du système de sécurité sociale (D).

### **A. Belgique : une prise en compte des risques psychosociaux relativement structurée**

Après quelques généralités (1), quelques mots sur la structure de la sécurité sociale belge seront développés pour éviter des confusions entre les termes utilisés en Belgique et ceux qui sont communément utilisés par d'autres pays (2). La question de la réparation des risques psychosociaux en matière de sécurité sociale (3) sera alors traitée avec quelques remarques concernant les incidences en cas de suspension et de rupture du contrat de travail (4). Il s'agira enfin en conclusion d'apporter les derniers éléments de réponses aux questions demandées dans le cadre de ces journées (5).

#### **1. Généralités**

La définition juridique de la « charge psychosociale » en droit du travail ne répond pas forcément aux définitions du « risque psychosocial » donné par les psychologues, les spécialistes en ergonomie ou autres. Cette définition est imparfaite et ne fonctionne que dans un cadre déterminé, à savoir celui du droit.

L'arrêté royal du 17 mai 2007 relatif à la prévention de la charge psychosociale

occasionnée par le travail présente la particularité que malgré le fait que ce soit un arrêté d'exécution, il a été intégré au Code du bien-être au travail et en constitue un chapitre entier. Il s'agit donc d'un signe en termes de décision et de volonté que d'insérer *in extenso* le régime de la charge psychosociale dans le Code du bien-être au travail, tout en montrant la nécessité d'une prise en considération de ce problème.

La « charge psychosociale » est définie comme « Toute charge, de nature psychosociale, qui trouve son origine dans l'exécution du travail ou qui survient à l'occasion de l'exécution du travail, qui a des conséquences dommageables sur la santé physique ou mentale de la personne ». L'application de ces dispositions dans le secteur public comme dans le secteur privé est une autre particularité à souligner ; ce champ d'application large (secteur public et secteur privé) permet d'éviter une dichotomie que créeraient des législations différentes.

Concrètement, les troubles suivants sont cités par le Service public fédéral Emploi, travail et concertation sociale (c'est-à-dire du ministère du travail et de l'emploi en Belgique) comme exemples de troubles résultant de la charge psychosociale : au niveau des troubles physiques, les troubles du sommeil, les troubles respiratoires et les maux de têtes; en termes de conséquences sur la santé mentale, la dépression, la perte de motivation, les angoisses, les idées suicidaires voire les suicides<sup>13</sup>. Toutefois, dans la pratique, il existe parfois un gouffre entre l'intention de couvrir ce risque et le fait d'y parvenir.

Les facteurs pris en considération par l'arrêté royal du 17 mai 2007 (art. 3) sont le stress, les conflits, la violence, le harcèlement moral et le harcèlement sexuel. Or, après plusieurs années de pratique législative sur la question, la Belgique ne fait plus la différence entre harcèlement et risques psychosociaux, chaque facteur est mis sur le même pied.

## **2. Structure de la sécurité sociale**

Le système de sécurité sociale belge s'organise autour de sept secteurs : les allocations familiales, les pensions de retraite et de survie, les allocations de chômage, l'assurance soins de santé et indemnité, les maladies professionnelles, les accidents du travail, les « vacances annuelles » (il s'agit exclusivement des vacances annuelles des ouvriers, celles des employés étant organisées autrement. L'intégration des vacances annuelles des ouvriers dans la sécurité sociale est un héritage historique. En fait, ce secteur devrait idéalement faire partie de la législation du travail et non de la législation relative à la sécurité sociale). La protection sociale est relativement similaire pour les salariés et les fonctionnaires concernant les allocations familiales, les maladies professionnelles, les accidents du travail et les soins de santé. En revanche, la protection sociale est relativement différente pour les salariés et les fonctionnaires pour ce qui concerne les « vacances annuelles », les pensions de retraite et de survie, les indemnités d'incapacité et d'invalidité, l'accès au chômage.

---

<sup>13</sup> SPF Emploi-travail-concertation sociale, <http://www.emploi.belgique.be>.

### **3. Réparation des risques psychosociaux**

#### **a. Le régime classique d'assurance maladie-invalidité**

En matière de réparation des risques psychosociaux, le travailleur qui contracte une maladie ne dit pas forcément à son employeur pourquoi il est malade (et encore faut-il que le travailleur le sache lui-même). La première branche de la sécurité sociale à intervenir est donc le volet maladie, qui d'un côté couvre les soins de santé et de l'autre côté verse des indemnités pour maladie, que ce soit pour incapacité ou pour invalidité de travail. La règle générale prévaut, il n'y a aucune disposition particulière aux risques psychosociaux. Toute période de maladie commence par une période couverte par « salaire garanti » (ce mécanisme relève de la législation du travail, et non de l'assurance maladie-invalidité et est différent selon que l'on soit employé ou ouvrier). Une fois que cette période de salaire prise en charge par l'employeur est terminée, le salarié est alors couvert par le régime de l'incapacité (assurance maladie-invalidité) et perçoit une indemnité d'incapacité de travail calculée sur un pourcentage de sa rémunération plafonnée. Au bout d'un an, s'il est toujours malade, il bénéficie alors du régime de l'invalidité.

Les fonctionnaires bénéficient d'un système bien différent à travers le « crédit de maladie » c'est-à-dire que chaque jour où ils vont travailler, ils accumulent des « jours à droit de maladie ». Par conséquent, quand ils sont malades, ils vont puiser dans ce crédit et continuer de percevoir leur salaire exactement comme s'ils allaient travailler. Une fois qu'ils ont épuisé tout leur crédit de maladie, ils sont mis en disponibilité pour maladie. Ils ne vont plus travailler et perçoivent 60 % de leur traitement normal. Si la situation perdure, ils bénéficieront du système de paiement des pensions d'invalidité. Par rapport au système d'indemnisation d'invalidité du secteur privé, le système des pensions d'invalidité a cela de particulier qu'il est qualifié de « pension » et est donc régi par la loi du 21 juillet 1844 relatives aux pensions civiles et ecclésiastiques. Cette situation pose des problèmes d'accès à d'autres prestations de sécurité sociale.

#### **b. Le régime des maladies professionnelles**

L'autre possibilité en cas de survenance d'un risque psychosocial est/pourrait être une indemnisation via le régime des maladies professionnelles. Comme beaucoup de pays en Europe, le système belge recourt à une « liste fermée » qui contient toute la liste des maladies indemnisables. Cette liste ne contient cependant que des maladies physiques et aucun des risques psychosociaux évoqués par le législateur. La liste fermée présente l'avantage d'une indemnisation plus facile une fois que la maladie et l'exposition au risque sont prouvées.

Pour compenser cette difficulté de l'absence de maladie liée aux risques psychosociaux au sein de la liste fermée, le recours à un second système est possible : celui de la « liste ouverte ». Ce système offre l'avantage de ne pas opposer de limitation des maladies. Il faut cependant prouver que la maladie trouve sa cause exclusive et déterminante dans le travail. L'inconvénient du système est donc de devoir prouver que lien causal entre l'exposition et la maladie est directe et déterminant. Théoriquement, ce système peut être appliqué aux risques psychosociaux puisqu'il s'agit d'une liste ouverte. Dans la pratique, il n'existe aucun cas car l'on se heurte toujours au principe de la preuve que la maladie trouve bien son origine dans un risque psychosocial survenu dans l'entreprise ou en raison de l'organisation du travail. Le système de liste ouverte est donc

relativement inopérant.

Il existe deux systèmes d'indemnisation des maladies professionnelles via le Fonds des Maladies professionnelles (FMP) : l'incapacité temporaire (partielle ou totale) ou l'incapacité permanente. La perte de capacité de gain de la personne sur le marché du travail est compensée. Le fait qu'elle soit malade, qu'elle n'ait plus toutes ses facultés font qu'on estime qu'elle gagnerait moins sur le marché du travail, elle est donc indemnisée. Une partie des soins sont couverts dans le cadre du régime des maladies professionnelles s'ils ne sont pas pris en charge dans le cadre de l'assurance soins de santé obligatoire ou éventuellement si la maladie est tellement grave qu'elle rend nécessaire l'aide d'une tierce personne, ouvrant ainsi le droit à une indemnité.

Sur son site internet, le Fonds des Maladies professionnelles annonce qu'il est possible d'indemniser la réalisation des risques psychosociaux mais il précise également que, dans la pratique, la preuve est très difficile à apporter. La question que l'on peut dès lors se poser est de savoir pourquoi le Fonds des Maladies professionnelles, qui a la possibilité de faire des propositions au ministre compétent, ne propose aucune solution visant à faciliter la preuve requise ?

### **c. Les maladies en relation avec le travail**

Enfin, depuis 2006, une troisième possibilité de prise en charge des risques psychosociaux existe. Il s'agit du système des maladies en relation avec le travail. Par définition, les maladies en relation avec le travail sont des maladies qui ne figurent ni dans la liste fermée ni dans la liste ouverte des maladies professionnelles mais qui trouvent cependant « leur cause au moins partielle dans une influence nocive inhérente à l'activité professionnelle et supérieure à celle subie par la population en général, sans que cette exposition, dans des groupes de personnes exposées, constitue la cause prépondérante de la maladie » (art. 62bis lois coordonnées sur les maladies professionnelles). Normalement, cette nouvelle possibilité permettrait de prendre en charge toute une série de risques psychosociaux avec un système d'indemnisation qui n'est pas une rente pour incapacité de travail temporaire, permanente ou un décès. L'idée, derrière cette nouvelle possibilité, est de favoriser la prévention et d'indemniser éventuellement l'employeur pour qu'il puisse mettre fin à l'exposition nocive. Une demande doit être formulée au Fonds des Maladies professionnelles qui la transmet ensuite au Comité technique. Celui-ci examine la situation, analyse systématiquement chaque nouvelle maladie soumise en statue ensuite. Si le Comité technique estime qu'il s'agit bien d'une maladie en relation avec le travail, un arrêté royal va alors déterminer toutes les facettes du problème et les indemnisations. Dès lors, la personne victime de la maladie pourra espérer une intervention du Fonds des Maladies professionnelles dans le cadre spécifique de la maladie concernée. Chaque maladie prise en charge au titre de maladie en relation avec le travail doit en effet faire l'objet d'un arrêté royal spécifique qui définit la maladie et détermine les modalités de prévention et d'intervention.

Aucun cas de figure entrant dans le champ psychosocial ne s'est encore présenté. Cependant, pour le moment, une commission travaille sur le surmenage et le *burn out*. Un premier rapport a été rédigé en 2009 où les médecins y soulignent des problèmes de définition et de diagnostic relatifs à l'épuisement professionnel. Quels sont les symptômes spécifiques ? Finalement, les réactions d'une personne à l'autre sont différentes. Certaines auront mal au dos, d'autres vont faire de l'eczéma ou auront mal à la tête. En conséquence,

comment peut-on définir ce qu'est l'épuisement professionnel ? Quelles mesures de prévention médicalement efficaces peut-on imaginer et mettre en place ? Outre les aspects médicaux, l'autre difficulté vient des employeurs présents dans cette commission qui sont très réticents aux risques psychosociaux. On reste un peu dans le schéma où il existe des salariés résistant au stress et d'autres qui ont un problème en-dehors de l'entreprise mais pas au travail.

#### **d. Les accidents de travail**

En matière d'accidents du travail, les éléments de définition sont classiques, à savoir qu'il faut un événement soudain qui provoque une lésion et qui soit survenu pendant ou à cause de l'exécution du travail. En Belgique, c'est un assureur privé qui va indemniser les conséquences de l'accident du travail. Il existe un Fonds des accidents du travail mais il intervient subsidiairement, si l'assureur est en défaut d'assurer la victime ou si par exemple l'employeur n'est pas assuré comme la législation le lui impose. Le schéma est finalement similaire à ce qui passe dans le cadre des maladies professionnelles. Les indemnisations portent sur la perte de capacité de gain sur le marché de l'emploi et sur les incapacités temporaires ou permanentes de travail, qu'elles soient partielles ou totales, les frais médicaux, chirurgicaux et les rentes en cas de décès.

En cas « d'événements soudains », deux éléments importants dans la jurisprudence sont à retenir. Quand le législateur parle « d'événement soudain », il ne veut pas dire « instantané », il évoque simplement un événement qui peut être épinglé dans le temps, c'est-à-dire dans un « laps de temps restreint, raisonnablement confiné, dans un espace précis »<sup>14</sup>. L'exemple typique est l'ouvrier qui porte des sacs de sable pendant une journée, puis deux jours et le vingtième jour il se blesse au dos. Or, ce n'est pas le 150<sup>ème</sup> sac qui, tout à coup, a déclenché le problème, mais bien l'accumulation de la charge. Comme cela est cependant circonscrit dans le temps, l'accident du travail sera retenu.

La jurisprudence belge reconnaît aussi que la prédisposition d'une personne n'est pas un obstacle à l'indemnisation, même si l'employeur oppose que, dans les rapports d'expertise, la victime avait déjà un problème ou était prédisposée à ce genre d'accident, ou encore qu'il s'agit d'une personnalité sujette au stress, tendant ainsi à montrer que l'accident n'est pas survenu dans le cadre de l'exécution du travail et n'ouvre pas droit à indemnisation. À cela, la jurisprudence répond que les prédispositions ne peuvent pas être un obstacle à l'indemnisation puisqu'à un moment donné, dans le cadre de l'exécution du travail, l'élément qui a déclenché le problème est lié au travail : « L'incapacité de travail d'une victime d'un AT doit être appréciée dans son ensemble sans tenir compte de son état de prédisposition antérieure, dès lors et aussi longtemps que l'accident du travail est au moins en partie la cause de l'incapacité »<sup>15</sup>. Si ces conditions sont remplies, l'accident peut être reconnu comme accident du travail.

Quand on regarde l'application concrète de la jurisprudence, notamment en matière de stress, on constate que le stress est majoritairement reconnu comme un événement soudain qui peut être à l'origine de l'accident. Un cas traité par la Cour de cassation en 2002 est le cas d'un postier qui arrive sur son lieu de travail. Un *hold up* survient juste avant son arrivée. Lorsqu'il arrive, tout le bureau est alors dans un immense désordre ; le postier est

---

<sup>14</sup> V. notamment Cass., 28 avril 2008, R.G. S.07.0079.N.

<sup>15</sup> C. trav. Liège, 10 décembre 1990, RG 9689.

saisi d'un choc émotionnel tel qu'il fait un malaise et se retrouve en incapacité de travail. L'assureur refuse d'indemniser. Il s'en suit une procédure en justice au cours de laquelle la Cour de cassation a estimé que la vision que le postier a eue en arrivant au travail, a créé une charge émotionnelle à l'origine de la pathologie et donc qu'il faut l'indemniser<sup>16</sup>.

Dans un autre cas, une employée de bureau qui fait de la gestion administrative est envoyée à un rendez-vous compliqué en raison de l'absence de son chef. Elle négocie un contrat dans une ambiance très tendue et pendant des heures, ce qui va l'épuiser. Plus tard, elle a une discussion houleuse avec son chef sur le sujet et elle est victime d'un infarctus. L'assureur ne veut pas l'indemniser car il impute les causes de l'infarctus à l'hygiène de vie de la victime. La Cour du Travail de Mons a cependant estimé que les circonstances inhabituelles ont créé une situation de stress tellement importante qui a elle-même déterminé l'événement soudain et qui a provoqué la lésion<sup>17</sup>. Encore une fois, le stress est reconnu comme un facteur d'accident du travail.

Enfin, concernant les cas extrêmes de suicide, nous avons une jurisprudence qui reconnaît le suicide comme accident du travail. Curieusement, les décisions de justice qui reconnaissent le suicide comme accident du travail sont très rarement publiées. Or récemment, la Cour du Travail d'Antwerpen a statué en janvier 2011 sur une affaire relative à une réunion qui s'était très mal passée pour un salarié. **A** la sortie de la réunion, un salarié a tenté de se suicider en s'immolant par le feu dans les toilettes. L'assurance a refusé d'indemniser. Toutefois, la Cour du Travail a estimé que la charge émotionnelle pendant cette réunion avait été tellement lourde que cela avait provoqué l'événement soudain<sup>18</sup>.

#### **4. Suspension et rupture du contrat de travail**

Concernant la suspension et la rupture du contrat de travail, les mécanismes classiques s'appliquent en principe et n'ont rien de spécifiques aux risques psychosociaux.

##### **a. Reprise du travail après une période d'incapacité de travail**

En cas de maladie, et donc d'incapacité de travail, si la reprise totale ou partielle de l'activité professionnelle est possible, il existe une procédure légale pour demander une adaptation du poste de travail. Ce fut par exemple le cas pour un employé du métro qui avait subi plusieurs agressions. Lors de la dernière, il ne fut pas lui-même agressé mais fut témoin de l'agression de ses collègues, à la suite de quoi il a été déclaré en incapacité de travail. Quand il a repris son travail, la direction du métro a décidé, afin d'évacuer les causes du problème, de l'affecter à un autre poste où il n'est plus en contact avec les usagers<sup>19</sup>. Cette histoire finit bien, mais d'autres finissent moins bien puisque certains employeurs n'entendent pas adapter les postes de travail. Il existe aussi la situation des employés qui n'introduisent aucune demande d'adaptation du poste de travail parce qu'ils ne veulent pas ébruiter qu'ils ont fait une dépression, de peur d'être mal évalués au travail. La question que ce système soulève est dès lors de savoir quelles mesures collectives pourraient être mises en œuvre puisque, si le système a le mérite d'exister, il s'agit d'une

---

<sup>16</sup> Cass. 15 avril 2002, RG S010079F.

<sup>17</sup> C. trav. Mons, 28 février 1996, RG 12790.

<sup>18</sup> C. trav. Antwerpen, janvier 2011, non publié.

<sup>19</sup> C. trav. Bruxelles, 4 juin 2007, RH 48 245.

gestion très individuelle des dossiers sans mesures collectives.

### **b. Périodes de chômage**

L'assurance chômage dépend des règles générales. En matière de risques psychosociaux se pose la question de l'acceptation d'un emploi convenable que l'on propose à un demandeur d'emploi. Comment définir un emploi convenable ? On imagine un employé de banque qui a été licencié parce qu'il était malade. Ensuite, le bureau de placement lui explique avec satisfaction qu'il lui a trouvé un autre emploi en tant que guichetier de banque. Cette offre est certes convenable puisqu'elle correspond à la formation et à l'expérience professionnelle de l'intéressé, sauf qu'au regard du risque psychosocial, cela ne va pas aller. Que va-t-il se passer si l'intéressé refuse ? Va-t-on lui supprimer ses allocations ? Dans ce cas-là la décision est dans les mains du directeur du bureau régional du chômage, qui offre une jurisprudence très variable sur le territoire. Ce système offre l'avantage d'une gestion individuelle des difficultés mais comporte l'inconvénient d'un manque de sécurité juridique quant à l'issue du dossier.

## **5. Conclusions**

La reconnaissance des risques psychosociaux via le droit de la sécurité sociale est globalement structurée, même si elle n'est pas spécifique. Par ailleurs, lorsqu'une personne, qui se dit victime de risques psychosociaux, a le courage d'aller devant les tribunaux et de faire valoir ses droits, la jurisprudence essaie généralement de trouver les moyens de reconnaître le risque psychosocial comme donnant droit à une indemnisation.

Concernant les procédures de reconnaissance en accident du travail ou maladie professionnelle, les procédures sont longues avec comme difficulté principale d'établir le lien entre le travail et les troubles. Le Fonds des Maladies professionnelles et le Fonds des Accidents du Travail ont tous les deux des missions de prévention qui leur ont été confiées par le législateur. Cependant, l'une des difficultés majeures est le mode paritaire de fonctionnement de ces fonds. Les commissions compétentes travaillent sur un mode paritaire, ce qui implique qu'il faut arriver à mettre tout le monde d'accord (employeurs et travailleurs) autour d'une proposition. La réticence des employeurs en matière de « reconnaissance » des risques psychosociaux est évidente.

Le risque psychosocial est pourtant clairement la maladie du XXI<sup>ème</sup> siècle. Ce n'est donc que le début d'une histoire avec le droit de la sécurité sociale, avec encore beaucoup de travail à faire.

### **B. Norvège : quatre trajectoires à prendre en compte**

Il est possible de trouver des passages dans la loi relatifs aux risques psychosociaux et leurs effets, mais il s'agit d'une tâche juridique et pratique très compliquée à réaliser. Plusieurs trajectoires différentes sont à repérer, une chose en amenant une autre au sein du Social Insurance Act (« *Lov om folketrygd av* ») 28 february 1997 no. 19, du Occupational Damage Insurance Act (« *Lov om yrkesskadeforsikring* ») av 16. june 1989 no. 65, du Compensation Act (« *Lov om skadeerstatning* ») av 13. june 1969 no 26, du Tariff Agreements and Social Insurance Act.

Ce qui est intéressant ici de montrer que l'idée de risques psychologiques peut être imputée à un article paru dans la revue *Human Relations* en 1952. La première apparition du terme « psychologique » est venue de l'école Tavistock. Or, le sujet de cet article était de trouver un moyen d'obtenir de charbon de la mine d'une manière qui était humainement et de manière organisationnelle adéquat pour les travailleurs et pour la gestion. L'objet de l'article était de discuter de la façon dont le système représenté avait des effets distincts sur le travail mental et psychologique des travailleurs ». La dimension collective de cet article est très forte et il a été poursuivi dans le développement de l'école de Tavistock tout au long de dans plusieurs articles, dont la plupart ont été publiés dans la revue *Human Relations* qui est bien entendu la revue de l'Institut Tavistock. Toutefois, la posture de l'école de Tavistock est controversée et représentatif de la tournure actuelle autour des risques psychosociaux. L'approche du concept d'environnement de travail psychosocial devient de plus en plus individualisée et la dimension collective s'amointrit. Quatre trajectoires vont venir illustrer cette observation : l'invalidité (1), les accidents et maladies professionnelles (2), la responsabilité (3) et enfin les indemnités en cas d'absence du travail (4).

### **1. L'invalidité**

L'invalidité signifie qu'une personne peut être écartée du travail de manière permanente ou de manière temporaire. Trois sous-domaines doivent être examinés.

La personne invalide peut subir un préjudice économique qui doit être indemnisé. Cela est un coût supplémentaire à l'invalidité qui peut être plus ou moins important. Cependant, ce qui coûte le plus cher est l'absence de travail. D'ailleurs, l'économie sociale regarde de plus en plus les coûts et les causes en lien avec l'absence de travail. Ce sujet est aussi l'objet d'un grand débat en Norvège.

L'invalidité est l'indemnité de base de l'impossibilité de travailler. Aussi, s'il n'est pas possible de travailler, l'accès à l'indemnisation se fonde sur un examen médical. Le médecin constatera si la personne est invalide ou non. Or, l'indemnisation est fixée en fonction de revenus de sorte que plus la personne a travaillé, plus elle perçoit une indemnisation importante. L'assurance obligatoire en prend en charge le versement. Concernant le secteur public, la prestation invalidité est prévue ainsi qu'un système de prévoyance professionnelle.

Pour être éligible à la prestation invalidité, la personne doit souffrir d'une maladie ou d'une lésion permanente ou d'un autre handicap qui réduit la capacité de travailler. En cas de maladie, il est très important d'apporter la preuve que cette maladie est évidente afin de réduire la nécessité de recourir à des examens spécialisés. Cependant, plus on entre dans le champ des risques psychosociaux, plus la preuve est diffuse. Les effets sur l'attribution de la prestation invalidité sont alors faibles car l'invalidité est liée à la preuve de la maladie ou de la lésion (la perte d'un pied est par exemple facile à prouver).

À la lecture du Chapitre 12 du *Social Insurance Act*, les personnes qui bénéficient du régime d'invalidité sont celles qui sont exclues du travail de manière permanente et dont il a été diagnostiqué une maladie mentale. Or, du point de vue statistique, ces maladies mentales peuvent être dues au travail ou non, il n'est pas possible de savoir si ces maladies ont été causées par des facteurs psychosociaux liés au travail. Le médecin n'est pas tenu d'expliquer pourquoi la personne est inapte au travail.



La tendance de base est le nombre de personnes diagnostiqués comme étant sujettes à des maladies mentales augmentent. Mais le régime de base de l'invalidité est lié au résultat du diagnostic. Il n'est pas utile d'avoir l'explication de l'invalidité, le « pourquoi ». Si la personne est inapte au travail, elle l'est et elle a alors le droit de percevoir la prestation invalidité. Vous n'avez pas à venir avec et l'explication du « pourquoi ? » Il est devenu telle ou telle façon: si vous êtes inapte au travail, vous êtes inapte au travail et vous avez droit à une invalidité.

## **2. Les accidents et maladies professionnelles**

L'« accident » et la « maladie » sont deux choses différentes ce qui rend la question des risques psychosociaux plus diffuse. Il faut prendre en compte deux sous-trajectoires, à savoir si la personne travaille dans le secteur privé ou dans le secteur public. Dans ce dernier, le système public de prise en charge prévaut tandis que dans le secteur privé, c'est une compagnie d'assurance qui est compétente. C'est la différence fondamentale.

Selon le paragraphe 13-3 du *Social Insurance Act*, « le dommage professionnel, les micro-traumatismes répétés qui se sont développés au fil du temps dans le système musculaire ou squelettique ne sont pas considérés comme des dommages professionnels. Il en est de même pour les souffrances qui se sont développées au fil du temps à la suite de tensions psychologiques ou de stress ». Ainsi, la tension psychologique ou le stress sont expressément exclus de cette disposition de la loi. Mais il existe un espoir pour ceux qui veulent l'utiliser si l'on se réfère à l'expression « au fil du temps ». En effet, si le dommage provient d'un « choc brutal » et ne s'est pas développé « au fil du temps », alors il est possible de reconnaître le dommage professionnel. Cette interprétation est cependant sensible.

En Norvège, ce contentieux est traité par une juridiction spéciale qui est la Cour d'assurance sociale (« *Social Insurance Court* »). Si la décision n'est pas satisfaisante pour l'une des parties, alors les juridictions de droit commun trancheront. Certaines maladies professionnelles sont considérées comme égaux aux dommages du travail, mais cette disposition est généralement limitée à des maladies épidémiques» comme le virus H1N1, maladies du climat et de diverses infections

La personne peut percevoir des prestations invalidité en vertu de deux trajectoires. La personne handicapée de façon permanente sont admissibles à une augmentation des prestations en vertu de la Loi sur l'assurance sociale. La personne exposée à des dommages ou maladies professionnelles, mais ne sont pas handicapés de façon permanente, peuvent encore être admissible à une indemnisation en vertu de la Loi sur l'assurance du dommage professionnel.

En général, le sujet de la Cour d'assurance sociale établit ce fait, est que les irrégularités dans l'environnement psychosocial au travail sont, fondamentalement, spécifiquement exclus. Ainsi, la règle principale veut que les problèmes en milieu de travail qui sont causées par des facteurs psychosociaux sont, en règle générale, exclus. Cependant, comme ces derniers temps, la Cour nationale d'assurance a décidé d'accepter des incidents graves comme des causes d'accidents du travail (menaces de violence grave, les menaces de mort, harcèlement). Pour la Cour, l'accident est si grave, qu'elle le qualifie comme un accident.

### 3. La responsabilité

« L'arrêt pharmacie » est important à considérer. La gérante d'une pharmacie gérait son établissement en envoyant des « post-it » à ses salariés. Les directives étaient transmises aux différents employés par des post-it. Certains d'entre eux ont consulté le médecin pour lui demander de ne pas retourner travailler. Ils sont allés au bureau de l'emploi et se sont inscrits sur la liste des demandeurs d'emploi. L'affaire a abouti devant la Cour Suprême qui leur a accordé des compensations. Le problème pour la Haute cour était que les salariés avaient été licenciés par la gérante (Post-it) et que le médecin leur avait signifié qu'il était trop dangereux pour leur santé mentale de retourner travailler. La Cour Suprême a donc décidé de se fonder sur la loi d'indemnisation en estimant qu'il s'agissait d'un cas de rupture du contrat de travail. Les employés ont reçu une indemnisation en raison de la violation par l'employeur des normes générales contractuelles. C'est le seul cas de ce genre dans la jurisprudence qui ait abouti. Cela signifie donc que le seuil pour que ce type d'affaire aboutisse est très élevé. Dis d'une autre manière, les critères requis par la loi sur l'indemnisation sont élevés, aussi les aspects comportementaux qui conduisent à la violation des normes de l'environnement psychosocial au travail doivent être soigneusement documentés et vérifiés.

### 4. Les indemnités en cas d'absence du travail

L'indemnisation en cas d'absence au travail est – comme c'est le cas avec le handicap – liée à l'issue du diagnostic, c'est à dire « apte à travailler » / « peu apte au travail » / « pas apte au travail ». Le taux d'absences dues au harcèlement et à d'autres problèmes dans l'environnement psychosocial au travail n'est pas claire. Nous savons seulement que environ 10 % des taux d'absentéisme de longue durée sont dues à des diagnostics psychologiques. Il est difficile de retracer les causes de la courte durée des absences, car il n'existe pas de moyens pour décrire les causes.

Les données de l'Institut Statistique de Norvège (SSB) fournit quelques indications, en particulier les données relatives à la « conditions de vie d'enquête » (« *Levekårsundersøkelsen* »). Les dernières données datent de 2009 et ont été récoltées auprès de 18 000 personnes afin notamment de tenter d'estimer le coût des absences de courte durée. Or ce type d'absence est entièrement pris en charge par l'employeur contrairement aux absences de longue durée qui sont pris en charge par le fonds de sécurité sociale (les 16 premiers jours sont payés par l'employeur). Or, nous pouvons déduire de cette enquête que les coûts sociaux et nationaux relatifs à un environnement psychosocial au travail qui dysfonctionne sont importants pour les employeurs norvégiens. Or, que cette catégorie comprend la violence des clients, la violence des patients, etc.

Nous savons aussi que les entreprises qui connaissent un fort taux de réorganisation connaissent aussi une augmentation du taux d'absentéisme. Aussi, toutes les entreprises qui doivent se réorganiser annuellement pour montrer aux actionnaires qu'elles sont de « bonnes entreprises », le taux d'absentéisme augmente. Quand nous essayons de prédire les taux d'absence et que nous étudions les rapports d'absence, certaines personnes relèvent des problèmes psychologiques, de dépression, de stress, etc., nous pouvons établir un lien très fort. Il est néanmoins encore difficile d'établir un lien scientifique rigoureux.

## Débat

### Maryse BADEL

« À partir de ces deux interventions, il semble au fond que les deux législations sont assez différentes puisque d'un côté, on a un droit belge assez accueillant pour les risques psychosociaux, qui dispose de normes et qui permet d'intégrer les risques psychosociaux parmi les risques professionnels et de la même façon, il existe une volonté de faire une place aux risques psychosociaux parmi les maladies professionnelles. Du côté de la législation norvégienne, on a le sentiment que la question de la cause de la pathologie est vraiment posée et que les difficultés qui existent pour identifier ces risques rendent difficile la prise en charge de ces risques.

Concernant le droit belge, je me demande si cette nouvelle catégorie de maladie – ces fameuses maladies en relation avec le travail – n'introduirait pas des niveaux de degrés différents entre les risques professionnels ? Ces maladies en relation avec le travail ne seraient-elles pas des risques professionnels *a minima* qui conduiraient les risques psychosociaux à être moins bien traités que d'autres risques professionnels ? En tout cas, du point de vue de leur indemnisation parce que vous avez semblé dire qu'un régime particulier d'indemnisation était envisagé pour ces risques professionnels. Et, par ailleurs, du côté du droit norvégien, on peut se demander, si la législation ne permettrait pas d'établir la causalité même si cela reste encore difficile, s'il n'y a pas du côté de la preuve, un moyen de faire des risques psychosociaux des accidents du travail ou des maladies professionnelles ? »

### Valérie FLOHIMONT

« La création de la catégorie des maladies en relation avec le travail présente un avantage incontestable, c'est qu'elle est suffisamment flexible pour prendre en compte le cas par cas et aussi l'évolution de l'organisation du travail. Il est clair cependant que quelque part c'est la création d'une catégorie *a minima* puisqu'il n'y pas plus d'indemnisation en cas d'incapacité de travail en tant que telle et que tout est mis sur la prévention du côté de l'employeur et la suppression du risque.

Au niveau de l'indemnisation, il y avait clairement un argument budgétaire des pouvoirs publics quand ils ont pris la décision. Alors, si je fais une extension, il y a une publication du Ministère des affaires sociales belges qui vient d'être rééditée fin 2010 où notamment est abordé la question de la liste fermée des maladies professionnelles qui en soit serait la plus intéressante à adapter, et eux-mêmes disent qu'elle contient des maladies très anciennes et c'est vrai qu'en lisant cela, on pense aux nouveaux facteurs de risques, aux risques psychosociaux et qu'il est probablement grand temps de se pencher sur l'adaptation de la liste plutôt que de créer des catégories où l'indemnisation est vraiment minime.

Pour finir, je pense qu'il y a un décalage entre l'adaptation du droit du travail, notamment toute l'évolution au sujet du bien-être au travail et l'adaptation du droit de la sécurité sociale qui a au moins vingt-cinq ans de retard ».

### Maryse BADEL

« Ce qui était également très étonnant, d'après ce que vous avez dit, c'est l'espèce de confidentialité autour des décisions qui concernent les risques psychosociaux comme accidents du travail et les suicides au travail ».

### Valérie FLOHIMONT

« On retrouve via des banques de données un certain nombre de décisions notamment en matière de stress, mais on se garde bien d'en parler et en tout cas, cela n'a pas les échos

dans la presse comme on a pu le voir en France avec les cas de France Telecom et Renault. »

**Geir KARLSEN**

« Comme vous le dite, la question de la causalité est importante. La loi souligne que le harcèlement est qualifié quand les agissements sont répétés dans le temps ou sur le lieu de travail où l'environnement psychosocial est mauvais, si elle est responsable, elle quitte le travail. Or, dans certains arrêts, nous pouvons nous apercevoir que le tribunal estime que fondamentalement si la personne n'apprécie pas son lieu de travail, alors elle peut le quitter.

Je ne dis pas cela parce que je nécessairement d'accord avec cette observation, mais il est un fait que dans le système judiciaire, il est vraiment difficile de prouver le lien de causalité et cela rend donc illisible la légitimité de la réparation. Mais c'est vrai qu'il est bien évident que la psychologie moderne a développée les concepts nécessaires et les outils méthodologiques pour tenter de prouver le lien de causalité. Et donc, fondamentalement, je ne pense pas que le système judiciaire ait rattrapé les innovations dans les autres sciences. Et pour mon domaine, la science propre des organisations, il est très clair pour moi que certaines des lois sont totalement inadéquats et ne sont pas reconnues par les tribunaux qu'on le veuille ou non.

Cependant une compensation est possible de manière indirecte. On peut penser à la discrimination, mais aussi au licenciement lié à un conflit entre l'employeur et le salarié. Celui-ci peut poursuivre en justice son ancien employeur et obtenir des dommages et intérêts ».

**Peter WESTERHOLM**

« Une question pour Valérie Flohimont concernant la notion de *burn out*. Si j'ai bien compris, en ce moment, le sujet est en cours d'examen par une commission. Mais avant l'arrivée de ce rapport, combien de cas connaissez-vous déjà ? J'ai une deuxième question : avez-vous, avant l'arrivée de ce rapport, établi des critères pour le diagnostic - parce que le diagnostic est un des problèmes - fondés sur le consensus professionnel ou des normes législatives ? Et puis pour Geir Karslen, Il m'a semble que vous estimiez que les scientifiques pour repérer ou prouver les facteurs psychosociaux ou l'aggravation des maladies en résultant étaient faibles. Pensez-vous que cela puisse s'améliorer ? Je veux dire par là qu'il est très difficile de réunir des preuves, or, n'est-il pas question d'accepter le témoignage et d'observer les pratiques des tribunaux ou des organismes de sécurité sociale pour revisiter les critères de la causalité ?

**Valérie FLOHIMONT**

« Je vais commencer par la fin en évoquant les critères. Les médecins ne sont pas d'accord, c'est pourquoi les discussions continuent toujours car ils n'arrivent pas eux-mêmes à déterminer s'il y a un *burn out* ou un surmenage quelconque.

Concernant le nombre, j'évoque la question sous le contrôle des gens de terrain, je n'ai pas de chiffres précis pour le *burn out*, par contre en matières de maladies psychiques, on considère que 25 % des adultes vont être soumis au moins une fois dans leur vie à une maladie psychique, que ce soit surmenage ou dépression. Après pour déterminer l'origine, c'est toujours compliqué, les gens ne disent pas toujours la vérité, il n'existe pas beaucoup d'enquête et donc, les chiffres ne sont pas fiables ».

**Geir KARLSEN**

« Mon observation sur la relation entre les décisions de justice et la science était

essentiellement que : il est un fait que la science progresse. Peut-être pas aussi vite que nous pourrions souhaiter, mais elle progresse. Et elle devrait être en quelque sorte mise en œuvre dans le système judiciaire, par exemple en reconnaissant de nouvelles formes de diagnostic, de nouvelles procédures pour atteindre le diagnostic et ainsi de suite.

Mais vous me posez une question différente. La science est-elle reconnue ? Je ne pense pas parce qu'avec une bonne science on peut construire un système de reconnaissance des différents types de diagnostic. Mais dans le même temps, le même système peut également être utilisé pour déconstruire et ruiner le diagnostic. Plus la science progresse, plus elle peut être utilisée d'une manière destructrice. Avouons-le, en regardant le système d'assurance, il est beaucoup question d'argent et de beaucoup d'argent, je ne suis donc pas très optimiste à ce sujet, mais je suis optimiste quant à la science. Mais il s'agit d'un problème différent ».

### **Wim VAN WEELEN**

« La science médicale est capable de donner toutes sortes de diagnostic pour les maladies mentales, mais quand elle arrive au point de trouver les raisons et donner des explications pour ces maladies, elle devient soudain très silencieuse. Or, je pense que l'accent devrait également être porté sur la "loi des experts". Dans de nombreux pays, nous avons des médecins d'entreprise, et ces médecins du travail se disent les "experts" pour les maladies professionnelles. Mais quand il s'agit de demander quelles sont les raisons pour lesquelles quelqu'un tombe malade, alors, du moins pas de façon anonyme, ils refusent d'écrire sur le papier les raisons pour lesquelles un travailleur est malade. Cela à cause du fait que dans la plupart des cas, ces médecins savent que beaucoup de choses vont mal au travail, par exemple un manque de *leadership*, un manque de formation, des problèmes de planification constante dans l'organisation, pas assez d'outils pour faire le travail de manière correcte. Ces médecins d'entreprise sont payés par les employeurs et ils ressentent une pression énorme pour ne pas écrire les véritables raisons pour lesquelles les travailleurs sont exposés à de terribles facteurs de risques au travail. D'importantes sommes d'argent sont en jeu au regard de l'obligation légale d'exécution du travail de manière appropriée

Avez-vous aussi la même expérience dans votre pays avec des médecins d'entreprise qui se disent des experts et se révèlent finalement des non-spécialistes, dans le cas de ces maladies ? »

### **Valérie FLOHIMONT**

« Alors oui, il y a des experts en Belgique, le problème c'est que les juristes ont tendance à approcher la médecine comme un ensemble cohérent, or, si l'on regarde la grille de la médecine, on remarque bien de nombreuses spécialités. Si l'on revient sur les travaux de la commission qui travaille sur le *burn out* et le surmenage, et qui n'arrive pas à se mettre d'accord, les experts ont des avis mais il n'existe pas de cadre de référence commun et leur premier travail consiste à créer ce cadre de référence. Après, nous avons de nombreux ouvrages qui traitent d'approches multidimensionnelles "intégratives" où l'on retrouve toutes les pathologies psychiques dont le *burn out* et le surmenage avec tous les facteurs possibles et imaginables. En fait, je dirais qu'il y a peut-être trop d'experts venant de nombreuses disciplines ce qui fait que cela prend du temps. »

### **Jean-Pierre LABORDE**

« Nous parlons de risques psychosociaux, mais pourquoi ne pas dire "risques psycho-professionnels" ? »

**Geir KARLSEN**

« Si vous regardez la recherche traditionnelle en psychologie sociale, l'un des points de débat a été que la division entre le lieu de travail et l'environnement, entre les contextes sociaux et politiques et ainsi de suite ont été également des facteurs qui ont été utilisés dans des explications sur le comportement des travailleurs. La variable dépendante dans cette équation est le comportement de chaque travailleur. C'est ce qui est censé être expliqué. Ainsi, la frontière entre l'organisation et l'environnement de l'organisation est une sorte de construction juridique. Si vous passez par la science de l'organisation, la division entre l'organisation elle-même et son environnement est dans certaines traditions de recherche absurde parce que l'organisation fait partie de l'environnement et l'environnement est à l'intérieur de l'organisation, parce que la stratégie de l'organisation est entièrement basée sur son environnement. Il ne faut pas commencer à exclure des facteurs qui sont décisifs pour comprendre les comportements dans une organisation salariée. Cela a un effet sur le comportement de ceux à l'intérieur de l'organisation. Donc, je pense que vous pourriez dire que vous auriez à résoudre un problème pendant que vous en créez un autre ».

**Maryse BADEL**

« On a vu dans les différentes interventions que l'indemnisation qui est organisée par la sécurité sociale que ce soit une maladie ordinaire ou un risque professionnel consiste du préjudice économique, c'est la perte de salaire qui est indemnisée et de façon partielle. Est-ce que d'autres préjudices sont pris en charge, le préjudice moral pour le salarié qui est victime mais aussi le préjudice moral et économique pour les survivants de la victime directe si celle-ci est décédée. Existe-t-il des indemnisations complémentaires et si oui, lesquelles ?

**Valérie FLOHIMONT**

« Je dois apporter une précision, en Belgique, vous n'êtes pas indemnisé uniquement à la perte de rémunération mais bien indemnisé sur la perte de capacité de gains sur le marché du travail ce qui veut dire qu'on ne fait pas un calcul pour dire telle personne a une incapacité partielle ou totale. On se dit en raison de sa blessure, de son incapacité, de la perte qu'elle a, on fait un pourcentage en disant sur le marché du travail sa capacité est entamée de tant. L'exemple concret que je peux donner pour illustrer cela, c'est un chauffeur qui conduit des voitures pour transporter des gens, il s'arrête faire une course personnelle sur son temps de travail, c'est l'hiver et il dérape et se retrouve avec un genou cassé et une invalidité de travail pendant six mois. Il fait sa rééducation, reprend son poste de chauffeur parce qu'il n'y a pas de contre-indications. On va quand même estimer qu'il a une perte de capacité de gains sur le marché du travail de tant de pour cents au cas où il changerait de travail et donc, il perçoit quand même une indemnité ».

**Maryse BADEL**

« Imaginons que ce salarié soit un skieur amateur extrêmement féru de ce sport et qu'il estime subir un préjudice d'agrément parce que son genou ne lui permettra plus de pratiquer le ski, peut-on imaginer qu'il obtienne une indemnisation de ce préjudice ? Et puis si ces douleurs sont terribles, son *pretium doloris* pourra-t-il être indemnisé ? »

**Valérie FLOHIMONT**

« Il y a deux aspects. Par rapport à son hobby, à partir du moment où il n'était pas en train de suivre une formation pour devenir moniteur de ski et en faire son métier auquel cas, on retombe sur le terrain professionnel, cela n'est pas pris en compte. Il faut que ce soit lié à la perte de capacité de gains sur le marché du travail. Maintenant, concernant les mécanismes

d'aggravation, il y a une période prévue pour voir si la lésion de la personne s'aggrave ou pas, et pas dans notre jargon, il y a la "consolidation" où l'on dira, par exemple, cela fait tant années que c'est stabilisé, il y aura révision à la hausse ou à la baisse de l'indemnité et puis, il y a les cas extrêmes. Mais nous avons un mécanisme pour prendre en compte une détérioration ou une amélioration ».

**Maryse BADEL**

« La victime d'un risque psychosocial peut-elle agir sur le fondement du droit commun, du droit de la responsabilité civile pour obtenir une indemnisation des préjudices qui ne sont pas indemnisés par la sécurité sociale ? »

**Valérie FLOHIMONT**

« En Belgique, à partir du moment où la sécurité sociale n'intervient pas, on pourrait imaginer que la victime aille sur le terrain du droit civil. Mais quand la sécurité sociale intervient cela exclut l'intervention du civil. »

**Laurent PETIT**

« À partir du moment, dans le droit belge, où l'on est dans le régime des accidents du travail, il y a une immunisation de la responsabilité de l'employeur, sauf quelques cas exceptionnels où il a intentionnellement causé l'accident. En général, il est extrêmement rare de pouvoir se retourner contre l'employeur pour obtenir une réparation qui ne serait pas versée par l'incapacité et s'il ne se retourne pas contre l'employeur, je ne vois pas bien contre qui il se retournerait. L'employeur a été obligé de s'assurer en contrepartie il est déchargé de ses responsabilités ».

### **C. Pays-Bas : l'application du système général**

Avant d'aborder la question des risques psychosociaux plus précisément, il est important de décrire d'abord les grands principes et les approches du système néerlandais de sécurité sociale.

Un élément principal à retenir est que la cause du risque n'est pas pertinente au sein du système de protection de la sécurité sociale. Cela a toujours été le cas concernant la maladie et c'est aussi vrai pour les prestations d'invalidité à partir de 1966. Malgré toutes les réformes radicales du système néerlandais qui sont intervenues, cette approche n'a pas été modifiée. Une des principales raisons est que pour le régime général, il est difficile de distinguer la maladie causée par le travail et les maladies causées par d'autres raisons, il est aussi difficile de faire une liste des maladies professionnelles. En conséquence, la notion de risques psychosociaux en tant que telle n'a pas été définie dans le système néerlandais. Il est possible, cependant, qu'une personne bénéficie d'une protection en raison de problèmes mentaux, mais peu importe si la cause soit en relation avec la situation de travail ou ailleurs.

Un autre élément principal à prendre en compte est la réintégration dans le travail qui est devenu un élément très important du système et, en particulier, qui est devenu une obligation de l'employeur. En conséquence, l'accent porte désormais davantage sur ce qu'une personne est encore capable de faire malgré ses problèmes que sur une qualification exacte de la maladie en tant que tel. Cela signifie que l'approche néerlandaise est de ne pas « reconnaître » une maladie particulière, mais de déterminer ce que la personne peut encore faire et, si possible, d'éloigner les causes de la maladie.

Afin d'être en mesure d'aborder les questions demandées, la manière dont le système traite la maladie en général et sa compensation par rapport aux problèmes mentaux sera étudiée (1). Les mesures de réinsertion dans le travail, en particulier en cas de risques psychosociaux, seront ensuite traitées (2) comme la façon dont le système d'invalidité appréhende ces risques (4). Enfin la relation avec la loi sur le licenciement et l'indemnisation du chômage sera discutée (5).

## **1. Risques psychosociaux et maladie**

### **a. Généralités**

Dans les années 1990, le Premier ministre néerlandais, M. Ruud Lubbers de l'époque, a tenu un discours dans lequel il affirmait que « les Pays-Bas sont malades ». Par cette déclaration, il signifiait que le taux de personnes réclamant des indemnités de maladie et des prestations d'invalidité était beaucoup plus élevé que dans d'autres pays comparables. L'un des groupes dont le taux de maladie est de plus en plus élevé était en particulier celui des jeunes ouvrières qui étaient malades en raison de problèmes psychiques, tels que la fatigue permanente, des douleurs permanentes, dépression, etc. Bien que cela montre en effet que les risques psychosociaux existent également aux Pays-Bas, il pourtant est difficile de déterminer exactement quelle est la cause de ces plaintes : est-ce le travail ? Est-ce la vie privée ? Ou est-ce la combinaison entre le travail et les obligations familiales ?

Le législateur a considéré qu'il était très difficile de réduire l'afflux dans le système, en particulier depuis que l'employeur a pu facilement reporter sa responsabilité sur le versement d'allocations. A cette fin, l'employeur a été considéré responsable du versement des indemnités maladies pendant 104 semaines. La voie de l'assurance maladie est appropriée dans le cas de personnes sans employeurs ou dans le cas où l'obligation de l'employeur de verser des indemnités maladies ait été déclaré injustifié par la loi. Ce sont des situations limitées, comme dans le cas des personnes qui recevaient des prestations d'invalidité avant qu'elles n'aient été recrutées.

### **b. Définition de la maladie dans la Loi sur les indemnités de maladie**

Les critères de maladie pour l'obtention des prestations maladie sont intéressants à discuter, car ils montrent l'approche générale du système d'assurance maladie aux Pays-Bas. Une des conditions pour l'ouverture du droit aux prestations de maladie est que l'incapacité de l'assuré à réaliser son travail à cause de la maladie soit considérée comme une conséquence directe et objective établie médicalement. L'infirmité est également considérée comme une maladie au sens de l'article 19 de la loi d'assurance maladie (*Ziektewet - ZW*). Or, si la cause est ailleurs, alors la personne n'est pas malade. Par ailleurs, la maladie doit être médicalement déterminable.

La maladie représente un événement, une manifestation perturbant les fonctions physiques ou mentales d'un être humain qui s'accompagne d'une diminution du niveau de la performance. La jurisprudence montre en outre qu'une personne qui n'a pas la capacité de faire son travail en raison d'un manque d'éducation ou d'expérience n'est pas considérée malade ou infirmé. Un assuré ne peut également pas être considéré comme malade ou infirme s'il est limité en raison d'une faible intelligence, d'une fragile constitution, d'un âge avancé ou des dispositions maladroites.



La maladie et l'infirmité peuvent être décrites ensemble comme des écarts objectifs de ce qui est considéré comme normal en matière physique ou mentale. Une telle description suppose tout d'abord que la science médicale soit capable d'indiquer quand le corps et l'esprit humain fonctionnent normalement et quand ils ne le font pas. En particulier, la frontière entre le « normal » et « l'anormal » par rapport à la psyché est difficile à définir dans la pratique.

La maladie et/ou l'infirmité sont qualifiées si elles conduisent à une incapacité de travail. L'« Incapacité de travail » désigne une situation dans laquelle le niveau de performance d'un travailleur est insuffisant au regard des exigences du travail. L'insuffisance ne signifie pas seulement que la personne en question soit incapable de faire son travail. On parle aussi d'incapacité si l'assuré n'est pas autorisé à faire son travail parce que celui-ci a des effets néfastes sur sa santé ou celle des autres ou qu'en toute équité il ne peut être exigé de lui fournir du travail. Le sentiment subjectif de l'assuré qu'il ne peut pas travailler ou qu'il n'est pas autorisé à travailler est inefficace si ce sentiment n'est pas étayé par d'éventuelles conclusions médicales. Cela ne diminue pas le fait que l'assuré est d'avis qu'il est dans l'incapacité de travailler sur la base des recommandations (fausses avec le recul) faite par son médecin de famille ou un spécialiste de sa fréquentation. Ce secteur médical qui est en question n'a aucune compétence pour déterminer si un droit aux prestations de maladie existe dans ce cas.

L'incapacité de travailler de l'assuré doit être évaluée sur la base de « son travail ». En règle générale, le travail de l'assuré est celui qu'il assurait avant de le cesser pour cause de maladie ou d'infirmité et formellement effectué. N'est pas approprié en conséquence le travail convenu par contrat entre l'assuré et son employeur car l'assuré avait été déclaré à l'époque en bonne santé. Lorsque l'assuré tombe malade pendant une période où reçoit des prestations de chômage, le dernier ouvrage qu'il ait fait avant le début de la période de chômage doit être la base pour l'évaluation de son incapacité de travail. La situation est différente si le salarié devient admissible à l'allocation de chômage, après qu'il ait reçu l'indemnité de maladie pour la durée maximum de la prestation et qu'il soit resté définitivement inapte à faire son ancien travail. Si le salarié devait faire état de sa maladie après une longue période, son incapacité de travail sera évaluée en toute équité sur la base des travaux qui lui ont été ordonnés de faire.

Le détournement de la norme doit être objectivé. L'idée derrière cela est que si les médecins ne peuvent pas trouver une raison objective de symptômes de douleur exprimée par la personne assurée, il n'y aura probablement pas de maladie ou d'infirmité. En raison des conditions strictes imposées par la loi, de nombreuses plaintes ont émergé et nombreuses sont celles qui ont été acceptées comme réelles par les médecins, mais ils n'étaient pas considérés comme des malades car aucune raison objective médicalement n'a pu être trouvée. Cela a été jugé insatisfaisant par la Cour d'appel centrale qui a élaboré des critères supplémentaires : si plusieurs médecins indépendants (donc ne travaillant pas pour le demandeur) confirment à l'unanimité qu'une personne a certaines déficiences, alors la personne peut encore être considérée comme malade.

### **c. Applicabilité aux risques psychosociaux**

La démarche signifie que si une personne se plaint de douleurs ou de fatigue permanente, la cause médicale de ces plaintes doit être déterminée. Si aucune cause ne peut être trouvée dans les termes médicaux (en vertu des définitions normalisées et des procédures médicales), en principe, aucune maladie n'est reconnue. Cela soulève un problème particulier en cas de risque psychique, car certaines plaintes n'ont pas d'explication médicale encore disponible. Cela ne signifie pas que les maladies psychiques en tant que telles ne sont pas reconnues par le système d'assurance maladie, car si ces maladies peuvent être diagnostiquées, elles constituent un handicap pour la loi d'assurance maladie (ZW).

Cela signifie également que la personne qui souffre de dépression ou de malaise à cause de querelles avec ses collègues ou son chef, elle n'est pas malade pour le ZW. Plus précisément, elle n'est pas malade si elle n'a pas les symptômes quand elle est loin du travail et quand les symptômes reviennent seulement quand elle est au travail. Alors dans un tel cas, pendant une période de repos, elle peut être traitée comme un malade, tant qu'elle souffre toujours des symptômes ; après cette période elle n'est plus considérée comme un malade.

### **d. Le paiement des indemnités de maladie par les employeurs**

À partir de 1994 les obligations des employeurs vis-à-vis de leurs salariés malades ont été progressivement augmentées. Initialement, ils devaient payer les indemnités de maladie pendant 6 semaines, à partir de 1996 la période a été étendue à 52 semaines, et depuis 2004, la durée de versement est de 104 semaines. Le montant de l'indemnité est fixé par le Code civil à hauteur de 70 % du salaire, avec le salaire minimum légal comme seuil au cours des 52 premières semaines. Le ZW prévoit de son côté qu'un salarié qui peut revendiquer auprès de son employeur l'indemnité de maladie sur cette base légale ne peut pas recevoir des allocations de maladie. Le raisonnement pour déplacer la responsabilité du versement des indemnités de maladies aux salariés malades vers les employeurs est que, compte tenu des effets financiers de cette mesure, on s'attend à ce que les employeurs vérifient plus attentivement si un salarié est légitimement absent ou non. Les employeurs peuvent contracter une assurance privée pour couvrir leurs risques ou ils peuvent les supporter eux-mêmes. Le ZW sert de filet de sécurité uniquement si l'emploi est interrompu pendant la période de 104 semaines. Dans ce cas le salarié peut réclamer des indemnités de maladie s'élevant à 70 % de son salaire pour le reste de cette période. Le ZW est également essentielle pour plusieurs catégories de personnes qui ne sont pas des salariés au sens du Code civil (que inclut le droit du travail), mais qui sont couverts par le ZW. Les exemples sont les personnes qui ont été mis sur un pied d'égalité avec les employés, comme les travailleurs à domicile. Les bénéficiaires de l'allocation chômage peuvent également demander des prestations en vertu du ZW en cas d'inaptitude au travail. Aussi, dans des circonstances particulières sont couvertes par le ZW le cas de personnes qui percevaient récemment des prestations d'invalidité et qui ont été à nouveau employées ou les personnes qui ont fait un don d'organe.

On a supposé que plus une personne reste malade, plus il devient difficile d'obtenir d'elle son retour au travail. La raison à cela est que plus on reste inactif, plus on tend à se considérer soi-même comme étant totalement incapable de travailler. Pour cette raison il a été jugé nécessaire de rendre les employeurs et les salariés proactifs dans la réduction des

périodes de maladie et de s'assurer que cela a commencé même dans les premiers stades de la maladie<sup>20</sup>.

Il existe seulement que quelques situations où l'employeur n'a pas à payer les indemnités de maladie comme le définit par la loi. L'employeur n'a pas à verser une indemnité de maladie si le salarié concerné refuse d'effectuer un travail convenable pour son employeur, sans raison valable, pourvu qu'il soit capable de le faire. L'employeur peut également demander à son employé malade de réaliser un travail convenable pour un autre employeur. En cas de refus, le salarié n'aura pas le droit au bénéfice des indemnités de maladie.

## 2. Indemnités de maladie et définition de la maladie

Bien que le versement des indemnités de maladie par les employeurs est issu de régimes différents, les approches sont en principe les mêmes. Ainsi, un salarié est malade s'il n'est pas capable de faire son travail pour des raisons physiques ou psychiques. Cela signifie que le médecin travaillant pour l'employeur doit trouver une raison médicalement objective pour fonder les plaintes.

Il existe peu de jurisprudence sur la définition des indemnités de maladie dans le cadre de l'obligation de l'employeur. Une raison est que les litiges de droit du travail ne sont pas si facilement portés devant les juridictions qui statuent dans le cadre de la loi de sécurité sociale (tant que ce n'est pas un cas de licenciement). Une autre raison est que, avant de porter devant le Tribunal un différend sur le point de savoir si la personne est malade, une expertise de l'administration des prestations doit être demandée. Cet avis résout souvent le différend et n'est pas l'objet d'une publication. En raison de cette relation avec l'administration des prestations, on peut s'attendre à ce que la jurisprudence antérieure soit toujours appropriée.

Dans la discussion au sujet des congés-maladie résultant de conflits, le milieu de travail joue un rôle important. Par exemple, si un employé a des problèmes avec la façon dont il est traité, il doit coopérer ou est obligé de faire des tâches particulières, il peut se sentir malade et donc s'annoncer malade.

À cette fin, des Directives, appelées « *Werkwijzers* », sont rédigées pour aider les médecins à réduire la maladie et à encourager la réintégration dans le travail. Bien que les médecins aient leur propre responsabilité, les directives leur sont utiles car elles leur donnent des conseils dans leur approche. Ces directives ne les lient pas, mais elles sont utiles pour les médecins travaillant pour les employeurs en uniformisant les approches. Ces directives sont aussi d'une grande utilité pour l'administration des prestations en mettant l'accent sur la réintégration dans le travail et en faisant aussi référence à la jurisprudence. Concernant les risques psychosociaux, les directives les plus appropriées à cette problématique sont celles relatives aux conflits au travail, aux départs problématiques du travail, à la réduction du stress dans les secteurs de l'éducation ou du soin.

Or, la directive la plus appropriée est celle relative aux conflits au travail (« *Werkwijzer arbeidsconflicten* »)<sup>21</sup>. Cette directive est en adéquation avec l'objectif de

---

<sup>20</sup> Pour d'autres détails, V. F. Pennings, 'The Netherlands', in: *International Encyclopaedia of Laws, Encyclopaedia of Social Security Law*, (Alphen aan den Rijn: Kluwer Law International, looseleaf).

mettre l'accent sur l'obligation de l'employeur de résoudre les situations de conflits et non sur la question de savoir si la personne est handicapée.

Si le mal qui atteint le salarié est un effet direct d'un conflit au travail, la directive recommande une approche simultanée des problèmes médicaux et du conflit de travail. À cet égard, le principe de l'audition des deux parties est important. Ainsi, le médecin doit entendre le salarié et l'employeur sur leur point de vue de la situation. La directive recommande de ne pas qualifier immédiatement l'interruption de travail de maladie (1), mais d'examiner s'il existe des restrictions médicales pour exécuter le travail (2). Si ce n'est pas le cas, il doit évaluer si la reprise du travail conduirait très probablement et, presque aussitôt, à d'importants problèmes médicaux.

Si la réponse à la première question est positive, le salarié est reconnu malade. Si non, la deuxième question est pertinente. Aussi dans le cas où la réponse à la deuxième question est affirmative, la directive ne recommande pas d'accorder au salarié le « bénéfice du doute » et le qualifier de malade. L'idée est que, en le qualifiant de « malade », l'environnement du salarié (famille, anciens collègues, etc.) supposerait qu'il est effectivement malade, ce qui ne résoudrait pas le problème. Il est donc conseillé aux médecins de commencer la procédure de réintégration dès que possible.

À cette fin une période appelée « d'intervention » est appliquée. Il s'agit d'une période de courte durée, d'un maximum de deux semaines, pendant laquelle le salarié perçoit son salaire complet et toutes les conditions de travail restent les mêmes, mais le salarié est éloigné de son travail (on ne le considère pas en congé). Jusqu'à la version de la Directive d'août 2010, une période transitoire comme celle-ci était presque toujours appliquée, mais la nouvelle version de la directive recommande que la période d'intervention soit appliquée seulement comme une exception. Pendant cette période, l'employeur et le salarié doivent organiser une première réunion afin d'essayer de résoudre le problème. Il existe aussi des situations autres que des conflits de travail, où un travailleur souffre de risques psychosociaux, tels que les situations d'intimidation, de stress et de dépression. En principe, l'approche décrite ci-dessus est suivie aussi, mais bien sûr elle est ajustée à la nature de la situation et à la nature des plaintes.

Un des aspects spécifiques du système actuel néerlandais est que l'employeur doit entreprendre des activités de réintégration du salarié. À la fin de la période de deux ans, les activités sont évaluées par l'administration des prestations (UWV), si elles ne sont pas suffisantes, la période de versement des indemnités maladie est prolongée. Dans les règles de la politique faite dans le but de prendre une décision sur cette question, des critères sont énoncés<sup>21</sup>. En raison de leur adéquation à la situation, ces critères ont également un impact sur l'attitude et les décisions des médecins de l'employeur et l'employeur lui-même. Il n'existe pas de règles spécifiques aux risques psychosociaux. Cependant, les médecins de l'employeur doivent prendre en compte le taux d'incapacité des prestations d'invalidité. Ce système d'évaluation du taux d'incapacité possède six domaines dans lesquels les limites de la personne concernée doivent être décrites. Ces critères peuvent donc être pertinents pour décider si une personne avec des problèmes psychosociaux peut percevoir des indemnités maladies.

---

<sup>21</sup> Réalisé par Stichting STECR, Expertisecentrum Participatie. Il s'agit d'un centre d'expertise.

<sup>22</sup> Regeling beleidsregels beoordelingskader poortwachter, Stcrt. 2002, 236.

### **3. Les efforts de réinsertion requis par l'employeur et les salariés**

L'employeur n'est pas seulement obligé de payer les salaires, il doit aussi entreprendre des activités pour réinsérer le salarié dans le travail. Dans ce processus, le salarié a lui-même un rôle important.

Pour cette raison, une législation supplémentaire (*Verbetering Wet Poortwachter* – la « loi des gardiens » – qui était censée restreindre l'accès à la Loi sur les prestations d'invalidité) a été introduite. Elle précise que les employeurs et les salariés doivent entreprendre des efforts de réintégration dans le cas de maladies qui sont censés durer une longue période (bien sûr, dans la plupart des cas de maladie bénigne aucune mesure n'est nécessaire). Ainsi, si un salarié est censé être malade pendant plus de six semaines, l'employeur et les salariés sont obligés de faire un plan de réinsertion. Le plan peut préciser, par exemple, que le lieu de travail du salarié est adapté à sa déficience et/ou que la formation ou l'expérience professionnelle dans un autre emploi doivent être évalués. Par la suite, l'employeur et le salarié ont à répondre sur une base régulière des efforts de réinsertion qui sont en cours et si le plan doit être ajusté. Une partie peut obliger l'autre à coopérer, si nécessaire, y compris par des moyens légaux.

Une évaluation des activités de réinsertion doit avoir lieu trois mois avant que le salarié ne demande des prestations d'invalidité. Le salarié doit produire un rapport sur les activités de réintégration qui ont eu lieu. Si les actions de l'employeur sont considérées comme insuffisantes par l'administration des prestations, son obligation de payer des salaires est alors étendue (jusqu'à un maximum de douze mois). Si c'est le salarié qui n'a pas coopéré de manière satisfaisante, il peut lui être refusé le versement des prestations d'invalidité pour une certaine période. Ainsi le nouveau système a présenté un système d'activation dans la période avant la réclamation de l'allocation d'invalidité. Ce système mène en effet à une réduction du taux de maladie, bien que ce soit aussi partiellement dû à la baisse de l'enregistrement des cas de maladie (de courte durée). Aussi, de grandes sociétés d'assurance se développent pour couvrir les salariés malades.

### **4. La loi sur les prestations d'invalidité**

#### **a. Aperçu de la loi**

La nouvelle loi sur les prestations d'invalidité fait une distinction entre les personnes qui sont handicapées de façon permanente à au moins un niveau de 80 % (groupe a) et celles qui ne sont pas en incapacité permanente ou qui sont handicapées de façon permanente dans une moindre mesure (groupe b). Le premier groupe (groupe a) mérite, selon l'avis du législateur, une prestation d'invalidité généreuse, mais les mesures d'activation ne sont pas considérées comme très adaptée pour ces personnes. Le second groupe (groupe b) est en revanche soumis à des conditions et des règles destinées à renforcer leur activation.

Selon la loi sur les prestations d'invalidité, le seuil d'admissibilité aux prestations est un taux de handicap de 35 % (sous le régime de la loi précédente, le taux minimum était de 15 %). Les personnes dans cette catégorie, si elles satisfont à des conditions de qualification, reçoivent d'abord une prestation liée au salaire dont la durée dépend de leur rapport à l'emploi. Après cette période (ou immédiatement, si elles ne satisfont pas aux conditions de qualification), elles reçoivent une prestation de complément de salaire si

elles gagnent encore un revenu correspondant à au moins 50 % de leur capacité de gain restante. Si elles gagnent moins (ou rien), elles percevront une faible prestation.

## **b. Comment est évalué le taux d'incapacité ?**

Ce régime est approprié à la personne handicapée qui connaît une réduction de sa capacité de gain. Celle-ci est définie comme le salaire que la personne peut gagner en réalisant un travail généralement admis qu'il est capable de réaliser avec sa force et sa compétence malgré sa maladie ou son infirmité. La détermination de capacité de revenus exige ainsi non seulement une évaluation médicale, mais aussi une évaluation ergonomique par un expert de travail (qui travaille pour l'administration des prestations).

L'évaluation médicale est réalisée par un expert médical, aussi appelé médecin de l'assurance, qui travaille pour l'administration des prestations et qui doit évaluer si le demandeur souffre d'une maladie ou d'une infirmité. Ce qui est en rapport avec notre sujet. Le médecin de l'assurance doit inscrire les effets de la maladie ou de l'infirmité sur le demandeur. Pour cela, la demande « *Beoordelings-en Borgingssysteem* » (CBBS - Évaluation de la demande et Système de contrôle) sont utilisés. Il s'agit d'un système informatique qui doit harmoniser l'évaluation des demandes et réduire les différences de résultats résultant des procédures d'évaluation elles-mêmes. Dans ce système, ce n'est pas les limitations de prétendants pour faire le travail qui est important, mais leur capacité de travailler.

Pour le système CBBS six aspects sont pertinents : la fonction sociale, l'adaptation aux exigences de l'environnement, l'activité, la posture et le temps de travail. Les deux premières catégories sont essentiellement utilisées pour évaluer les capacités des personnes victimes de problèmes psychiques. Sont examinées la capacité de concentration, la capacité de montrer ses sentiments et la capacité de faire face aux conflits et de coopérer. Ces critères sont appropriés au cas des risques psychosociaux. Ainsi, l'évaluation tient compte de risques psychosociaux en recherchant ces éléments et en précisant que la cause de ces restrictions peut, en principe, être objectivement médicalement évaluée. Les éléments d'évaluation sont reportés dans une liste montrant les capacités du demandeur et présentées à la personne appelée « expert du travail ».

Si le handicap est si visible que la personne concernée n'est pas en mesure de travailler (par exemple, il est entièrement paralysé), aucune enquête menée par l'expert du travail n'est nécessaire. De l'avis du législateur, l'absence de cette enquête n'est acceptable que dans des circonstances exceptionnelles, comme dans le cas où une personne doit rester en permanence au lit, ou a toujours besoin d'une aide pour réaliser les tâches du quotidien comme se laver et s'habiller. Sauf pour ce cas de figure, en fonction du résultat de la procédure CBBS, l'expert du travail examine ensuite quels types de travail la personne en question peut toujours tenir malgré les limitations médicalement constatées. L'absence de poste vacant ne gêne pas la procédure. Cela s'explique parce que la loi énonce expressément que le cas de la personne doit être examiné indépendamment du fait que la personne en question peut effectivement obtenir le travail en question.

La capacité de gain du demandeur est évaluée en fonction du « travail généralement admis » qu'il peut réaliser. Autrement dit, tout type de travail peut être pris en considération à cette fin, pas seulement le travail approprié (le travail que faisait la personne auparavant).

Parmi le travail que la personne peut réaliser et qui répond aux critères, l'expert du travail doit choisir le travail qui permet à la personne de gagner le revenu le plus élevé.

Le concept de travail généralement admis est assez large et couvre beaucoup plus de types de travail que le concept de « travail approprié ». Le « *Schattingsbesluit* » (le Décret d'Évaluation du degré d'incapacité), un décret qui est basé sur le WIA, apportent des nouvelles règles relatives au concept de « travail approprié ». Selon ce décret, seulement quelques exceptions mineures s'appliquent au travail peuvent être prises en considération. Un exemple d'une telle exception porte sur des emplois qui n'existent pratiquement pas sur le marché du travail. Une exception s'applique aussi si le travail peut seulement être accompli par la personne en question après des changements sur le lieu de travail que l'employeur, en toute équité, n'avait pas demandé de réaliser. S'il existe une limite d'âge fonctionnelle pour le travail en raison de la loi ou d'une convention collective, ce travail ne peut pas être considéré si la personne a déjà atteint cet âge. Le travail est aussi exclu de la considération si la personne en question possède des caractéristiques particulières telles que l'on ne pouvait pas, en toute équité, s'attendre à ce qu'un employeur l'ait employé pour une tâche spécifique. Cela peut être le cas, par exemple, en cas de la possibilité d'un absentéisme excessif en raison de la maladie.

Pour la sélection des emplois correspondant à cette évaluation, l'expert du travail utilise le CBBS. La capacité de gain restante de la personne est déterminée en prenant trois types de travail différent que le prétendant peut faire selon le système CBBS. Ce système contient une enquête non exhaustive sur les emplois existants (environ 10 000) et indique les compétences (éducation et expérience) qui sont nécessaires pour occuper un tel poste, les exigences physiques ou mentales requises du travail. Ces emplois ont été sélectionnés et analysés à partir des entreprises, et les informations ont été ajoutées au système CBBS. Le CBBS mentionne en outre les salaires qui sont payés pour l'emploi sélectionné. Un profil de travail est considéré seulement s'il correspond à au moins trois tâches dans le système CBBS. Par exemple, le type de tâche « traitement de texte » est appropriée seulement si dans les entreprises analysées par le CBBS il existe trois emplois entrant dans cette catégorie. Cette condition doit assurer que seulement des types d'emplois réalistes sont choisis pour déterminer la capacité de gain.

L'expert du travail doit sélectionner les types d'emplois qui fournissent le revenu le plus élevé et qui généreront donc une allocation moindre. Le salaire moyen des trois meilleurs types d'emploi est ensuite utilisé pour déterminer le niveau de capacité de gain de l'intéressé. Par exemple, si une personne est réputée capable de faire le travail d'un opérateur téléphonique (à 11 euros l'heure), réparateur machine à café (à 12 euros l'heure) et secrétaire (à 13 euros l'heure), le salaire pertinent est de 12 euros par heure<sup>23</sup>.

Les personnes qui sont frappées d'incapacité à un niveau de moins de 35 % n'ont pas droit à une allocation. C'était la position du législateur de faire en sorte que le taux d'incapacité soit assez bas pour que la personne ne puisse pas rester dans le travail. L'employeur reste ainsi responsable pour cette catégorie. Cependant, certaines dispositions de conventions collectives prévoient la possibilité de garder au travail ces personnes et la possibilité de les licencier a été limitée<sup>24</sup>.

---

<sup>23</sup> V. note 1 pour plus d'informations.

<sup>24</sup> Barentsen B., *Wet werk en inkomen naar arbeidsvermogen*, (Deventer: Kluwer 2006).

## 5. Le rapport entre droit du licenciement et chômage

Si une personne a des problèmes psychosociaux et qu'ils ne sont pas reconnus comme maladie, l'employeur doit trouver une solution, par exemple en réorganisant le travail. Il est obligé de le faire en vertu de la règle générale selon laquelle il doit être un « bon employeur ». Bien sûr, cela dépend de la situation qui peut être exigé par l'employeur. Si le salarié demeure disponible pour travailler, l'employeur doit continuer à payer le plein salaire. L'employeur peut également exiger du salarié de coopérer s'il offre une solution raisonnable, notamment s'il a trouvé un travail convenable dans une autre partie de l'entreprise.

Les personnes qui sont malades sont en principe protégées contre le licenciement par le Code civil. Pour cette raison on ne peut pas donner un avis pendant les deux premières années de maladie. Une exception s'applique cependant si elles refusent de coopérer dans les efforts de réintégration ou si elles refusent le travail approprié. On permet aussi le renvoi seulement s'il s'agit d'une mesure adéquate, mais d'autres mesures doivent d'abord être essayées, comme la suspension du paiement d'indemnité de maladie. Toutefois cette protection ne s'applique que si l'intéressé est considéré comme malade.

Le décret sur le licenciement (« *Ontslagbesluit* »)<sup>25</sup>, fournit également une certaine protection pour les travailleurs appartenant à cette catégorie. Une autorisation de licenciement est requise (actuellement l'administration des prestations est responsable de cela) que si la réintégration dans le travail n'est pas jugée probable dans les 26 semaines. La participation à une formation qui permettrait à la personne concernée de réintégrer le travail est également considérée dans ces cas. Une autre façon de mettre fin à la relation de travail est une demande de résiliation du contrat devant le juge cantonal. Dans cette situation, le juge, en principe, suit la démarche qui s'applique dans le cas du préavis relatif que salariés malades, mais il a la liberté d'écarter ces règles. Dans cette procédure, il est possible d'accorder une indemnité en raison du licenciement. S'il est reproché à l'employeur des problèmes psychosociaux, cela conduira à une hausse de l'indemnisation ; cette compensation n'affecte pas la prestation de chômage.

Si, malgré ces dispositions, la personne est au chômage, elle peut compter sur l'allocation de chômage ou d'assistance publique. Si l'employeur prend l'initiative de licencier le salarié, il est considéré comme un chômeur légitime, sauf s'il existait une raison urgente de le congédier. Donc en général, les salariés dans cette situation recevront l'allocation de chômage.

## 6. Conclusion

Étant donné le fait que droit de la sécurité sociale hollandais ne distingue pas les maladies et leur cause et étant donné qu'il n'existe pas un système spécial pour des maladies professionnelles, les risques psychosociaux sont couverts. La couverture ne porte pas sur la base d'une qualification de maladie, mais sur les restrictions de la personne pour raisons médicales à réaliser son travail. Aussi, la question de l'activation est aussi très importante. En pratique, en cas des problèmes psychosociaux, on essaye de remettre la

---

<sup>25</sup> Durant les deux premières années de maladie, le licenciement est interdit sauf si la personne refuse plusieurs fois le travail approprié.



personne au travail. L'attention est plus orientée vers la résolution du problème plutôt que vers l'analyse de la maladie en tant que telle.

L'employeur joue donc un rôle important, car il doit trouver les moyens pour réintégrer la personne au travail. S'il ne le fait pas correctement, il peut être nécessaire de continuer à payer les indemnités de maladie pour une autre année. Dans certains cas, il peut aussi être nécessaire de payer une indemnité de licenciement.

#### **D. Suède : des risques psychosociaux reconnus**

Les risques psychosociaux sont reconnus au sein des lois de protection sociale et de sécurité sociale. La définition est cependant très stricte ce qui rend difficile la qualification d'une blessure psychologique comme un accident du travail, ce qui donnerait à l'assuré une rémunération plus élevée. Il existe aussi un système de réparation et de réadaptation qui est le même pour toute personne qui connaît une capacité limitée de travailler.

Quatre lois traitent directement du système de réparation ou de réhabilitation. Il s'agit de la loi sur les indemnités de maladie, le Code de droit des assurances sociales, le droit de l'environnement de travail et la Loi sur la protection de l'emploi. Le Code des assurances sociales couvre l'indemnisation des congés de maladie, la réadaptation et les accidents du travail. Il existe aussi un système de conventions collectives relatives à l'indemnisation concernant les accidents du travail.

Pour mieux comprendre le système suédois à ce sujet, le contexte sera décrit (1), puis le système d'indemnisation (2), les blessures psychosociales ou psychosomatiques (3), la jurisprudence (4), la loi sur la protection de l'emploi (5), la loi sur l'environnement de travail (6), les conventions collectives (6). Enfin une conclusion sera développée (7).

##### **1. Le contexte**

En 1901, la Suède a adopté la première loi concernant l'indemnisation en raison d'un accident du travail. Ce n'est qu'en 1976 que les problèmes psychosociaux ont été reconnus comme accidents du travail. En 1993, la Loi sur les accidents du travail a été révisée. L'exigence de preuve est devenue supérieure et il est aussi devenu plus difficile d'obtenir une indemnisation (Kjell Toren, 2010). La législation sur l'assurance du travail a été incorporée dans le nouveau Code de la Sécurité sociale (SFS 2010: 1255).

##### **2. Le système d'indemnisation**

Quand un employeur en Suède paie des salaires à ses salariés, il devra payer environ 33 % supplémentaires en taxes. Cet argent va à différents types de prestations d'assurance sociale.

###### **a. La loi sur les indemnités de maladie (*Sjuklönelag* 1991:1047)**

La première journée, la personne reste chez elle et ne perçoit pas d'indemnité. Après ce jour, l'employeur devra payer 80 % du salaire de la personne pendant deux semaines. Après une semaine, le salarié doit obtenir un certificat médical pour prouver qu'il est malade. L'indemnité ne sera accordée que si la capacité du salarié au travail est limitée.

## **b. Le Code de l'assurance sociale**

Le code comprend des prestations maladie, réadaptation et des prestations d'accidents du travail.

### **b.1. Les prestations maladies**

Les prestations maladie sont versées à toute personne qui est assurée et a des capacités limitées de travailler pendant au moins un quart du temps. (Ch. 27, art. 2). Cette indemnité couvre 80 % du revenu jusqu'à concurrence d'un montant fixe déterminé. L'assuré peut obtenir ce genre de prestations pendant un an. Dans des cas particuliers, l'assuré peut obtenir des prestations de maladie prolongée et percevra 75 % de ses revenus. Cette situation est la même pour quelqu'un qui connaît un accident du travail. Un contrôle continu des capacités à travailler de la personne assurée est exercé. L'employeur doit rechercher si le salarié peut être affecté à un autre travail, par exemple un travail plus léger au sein de sa division. Après 90 jours, l'employeur doit rechercher si le salarié peut être transféré à un autre travail. Après 180 jours, une enquête sera diligentée pour déterminer si l'assuré peut obtenir un emploi sur le marché du travail. (Ch. 27, art. 46-48).

### **b.2. Réadaptation et indemnisation (Ch.29- 30)**

Un employé en congé maladie est soumis à la réadaptation afin de retourner au travail. Pendant cette période, la personne peut obtenir des prestations de réadaptation. Le bureau de l'assurance réalisera une enquête et un plan de réadaptation prenant en compte les besoins du salarié. L'employeur doit être actif dans la phase de réadaptation en vertu de sa responsabilité. Le bureau d'assurance sociale est responsable de la coordination.

### **b.3. Les lésions professionnelles (Ch. 38-40)**

Une lésion professionnelle est un préjudice causé par un accident ou une autre chose néfaste au travail. Une blessure au travail apparaît s'il y a des raisons laissant penser qu'elle a été causée par le travail. (Ch. 39, art. 3)

## **3. Les blessures psychosociales ou psychosomatiques**

### **a. Le système légal**

Un accident du travail n'est pas une blessure de nature psychologique ou psychosomatique si elle est causée par une fermeture d'entreprise, un manque d'appréciation, une aversion au travail ou aux collègues de travail ou une raison similaire (chap. 39, art. 5). Une personne assurée a le même droit à une indemnisation quand il s'agit d'un accident du travail, comme si elle avait malade en vertu du régime général (Ch. 40, Sec.2). Si la lésion peut être considérée comme un accident du travail et est un peu permanente, une rente peut être obtenue. Cela signifie une rémunération supplémentaire annuelle (chap. 41, art. 2).

### **b. Le système juridictionnel**

Le droit à la rente en raison d'un accident du travail est d'abord traité par le Bureau d'assurance sociale (« *Försäkringskassan* »). Un appel peut être interjeté devant le Tribunal

administratif (« *Förvaltningsrätt* ») et ensuite devant la Cour administrative d'appel (« *Kammarrätt* »), puis encore devant la Cour suprême administrative (« *Domstolen förvaltningsdomstol* ») (Avant 2010 *Regeringsrätt*).

### **c. La demande**

L'assuré doit remplir une demande auprès du Bureau d'assurance sociale afin d'obtenir la reconnaissance de sa maladie comme un accident du travail. Une des questions posées est la suivante : quelle est la cause de la maladie ? Ici, le demandeur peut remplir dans la description de sa maladie les causes psychosociales ou organisationnelles (par exemple la réorganisation du travail, la lourde charge de travail, les conflits, la victimisation, le contact client difficile).

## **4. La jurisprudence**

### **a. Exemples de jurisprudences**

La victimisation au travail est très difficile à qualifier de maladie professionnelle. Le niveau de preuve demandé est très élevé. Dans certains cas, la Haute juridiction administrative accepte cependant des situations qui pourraient être cette fois-ci reconnues en accident du travail. En 1993, alors que l'exigence de preuve était moins stricte, les cas d'une enseignante qui se sentait harcelée et menacée, d'une secrétaire qui s'estimait harcelée en partie en raison d'une réorganisation du travail, un représentant syndicale victime d'un fort stress psychologique et qui s'est suicidé en raison de sa situation de travail et la menace de la fermeture de l'entreprise, ont été reconnus comme des accidents du travail.

Après 1993, le suicide d'un représentant syndical après de dures négociations sur son lieu de travail a été aussi considéré comme un accident du travail (*1248-1996 Regeringsrättens Dom*). Dans cette affaire, le Bureau d'assurance sociale a reconnu que les effets de la ont été néfastes pour la santé mentale de la victime et a ouvert l'accès à des indemnités à la famille. En revanche, il existe un certain nombre d'affaires où le juge n'a pas reconnu les effets néfastes du travail sur la santé mentale du salarié. Par exemple, il n'a pas considéré comme un accident du travail le cas d'un contremaître qui avait harcelé un de ses travailleurs. Il n'a pas été considéré comme un effet préjudiciable le cas de l'infirmière d'un dentiste qui estimait difficile le travail avec son patron. Un responsable a été très stressant à cause de sa charge de travail. De même, le juge a estimé que le stress causé par une charge de travail importante imposée par un responsable n'avait pas des effets néfastes sur la santé (*Bureau d'assurance sociale, 2003:4 Vägledning, la version 9*).

### **b. Le cas « *Rescue Service* » (Regeringsrätten, nr 1815-09, 2010-11-29)**

Un plaignant arguait du fait qu'il était devenu malade en raison de son travail. Il avait développé des symptômes typiquement liés à un traumatisme. Par conséquent, il pouvait accéder de droit au versement d'une rente (« *livränta* »). M. AA était le directeur du service de secours d'une ville en Suède. En 2000, une partie de la ville a été inondée. La situation catastrophique a confronté M. AA à une charge de travail très importante. Il avait peu de contrôle sur la situation et peu de soutien. Il a alors développé des symptômes liés à un traumatisme. Après l'inondation de sa ville, qui a duré deux mois, il a été obligé de se déplacer en Suède pour donner des conseils concernant les inondations. Il devait être

disponible au téléphone tout le temps. Ce fut une tâche supplémentaire en plus de son travail régulier. De novembre à décembre 2000, il a travaillé 228 heures supplémentaires et de janvier 2001 à novembre 2002, il a travaillé 644 heures supplémentaires. Il est tombé malade en décembre 2002.

La Haute Cour administrative a dégagé de ce cas « une autre sorte d'effet néfaste du travail ». Cela signifie que tout facteur lié à l'environnement de travail peut avoir un effet négatif sur la santé physique et psychologique (Legal pre-work, prop. 2001/02:81. p. 40).

Le juge doit en premier prendre une décision portant sur la probabilité que l'assuré a été exposé à des effets néfastes et que ces effets peuvent être considérés comme prédominants. Puis la Cour doit alors décider s'il existe un lien entre l'effet prédominant considéré comme néfaste et la lésion du salarié. Le jugement doit être scientifiquement fondé sur des motifs médicaux, des preuves scientifiques exhaustives ne sont pas nécessaires (Pre-work, prop 2001/02:81, p.42). La Cour reconnaît que la charge de travail élevée et le stress peuvent provoquer une altération psychologique. Néanmoins, pour le juge, la lourde charge de travail apparue dans un temps limité et le fait que la personne soit en congé de maladie seulement quelque temps n'est pas suffisant pour prouver que cette situation est un accident du travail.

#### **c. Le cas « *Burn out* » (Middle Administrative Court in Jönköping (3617-09, 2010-12-14))**

M. BB travaillait comme superviseur dans une entreprise d'électricité. Il était responsable de l'environnement de travail de ses subordonnés, de la fixation des salaires, des réunions d'information et de la planification des entretiens avec chacun de ses subordonnés. Il était également responsable des contacts d'affaires, du calcul des tarifs et du suivi des résultats du budget. Il a travaillé de nombreuses fois plus que 60 heures par semaine. Il a développé des problèmes de santé. Son cœur battait trop vite et il s'est emballé. Il avait certains problèmes cognitifs. Le Bureau d'assurance sociale a jugé qu'il avait effectué un travail pour lequel il ne possédait pas les compétences et le niveau de formation suffisant. Il n'était pas en mesure d'influer sur sa charge de travail. Le juge a estimé qu'il existait bien des raisons prédominantes de connexion entre les effets préjudiciables de son travail et ses problèmes de santé. Le caractère d'accident du travail a donc été reconnu.

Toutefois, très peu de maladies sont considérées comme des accidents du travail quand il s'agit de maladies causées par des facteurs psychosociaux et du stress. Il est également très rare que des maladies telles soient rapportées devant le juge.

### **5. La Loi sur la protection de l'emploi**

Un employeur ne peut résilier un contrat de travail, sauf s'il possède des raisons objectives de licenciement. L'employeur doit essayer de donner au salarié un autre type de travail avant qu'il ne soit licencié. L'employeur doit également tenter de réadapter le salarié avant de réunir un motif objectif de licenciement. Selon la jurisprudence, le motif objectif peut apparaître si quelqu'un n'est pas capable de réaliser un travail quel qu'il soit. En cas de différend, le litige sera tranché par le Tribunal du travail.

## **6. La Loi sur l'environnement de travail et la prestation**

L'employeur a une obligation générale d'ajuster le travail du salarié (Ch. 2, section 1). L'employeur doit fournir une organisation pour l'adaptation du salarié au travail selon les dispositions AFS 1994:1. L'Autorité de l'environnement de travail peut imposer une amende conditionnelle si leurs recommandations ne sont pas suivies. L'employeur peut faire appel de cette décision devant les trois juridictions administratives qui ont été mentionnés ci-dessus.

## **7. Les conventions collectives**

Les syndicats et les confédérations d'employeurs concluent des conventions collectives afin de compenser la perte de revenu en raison de lésions professionnelles. Il existe différentes conventions collectives pour le privé et le secteur public.

## **8. Conclusions**

Les risques psychosociaux sont reconnus par les lois de sécurité sociale en Suède. Il existe un système d'adaptation et de réadaptation qui inclut tous les assurés couverts par le Code national de l'assurance sociale aussi longtemps qu'ils possèdent un certificat médical attestant qu'ils sont malades.

Le salarié est également couvert par la loi sur la protection de l'emploi et la loi sur l'environnement de travail. Des conventions collectives couvrent certaines pertes de revenus et dépenses. Il est cependant très difficile pour une personne d'obtenir la reconnaissance de sa lésion comme accident du travail psychologique. La définition est limitée et le niveau de preuve requis est extrêmement élevé. Ceci, bien sûr, est un défi. Par ailleurs, les règles concernant les accidents du travail sont considérés en Suède comme plus favorable aux hommes qu'aux femmes.

## **Débat**

### **Maryse BADEL**

« Tout d'abord, je dois dire que je suis frappée par la situation de la législation aux Pays-Bas qui ne traite pas l'accident du travail de façon spécifique et qui du coup conduit à traiter le risque psychosocial comme une maladie ordinaire. Du côté, du droit suédois, ce qui est aussi assez original, on observe une politique de réintégration où l'obligation d'adaptation qui pèse sur l'employeur n'est pas renforcée lorsque le salarié est victime d'une maladie professionnelle ou d'un accident du travail. Cette obligation d'intégration est-elle la même quelle que soit l'origine de la maladie du salarié ?

C'est assez étonnant parce que du côté du droit français, l'obligation est différente selon que le salarié malade soit atteint d'une maladie d'origine professionnelle ou selon qu'il soit atteint d'une maladie non professionnelle ».

### **Maria STEINBERG**

« En France il existe une différence si la personne est malade à cause du travail ou à cause d'une autre chose. En Suède, cela importe peu. L'employeur paie un peu moins d'impôt afin qu'il accepte de souscrire à une assurance maladie, il n'y a donc pas lieu de différencier maladie professionnelle et non-professionnelle. Il serait trop difficile de distinguer les deux et cela déclencherait trop d'enquêtes concernant le lien de causalité

avec le travail.

Un autre débat a son importance, celui des questions d'ordre psychologique concernant les rapports entre vie professionnelle et vie privées et ce sera un grand débat dans le futur. Dans ce contexte la question du genre est aussi importante comme celle relative à la mère seule avec par exemple trois enfants et qui travaille. Elle ne va jamais obtenir une indemnisation pour son stress lié à votre vie privée et à sa vie professionnelle ».

### **Maryse BADEL**

« Cela renvoie au problème de la causalité. Aussi, est-ce que le rôle du travail dans la survenance de la maladie est un rôle exclusif ou pas ? On a vu avec l'exemple belge et la nouvelle catégorie de maladies qu'il n'est pas nécessaire que le travail soit l'unique élément qui est intervenu dans le déclenchement de la maladie. Qu'en est-il au sein de vos pays, est-ce la même chose ? Est-ce que l'on exige que le travail soit l'unique cause ou est-ce que l'on admet que le travail puisse être l'une des causes de la maladie ? »

### **Börje SJÖHOLM**

« Je pense qu'il faut séparer d'une part l'indemnisation obtenue pour un accident ou une maladie d'ordre professionnel et d'autre part ce qui n'est pas du ressort de l'indemnisation, mais de la réintégration dans le travail par l'employeur. Ce sont deux parties de la compensation. Le problème est de savoir si le problème est lié ou non au travail, ce qui peut prendre des années et cela devient problématique quand l'employeur est censé réintégrer le salarié dans le travail ».

### **Frans PENNING**

« Il n'y a aucune distinction basée sur la cause de la maladie, mais cela est vrai seulement pour les inspecteurs de sécurité sociale. Il s'agit de l'obligation de payer des salaires en cas de maladie dans le cas où, bien sûr, l'indemnisation compense une maladie liée au travail. Sur le terrain de l'indemnité maladie, dans l'exemple de la femme seule avec trois enfants, il est très difficile de savoir si le stress est aussi en lien avec le travail ou non. Mais dans la situation hollandaise et française, une initiative pourrait être – je ne dis pas qu'elle est toujours réalisée dans de tels cas – que les employeurs essaient d'utiliser une sorte de garderie sur le lieu de travail, ou d'autres installations pour aider cette mère. Bien sûr, ils le feront s'il y a beaucoup de mères seules avec enfant(s) ».

### **Wim VAN VEELLEN**

« Je pense qu'il est très important de parler des causes des maladies dans le système néerlandais, notamment quand on parle d'indemnisation en cas de maladie mentale ou d'ordre psychosociale. Si vous voulez poursuivre votre employeur en raison du fait que vous perdez beaucoup d'argent car vous ne percevez qu'une toute partie de ce que vous gagnez habituellement, la question des causes de votre maladie est extrêmement importante. Cela fait partie de notre travail en tant que syndicat de tenter de poursuivre l'employeur qui est responsable de la maladie parce qu'il n'a pas rempli ses obligations légales. Deuxièmement, j'ai aussi vu dans l'une des diapositives que les maladies psychosociales n'étaient pas exclues de notre système néerlandais de santé, mais personne ne percevra une indemnisation complète à hauteur de 75 % sauf "si votre tête est coupée de votre corps". Et dans le cas d'une maladie mentale, la plupart du temps votre tête est encore sur votre corps, les médecins les évaluent mal et pour environ 35 % des cas vous n'obtenez pas de rémunération ».

**Frans PENNING**

« Ce matin, nous avons fait une définition du travail en lien avec le droit du travail, les inspecteurs. Or, ma présentation aborde la question de la compensation. Le second problème est celui des personnes qui souffrent de problèmes de santé mentale, mais qui ne sont souvent pas considérées comme étant définitivement hors d'état de travailler, il est donc possible qu'elles aient d'autres tâches. C'est tout simplement le système, tant que ce n'est pas faux, c'est une approche meilleure que l'exclusion complète de la vie active en disant qu'ils ne sont plus capables. Toujours est-il bien sûr qu'il peut y avoir des problèmes et que la protection des personnes n'est pas bien encadrée ou bien organisée, mais c'est un détail. Cela ne signifie pas que ces risques ne sont pas identifiés ou qu'ils ne sont pas reconnus ».

**Peter WESTERHOLM**

« Il s'agit d'une question à M. Frans Pennings. Dans votre présentation, la plupart du temps vous faites référence à la capacité de la personne au travail. Or, dans notre partie du monde nordique, nous regardons la durée car la capacité de travail est en relation avec le type de travail. La capacité de travail varie selon le travail, elle sera différente d'un travail à un autre. Ainsi, en intervenant dans le travail, par l'adaptation ou le changement d'emploi, vous pouvez transformer une incapacité de travail en capacité de travail. Si, par exemple, un enseignant qui enseigne le français dans une école du secondaire fait une dépression mentale, il sera incapable d'exercer son travail comme professeur de français. Cela est vrai, mais il est encore capable d'être gardien de parking, en fait de changer d'emploi. Aussi, la capacité de travail est de nature relative. Comment ce principe de changement de travail arrive dans votre système ? ».

**Frans PENNING**

« Il est vrai que la capacité de travail dans le travail que vous effectuez est important, mais bien sûr ce n'est pas la fin de l'histoire, il s'agit d'un point de départ. Il est nécessaire de définir si vous êtes malade ou non. Cela explique aussi que le salarié a à entreprendre des activités de réintégration à partir du moment où vous lui avez donné la possibilité, et dans ces activités de réintégration, bien sûr, votre exemple s'intègre très bien. Donc dans le cas de cet enseignant ayant des problèmes mentaux, il doit être en effet vérifié si cette personne peut faire un autre type de travail. Et cette personne est également obligée d'accepter ce type de travail ».

**Peter WESTERHOLM**

« C'est une réponse très intéressante : cela implique une obligation pour l'employeur de chercher un emploi pour cette personne en dehors de son propre établissement ».

**Wim VAN WEELEN**

« Il s'agit de la troisième étape. Il y a trois étapes dans la législation néerlandaise. La première est la réintégration du salarié dans son propre travail. S'il n'est pas capable de faire cela, alors la deuxième étape est l'adaptation de l'organisation de travail aux capacités du travailleur. Enfin, si vous ne trouvez pas un travail adapté à ce travailleur, alors l'employeur doit chercher à l'extérieur de l'entreprise en demandant à ses collègues "avez-vous un type de travail que mon salarié peut faire ?". Donc vous avez trois étapes à franchir ».

**Peter WESTERHOLM**

« C'est une solution très intéressante. Nous avons la même discussion en Suède, mais cette

troisième étape ne progresse pas, elle n'est pas acceptée notamment en raison d'une grosse obstruction et résistance des employeurs. Aussi, nous nous sommes arrêtés à la deuxième étape ».

**Wim VAN WEELEN**

« Il faut ajouter un élément important. Concernant la troisième étape, si l'employeur ne cherche pas un emploi à l'extérieur de l'entreprise, alors il doit payer au salarié deux voire trois ans de salaire ».

**Frans PENNING**

« Les employeurs se positionnent contre ce processus parce que car cela devient aussi des informations confidentielles. Les salariés ne sont pas non plus très en faveur de cette procédure car ils pensent que l'employeur va juste consulter une agence pour l'emploi pour un type d'emploi en particulier et qu'ils seront ensuite renvoyé environ deux semaines plus tard. Il est donc possible d'abuser du système, mais maintenant, en général, les employeurs regardent très attentivement si dans les deux ans après une activité a bien été entreprise. Et très sérieusement, chercher un second employeur est très difficile. Et si l'employeur l'a fait et que la personne est encore malade et n'a pas travaillé, alors l'employeur devra payer une autre année. Il s'agit donc d'une importante difficulté et cela prendra encore deux années pour que ce travail soit complètement adapté parce que l'employeur doit recueillir encore des informations et inventer un système pour trouver un second employeur pour son salarié ».

**Wim VAN WEELEN**

« Mais si l'employeur ne peut pas rendre faisable l'accès à un autre emploi, s'il n'y a aucun autre employeur avec le bon travail, mais que l'employeur a fait toutes les choses qu'il pouvait faire et qu'il n'y a toujours aucun travail, dans la plupart des cas on peut dire "au revoir" au statut de "travailleur" »

**Geir KARLSEN**

« Ceci est une discussion intéressante dans un autre sens aussi, parce qu'elle montre, je pense, que le problème de conceptualisation de ce qu'est le milieu psychosocial du travail. Cela inclut la relation entre l'intégration sur le lieu de travail, de la maladie, de l'absentéisme et le monde du travail. Fondamentalement, ce que nous avons entendu concernant la présentation de la Suède et des Pays-Bas est que les incitations sont l'assurance que les travailleurs absents sont réintégrés ou, à des degrés divers, poussé dans les mains des employeurs. En Norvège, les incitations sont faibles. Après seize jours, l'État prend le relai et paie la facture. Ce qui est discuté.

Il existe différentes raisons expliquant pourquoi on quitte son travail, par exemple, avoir plusieurs différents problèmes psychosociaux. Mais le plus important sont les obstacles à revenir au travail. C'est ce qui coûte le plus cher. Il s'avère que le plus gros problème avec l'absence du travail est le fait que vous ayez été absent du travail, et non pas la cause initiale de l'absence. Il s'avère que lorsque vous commencez à passer un certain temps en dehors de votre lieu de travail, le seuil de retour est de plus en plus élevé. Et cela est une question qui a été traitée au sein d'accords collectifs. À partir de 2000, les récents accords collectifs en vigueur traitent de cette question. Si vous avez à chercher du travail en dehors d'une organisation, alors la raison d'être de ce positionnement sont les problèmes à venir dans l'entreprise. Ainsi, on peut discuter si cela était réellement un bon remède pour nos travailleurs, qui ont d'abord à faire face à des problèmes pour se remettre au travail et parce



que pour un employeur pour se débarrasser du problème, il suffit qu'il pousse ce problème vers un autre employeur ».

### **III. Les risques psychosociaux appréhendés par les organismes de prévention des risques psychosociaux : une véritable prise en compte**

La troisième session des journées d'études avait pour objectif de déplacer le sujet de la prévention des risques psychosociaux sur le terrain des organismes de prévention des risques professionnels. L'objet était ainsi de recueillir pour le programme COMPARISK des éléments et des données sur la manière dont ces organismes en Europe du Nord perçoivent et appréhendent les risques psychosociaux, mais aussi comment ils réceptionnent les dispositifs développés au sein de l'atelier précédent.

Se sont succédés les intervenants suivants :

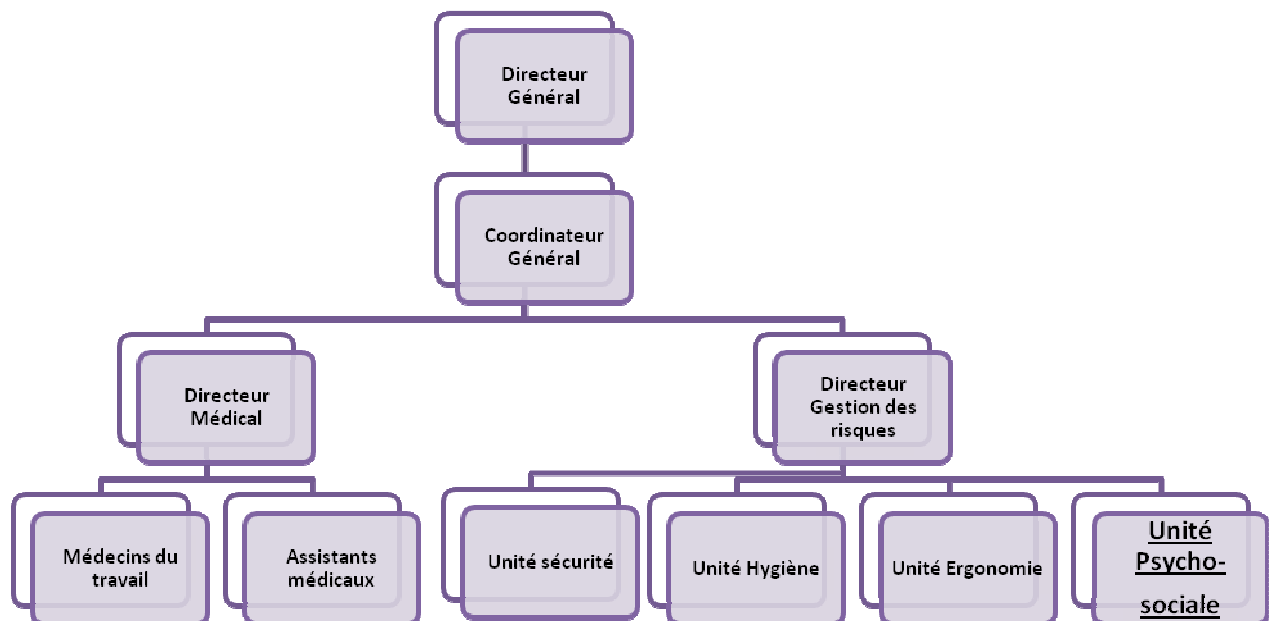
- **Belgique :**  
**Emmanuelle Pochet**, CESI, Conseillère en prévention psychosociale ;
- **Norvège :**  
**Geir R. Karlsen**, Professeur associé à l'Institut de sociologie de l'Université de Tromsø ;
- **Pays-Bas :**  
**Rex van der Sluys**, Ministère des affaires sociales et du travail, Département santé-sécurité ;
- **Suède :**  
**Peter Westerholm**, Professeur Émérite, Université d'Uppsala

Chaque représentant était invité à présenter leur approche nationale concernant la prévention au niveau institutionnel des risques psychosociaux. Emmanuelle Pochet pour la Belgique a mis l'accent sur les Conseillers en prévention (A), les Pays-Bas montrent qu'ils possèdent quelques projets avancés (B), Geir R. Karlsen insiste sur la volonté de bien faire de la Norvège (C). Enfin, Peter Westerholm montre que la Suède a conscience des problèmes et prend en compte les facteurs psychosociaux (D).

#### **A. Belgique : conseillers en prévention et prévention des risques psychosociaux**

Pour comprendre les développements qui vont suivre, il sera au préalable expliqué en quoi consiste un service externe de prévention et de protection au travail dans lequel je travaille en tant que conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux.

L'organigramme simplifié est le suivant :



Il est prévu au sein de cette structure un « département médical » et un « département gestion des risques ». Dans le département médical, les médecins du travail s'occupent de la surveillance de santé et puis, dans le département « gestion des risques » on retrouve l'unité sécurité, hygiène, ergonomie et l'unité psychosociale dans laquelle je travaille. Le service externe de prévention et de protection au travail compte un certain nombre d'affiliés. Cependant, on ne parle pas de « clients », parce qu'en Belgique les entreprises sont obligées d'être affiliées à ce genre de services pour la surveillance de santé. On compte plus ou moins une vingtaine de services externes de prévention et de protection du travail en Belgique. Les travailleurs sont amenés à rencontrer les médecins dans le cadre de la surveillance de santé, parfois ils se confient à ces médecins au sujet de problèmes relationnels ou de souffrances émotionnelles et donc le médecin du travail peut les renvoyer à l'unité psychosociale. Les travailleurs peuvent aussi eux-mêmes prendre directement contact avec l'unité psychosociale pour obtenir un rendez-vous. Une cellule recueille les appels et les répartit selon les régions pour lesquelles travaillent les entreprises.

## 1. Évolution juridique

Au niveau de l'évolution juridique, on retrouve la « loi bien-être » du 4 août 1996. Ensuite est apparu la loi du 11 juin 2002 sur le harcèlement moral, sexuel et la violence au travail. Cette loi du 11 juin 2002 a fait l'objet d'une évaluation en 2007 et a été modifiée par la loi du 10 janvier 2007 arrêté par l'Arrêté Royal du 17 mai 2007 qui ne parle plus uniquement de harcèlement et de violence au travail mais bien de charge psychosociale. En effet, l'objectif du législateur avec cette nouvelle loi est de prévenir la charge psychosociale de manière à éviter des cas de harcèlement ou de violence au travail.

Au niveau de la loi du 4 août 1996, il existe 7 piliers concernant le bien-être des

travailleurs. Chaque service externe peut remplir la mission correspondant à chaque pilier avec les quatre unités : ergonomie, hygiène, psychologie et sécurité.

Le troisième des sept piliers de la loi du bien-être concerne la charge psychosociale avec donc l'arrêté-royal du 17 mai 2007.

## 2. Terminologie et définitions

Il n'existe pas de définitions des risques psychosociaux, on parle de la « charge psychosociale qui selon l'arrêté-royal du 17 mai 2007 est « toute charge de *nature psychosociale* (liée aux relations entre personnes, aux relations entre un individu et l'organisation, au stress, aux conflits) qui trouve son *origine* dans l'exécution du *travail* ou qui survient à l'occasion de l'exécution du *travail* qui a des *conséquences dommageables* sur la *santé* physique ou mentale de la personne ».

L'arrêté-royal du 17 mai 2007 définit aussi le harcèlement moral comme « plusieurs conduites abusives *similaires ou différentes* qui se produisent *pendant un certain temps* et lors de l'exécution du travail qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, à l'intégrité physique ou psychique ou physique ». La définition met aussi l'accent sur la mise en péril de l'emploi, en environnement de travail intimidant, hostile, dégradant, humiliant, offensant. Le harcèlement peut prendre la forme notamment de paroles, d'intimidations, de gestes et décrets. Enfin, un lien éventuel avec un *critère de discrimination* peut être apporté en raison de la religion des convictions, du handicap, de l'âge, de l'orientation sexuelle, de la race, de l'origine ethnique, etc.

En tant que conseillers en prévention psychosociale, nous avons des prestations légales à respecter comme aider les employeurs à réaliser une analyse des risques psychosociaux, le traitement de plaintes motivées et de démarches informelles.

Nous avons constaté qu'énormément de personnes en souffrance se disent harcelées et, finalement, ce n'est pas souvent du harcèlement. La question est la suivante : est-ce que les gens qui sont réellement harcelés osent venir voir le psychologue et entreprennent une démarche de plainte alors qu'elles sont déjà fortement affaiblies ? Nous avons une procédure en place, mais connaît-on les véritables cas de harcèlement ?

La question posée par les personnes qui viennent nous voir est souvent « d'après ce que je vous raconte, suis-je vraiment harcelée ? ». Ce à quoi nous répondons : « Je ne sais pas car je n'ai que votre version des faits. Par contre, ce que je vois, c'est que vous êtes en souffrance émotionnelle et donc on va essayer de faire quelque chose, ça c'est sûr ».

Au niveau du harcèlement sexuel, l'arrêté-royal du 17 mai 2007 le définit comme « tout comportement *non désiré* verbal non verbal ou corporel à *connotation sexuelle ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte* à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant ». Toujours au niveau de l'expérience de terrain, il est vrai qu'il n'existe plus que des démarches par rapport au harcèlement moral. Dans le cas du harcèlement sexuel, les dossiers sont parfois plus faciles à traiter dans la mesure où la personne mise en cause ne nie pas les faits, mais les relativise la plupart du temps avec un discours assez courant qui consiste à dire : « Mais enfin, ce n'est quand même pas si grave ! C'était pour rigoler. » Ou alors : « Je suis vraiment tombé amoureux et je ne peux pas accepter que l'autre ne veuille pas de moi ». Ou encore : « Oui d'accord, mais il y a eu de la provocation de l'autre côté ». La personne mise en cause ne nie pas vraiment les faits tandis que concernant le harcèlement moral, on a deux positions

contradictoires et il est très difficile de repérer les faits.

Par ailleurs, quand la question porte sur le point de savoir s'il s'agit vraiment de harcèlement et pas un conflit, la littérature affirme que dans le cas du harcèlement, une personne prend de plus en plus le pouvoir et l'autre est de plus en plus affaiblie. En revanche, au niveau du conflit, les personnes donnent le sentiment d'être plus ou moins sur le même pied d'égalité au niveau du et ce quel que soit le niveau hiérarchique des personnes. Un plaignant va dire : « Je suis harcelé mais, vous savez, je ne vais pas me laisser faire. D'ailleurs, quand mon harceleur m'a dit cela, je lui ai répondu ceci et ainsi de suite ». Dans ce cas, on sent qu'une escalade se met en place car le plaignant et la personne mise en cause ont le même genre de discours. Dans le cas du harcèlement, je pense que la personne qui s'en dit victime n'a pas du tout l'énergie de répondre au supposé harceleur.

La violence au travail est définie par l'arrêté du 17 mai 2007, comme « chaque situation de fait où un travailleur est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail ». La violence au travail procède d'un fait unique et instantané par rapport au harcèlement qui s'inscrit dans le temps. Dans les cas de violence au travail, il ne s'agit pas uniquement de violence physique, elle peut être psychique, du jour au lendemain, sans antécédent de conflit avec un collègue. L'une des plaintes que nous avons eue à traiter porte sur un infirmier qui dépose plainte pour violence au travail contre son chef de département. Il reçoit un mail-réponse de ce chef de service avec tout le comité de direction en copie contenant de nombreuses critiques concernant son travail. Cette manière de procéder a été perçue comme une humiliation et comme une agression psychique. Beaucoup de plaintes en rapport à ces mails en copie sont recensées, ce type de pratiques est très mal vécu par les travailleurs.

Pour travailler, le CESI possède sa propre définition des risques psychosociaux : « Les risques psychosociaux au travail sont les risques qui découlent de l'interaction entre les travailleurs et leur travail et qui peuvent porter atteinte à l'intégrité physique et psychique de la personne et dont la cause relève de facteurs inhérents à la tâche, à la carrière, à l'organisation et à l'environnement physique ». On sait aussi que le bruit, les ambiances thermiques difficiles, des locaux insalubres peuvent aussi engendrer une charge psychosociale importante pour le travailleur travaillant dans cet environnement. D'ailleurs, une analyse des risques psychosociaux mène parfois au domaine de l'hygiène et de la sécurité.

### **3. Indicateurs et situations à risques**

#### **a. Analyse *a priori* des risques psychosociaux**

L'employeur doit développer ses actions de prévention à toutes les situations au travail qui génèrent une charge psychosociale. Avant tout incident, l'employeur doit réaliser, avec l'aide du Conseiller en prévention psychologue une analyse des risques et prendre des mesures. L'analyse des risques *a priori* doit tenir compte du contenu du travail (complexité de la tâche, responsabilités, etc.), des conditions de vie au travail (environnement physique : cadre de travail), des relations de travail (contacts informels/fonctionnels, encadrement direct, conflits, etc.), des conditions de travail (temps de travail/repos, formation, évolution carrière, rémunération).

Pour repérer ces situations à risques, des analyses des risques psychosociaux sont

réalisées et si les faits ne sont pas repérés suffisamment à temps, le travailleur peut entamer une procédure de démarche informelle et de plainte motivée auprès du conseiller en prévention psychologue du service externe du CESI. L'analyse du risque psychosocial est une obligation en Belgique, donc chaque institution, chaque entreprise doit développer des actions de prévention à toutes les situations au travail qui génèrent une charge psychosociale. Ainsi, avant un incident, l'employeur doit réaliser avec l'aide du conseiller en prévention psychologue une analyse des risques. S'il s'agit d'une obligation légale, il est toutefois difficile d'effectuer ces analyses dans les toutes petites entreprises. Après la réalisation de l'analyse, l'employeur peut ne pas donner de suite au rapport du conseiller en prévention psychosociale. Les employeurs se disent aussi dépourvus face à la mise en place de solutions, ils ne savent tout simplement pas comment faire. La conclusion qui en est tirée au sein des services externes est qu'il faudrait aider l'employeur et ne pas s'arrêter à l'envoi d'un rapport avec des mesures de prévention.

Pour analyser les situations à risques, le CESI et tous les services externes de prévention au travail de Belgique utilisent un certain nombre d'outils qualitatifs et quantitatifs. Pour les petites entreprises de moins de 50 travailleurs, il n'est pas nécessaire de faire du quantitatif car le taux de réponse au questionnaire qui sera envoyé sera d'environ un tiers et ne sera donc pas représentatif. À partir de plus de 50 travailleurs, des questionnaires permettant de débroussailler la situation et de repérer les groupes à risques seront envoyés. Une fois que les situations sont repérées, alors le service de prévention travaillera sur du qualitatif.

Au niveau des outils proprement dit, le système « TSTLC » est utilisé. Il s'agit de trois questionnaires qui font partie d'un questionnaire plus grand. Le TST : « test de santé totale » est un indicateur du stress psychique qui comprend 22 questions assez simples, qui tient compte du stress en général, professionnel et privé. Une liste de contrôle est prévue et comprend 5 catégories permettant de traiter les sources de stress potentielles seulement sur le lieu de travail. Enfin, un questionnaire relatif à l'environnement physique au travail est envisagé afin de bien répondre aux quatre catégories imposées par la loi (contenu du travail, conditions de vie au travail, relations de travail, conditions de travail).

Les questionnaires sont envoyés en même temps que les fiches de paie ou par un autre moyen et ils sont directement renvoyés au CESI avec une lettre pré-affranchie, ils ne transitent pas par l'entreprise pour garantir la confidentialité. Cela permet de mettre en évidence des groupes à risques au sein de populations importantes. Un autre outil utilisé est développé par l'Université de Liège à destination des grandes entreprises de minimum 500 salariés. Sans entrer dans les détails, il est intéressant de montrer le type de résultats auxquels cet outil abouti. Après une réunion préparatoire, les questionnaires sont envoyés aux membres du personnel, puis directement renvoyés au CESI et traités par le CESI. Les résultats sont ensuite présentés à l'employeur et au Comité de prévention et de protection au travail (CPPT).

En matière d'outil qualitatif, le Service public fédéral (SPF) Emploi, travail et concertation sociale a mis au point le questionnaire SOBANE. En collaboration avec les acteurs du terrain, un ou plusieurs groupes de travailleurs clés ont été constitués. Différents thèmes qui ont trait aux risques psychosociaux sont successivement abordés. Ensuite, une synthèse est rédigée par le conseiller en prévention et à nouveau une présentation est effectuée devant le CPPT. Les thèmes abordés sont : l'autonomie et les responsabilités individuelles, le rôle du travail, les contraintes de temps, les relations au sein du personnel,

l'environnement psychosocial, etc. caractéristique majeure du SOBANE est qu'il s'agit d'une méthode connue et reconnue. On prend en compte l'avis du travailleur – ce qui est vraiment important – ce qui est une démarche structurée. Le défaut de cette méthode est que beaucoup de questions sont posées aux travailleurs ce qui ne les amène pas à aborder spontanément ce qui les dérange sur le lieu de travail. C'est pourquoi un service de prévention comme le CESI a développé l'« analyse participative des risques (APR) ». C'est le même principe que le SOBANE, des travailleurs de différents groupes à risques sont réunis, puis il leur est demandé de participer, mais c'est à eux de citer spontanément les facteurs dérangeants. Rapidement, on voit de suite quelle est la priorité chez eux et ils ne sont pas influencés avec une liste pré-établie.

### **b. L'action *a posteriori* : l'utilisation des procédures internes**

Les travailleurs en souffrance viennent trouver le conseiller en prévention psychologue pour entamer une démarche informelle ou une plainte motivée.

Au niveau des démarches internes, la procédure informelle est encadrée soit par une personne de confiance soit par le conseiller en prévention psychologue. Par contre, la plainte motivée est uniquement traitée par le conseiller en prévention psychologue. Si les procédures internes n'ont pas fonctionné, cela peut aller jusqu'à l'intervention de l'inspection du contrôle du bien-être au travail voire une action en justice. Il faut savoir que quand les personnes vont directement en justice ou au contrôle du bien-être, les dossiers sont renvoyés au niveau du service externe de prévention et protection au travail (comme le CESI par exemple).

La personne de confiance est une personne appartenant au personnel de l'entreprise qui doit avoir du temps nécessaire à l'exercice de ses missions et qui a le droit et l'obligation d'entretenir le contact avec les conseillers en prévention psychologue. Mais cette procédure ne constitue pas une obligation de l'employeur qui peut décider de nommer ou non une personne de confiance. Au CESI, il est recommandé à l'employeur d'une entreprise de plus de 100 salariés de nommer une personne de confiance l'avantage est de compter sur une personne qui connaît bien l'entreprise. Mais le désavantage sera qu'elle peut être moins objective et moins neutre puisqu'elle connaîtra les travailleurs.

Concrètement, le travailleur en souffrance sur son lieu de travail fait appel soit à la personne de confiance soit au conseiller en prévention et on lui propose deux types de démarches : la démarche informelle ou la plainte motivée. En quoi consiste la démarche informelle ? Une écoute est offerte au travailleur qui a besoin de parler. Il est orienté et conseillé. Soit il montre vouloir entamer une démarche, alors on lui propose deux choses : une conciliation ou un contact avec la ligne hiérarchique ou l'employeur. Dans ce cas, le plaignant et la personne mise en cause se rencontrent. Aussi, pour rester neutre, le conseiller en prévention rencontre la personne mise en cause pour arriver devant l'employeur possédant les deux versions et pas seulement celle du plaignant. Tout dépend également de la façon dont cela est présenté. S'il est expliqué que la conciliation n'est pas une confrontation, qu'il ne s'agit pas d'une recherche de vérité mais d'une recherche de solutions et que le but n'est pas de ressasser le passé, cela peut avoir des effets positifs. Cela dit, la conciliation peut avoir des effets positifs s'il s'agit d'un conflit. Par contre, on imagine difficilement un harcelé qui doit s'exprimer devant son harceleur lors d'une conciliation.

La plainte motivée est une démarche beaucoup plus lourde. Le Conseiller en prévention notifie le dépôt de plainte à l'employeur. Le travailleur est alors protégé pendant un an contre tout acte unilatéral de la part de l'employeur (comme le licenciement ou les changements des conditions de travail). La personne mise en cause est rapidement rencontrée par le Conseiller en prévention, les témoins également. Ensuite le conseiller mène une enquête puis envoie un rapport d'intervention à l'employeur qui comprend le compte-rendu des faits, le cas échéant, le résultat de la conciliation si le relevé des données le permet, la qualification de harcèlement, de conflit ou de problème de management. Une analyse des causes primaires est réalisée, c'est-à-dire ce qui concerne les personnes en elles-mêmes. Une analyse des causes secondaires est aussi menée concernant l'organisation structurelle. Enfin, une analyse tertiaire est effectuée au sujet de toutes les choses contre lesquelles rien ne peut être fait. Le conseiller en prévention psychosociale propose des mesures individuelles et des mesures organisationnelles car il ne faut pas uniquement se concentrer sur la situation des deux personnes incriminées, mais sur toute l'organisation puisque c'est parce que l'organisation permet certaines choses qu'un conflit ou un harcèlement peut se développer. Si les démarches en interne n'ont pas fonctionné, le contrôle du bien-être interviendra alors, voire l'auditeur du travail dont l'objectif est d'arriver si possible à un arrangement et si ce n'est pas le cas, il jugera lui-même de la nécessité et de l'opportunité d'engager des poursuites pénales devant le tribunal correctionnel.

#### **4. L'efficacité des services externes de prévention**

L'analyse de ces risques psychosociaux et les démarches internes mises en place permettent de déceler la charge psychosociale et les groupes à risques. Cela permet aussi à l'employeur de connaître davantage son entreprise. En revanche, il est vrai que l'employeur fait parfois seulement une analyse des risques psychosociaux pour être en accord avec la loi et il n'agit pas après. Il faut savoir que cela a un coût important pour les entreprises et cela est encore moins évident pour les petites entreprises. Il n'existe pas de différence législative entre les PME, les écoles, les administrations et c'est un gros problème. Il faudrait par ailleurs penser à accompagner davantage l'employeur après la remise du rapport pour mettre les choses en place.

*A posteriori*, le problème est que parfois la procédure est utilisée à mauvais escient dans le but de nuire à la personne mise en cause, de régler des comptes, de vouloir bénéficier de la protection assurée par la loi. Il n'est pas rare de recevoir des appels à 17h00 pour dire : « Je veux un rendez-vous car je vois mon employeur demain à 9h00 et je sens que je vais être licencié ». C'est une procédure lourde pour les personnes harcelées, d'où la question : connaît-on vraiment toutes les personnes harcelées ? Certains employeurs ont tendance à se reposer sur les conseillers en prévention psychologues en attendant la remise du rapport et pendant ce temps la situation dégénère. Or, il n'existe pas vraiment légalement de réparation particulière aux risques psychosociaux.

Il n'y a pas d'intervention possible sans l'accord du plaignant même si le conseiller en prévention a connaissance d'une situation problématique (par l'employeur, le médecin du travail, un collègue,...). En outre, la Belgique connaît actuellement une augmentation des plaintes ce qui place le conseiller en prévention psychosociale dans la réaction et pas assez dans la prévention. Au passage, on peut aussi se demander s'il ne serait pas nécessaire d'opérer un changement du terme « plainte » qui prête à confusion pour les plaignants (connotation « enquête de police »).



Enfin, en tant que conseillers en prévention psychologues, nous n'avons aucune possibilité de vérifier si les mesures ont bien été mises en place par les entreprises, nous n'avons qu'un rôle de conseil.

## **B. Norvège : volonté de bien faire et difficultés en pratique**

Les développements vont se concentrer sur les différents systèmes en fonctionnement concernant la gestion psychosociale. La législation sera décrite ainsi que les accords en rapport avec le sujet qui aideront à comprendre les 3 systèmes qui seront présentés (l'entreprise, le secteur public, le système de relations collectives) (1). Une analyse systémique clôturera les développements (2)

### **1. La législation en place en Norvège**

Le système de prévention des risques professionnels en Norvège s'appuie sur la loi du 17 janvier 2005 relative à l'environnement de travail. Depuis 1992, la Norvège possède un système de fonctionnement qui se compose de 3 parties (l'entreprise, le secteur public, la négociation collective). Les systèmes seront d'abord abordés séparément avant d'étudier comment ils interagissent.

#### **a. L'entreprise**

Toutes les entreprises qui emploient 10 salariés ou plus sont obligées par la loi d'avoir un représentant à la sécurité ou un délégué. Si l'entreprise emploie plus de 50 personnes, elle devra alors réunir un comité de l'environnement de travail. C'est la structure formelle. Or, les entreprises sont également tenues de fixer des objectifs et doivent créer un plan relatif à la manière dont elles vont faire face à des environnements de travail perturbés. L'environnement psychosocial de travail n'est pas spécifiquement mentionné dans les règlements qui accompagnent la loi sur l'environnement de travail. Il englobe tout l'environnement de travail, de sorte que cela fait partie de ce concept.

Il est aussi important de comprendre que les entreprises doivent établir un plan d'organisation et d'évaluation des risques consistant à élire un délégué de sécurité, organiser un comité de l'environnement de travail et un système de contrôle avec des inspections périodiques et des révisions (le « *HSE-System* »). Le délégué à la sécurité est élu parmi les salariés. Les grandes entreprises comptent plusieurs délégués à la sécurité élus et organisés dans une structure. Les salariés peuvent soumettre des questions au délégué à la sécurité concernant l'environnement de travail. Le délégué traitera de la question et, le cas échéant, portera la question devant l'employeur. Le Comité de l'environnement de travail se compose des délégués à la sécurité, des délégués de l'employeur (ou l'employeur) et le service de santé au travail. Le Comité offre un forum pour discuter de l'environnement de travail dans l'entreprise.

Les entreprises disposent d'un mandat assez large pour fixer des objectifs, établir des systèmes de prévention et effectuer des évaluations des risques en collaboration avec les salariés. Les initiatives de l'entreprise sont généralement réalisées en fonction de leur type d'activité. Par exemple, dans le secteur de la santé, certains grands hôpitaux ont fusionné le poste de délégué à la sécurité avec le poste relatif à la « qualité de la production ». L'idée est de s'assurer que les relations entre les patients et l'hôpital sont en liens avec les

relations entre l'employeur et ses salariés. La raison de cette organisation vient de la violence parfois développée par certains patients à l'encontre du personnel de l'hôpital et qu'il est rationnel de traiter via la compétence du délégué à la sécurité (comme une évaluation des risques du système en place au lieu d'une analyse de deux systèmes distincts).

## **b. Le secteur public**

Il s'agit ici de traiter de la direction de l'inspection du travail, de l'Inspection du travail norvégienne et de diverses autres autorités nommées en vertu du Ministère royal du Travail. Historiquement, les inspections publiques du travail contrôlaient les conditions du travail en lien avec le travail manuel, les risques médicaux, chimiques et physique. La dimension psychosociale était absente jusqu'en 1977.

D'un point de vue historique, depuis une loi de 1882 entrée en vigueur en 1883, l'inspection du travail est née. Les inspecteurs du travail devaient visiter les lieux de travail. Ils étaient aussi des experts techniques à portée de main, comme des experts dans la dialyse de la vapeur afin qu'ils puissent inspecter les machines à vapeur. Bien sûr, l'entreprise dans ce domaine n'était pas encore une grande entreprise.

Le système tout entier et la reconnaissance de l'environnement psychosocial ont été réformés en 1997 lorsque la première loi du travail a été adoptée. Avant, il existait une protection virtuelle. Depuis 1997, l'environnement psychosocial est officiellement protégé.

Désormais, les entreprises effectuent des auto-évaluations, conformément aux dispositions de la Loi sur le travail et la réglementation du contrôle interne. L'employeur est responsable du système qu'il doit concevoir pour surveiller l'environnement de travail de l'entreprise. La documentation issue de ce système sert de base de contrôle pour l'inspection. Mais, les risques psychosociaux sont rarement directement abordés.

Le système de prévention mis en œuvre par l'employeur doit être consigné par écrit. L'objectif est de prendre en compte toute procédure, épisode ou accident qui pourrait s'avérer violer les dispositions sur la Loi sur le travail ou tout autre loi en rapport avec les risques professionnels. En cas de violations des textes de prévention des risques professionnels, l'employeur a le devoir de résoudre le problème. En coopération avec les salariés, l'employeur doit faire en sorte que l'environnement de travail soit sain. Toutefois, la recherche empirique montre que de nombreuses entreprises n'ont pas mis en place un système de contrôle interne, en dépit que ce soit devenu obligatoire depuis 1992 (cf. Les enquêtes « conditions de vie » de 2006 et 2009).

Il arrive aussi que des entreprises achètent des systèmes de prévention de risques professionnels qui n'ont guère de contenu. Quand les inspecteurs du travail visitent l'entreprise, celle-ci délivre à l'inspecteur du travail un document produit électroniquement et qui sera pris en compte. C'est la faiblesse du système.

Or, l'inspection du travail effectue principalement des inspections sur le système de contrôle interne de l'entreprise. Dans certains cas, un contrôle direct et des évaluations des entreprises ou d'opérations sont également effectuées. L'inspection du travail peut délivrer des amendes ou des injonctions de faire. L'environnement de travail psychosocial est englobé dans le concept général de « l'environnement de travail ». L'inspection du travail a

tenté de venir à bout de la question de « l'environnement de travail psychosocial » en scindant le concept en deux parties : intimidation, harcèlement, stress, violences, menaces, dénonciation d'un côté, campagnes sur la question de l'autre.

L'inspection du travail a créé des pages *web*, des campagnes d'information sur la question et aide les entreprises à réaliser des systèmes de surveillance qui visent spécifiquement à évaluer les domaines spécifiques de l'environnement psychosocial de travail. Un système public d'évaluation des risques n'est pas en fonctionnement, l'inspection du travail inspecte en revanche les systèmes d'évaluation mis en place de manière obligatoire dans des entreprises. Or, la recherche empirique montre que toutes les entreprises n'ont mis en œuvre de tels systèmes, malgré l'obligation légale (enquête sur les Conditions de vie de 2006 et 2009).

### **c. Le système de relations collectives**

Le système de relations collectives est mené par les partenaires sociaux dont les deux principaux sont la Confédération norvégienne des Entreprises « NHO » (la plus grande confédération employeurs) et la Confédération norvégienne des syndicats « LO » (salariés). Il existe aussi d'autres partenaires sociaux, mais l'accord de base entre la NHO et LO sert généralement de modèle pour d'autres accords de base. Les niveaux du système de relations collectives sont l'Accord de base (*Hovedavtalen*), puis les accords tarifaires et enfin les réglementations tarifaires.

Concernant l'accord de base, l'accent est mis actuellement sur l'environnement psychosocial de travail grâce aux efforts systématiques des syndicats. L'accord de base courant s'applique pour la période 2010-2013 ([http://www.lo.no/Documents/english/Basic\\_Agreement\\_2010\\_2013.pdf](http://www.lo.no/Documents/english/Basic_Agreement_2010_2013.pdf)). Un accord complémentaire (le n° 3) prévoit aussi des dispositions spéciales relatives à l'environnement psychosocial de travail notamment sur « la formation en relation avec l'environnement de travail dans les entreprises pour les délégués à la sécurité et les membres du comité de l'environnement de travail ».

L'employeur s'engage à fournir une formation en entreprise (40 heures) pour les délégués à la sécurité et les membres du comité de l'environnement de travail (AMU). La formation doit permettre d'accéder aux compétences et aux connaissances nécessaires pour exercer leurs fonctions HSE dans le travail. (HSE = Santé, sécurité et environnement) ; « l'objectif est de donner à la direction et aux employés de l'entreprise une base qui leur permet de résoudre les problèmes d'environnement de travail dans l'entreprise ». La formation comprend aussi la méthodologie de travail dans le domaine du travail HSE y compris l'évaluation des risques et la déviance des méthodes de gestion. Enfin, la méthodologie inclut l'environnement psychosocial de travail, l'adaptation et le dialogue.

Le délégué à la sécurité peut être élu parmi les salariés. Il peut également être nommé par les syndicats ou même, si les options venaient à manquer, l'employeur peut désigner un délégué à la sécurité. L'essentiel est qu'il existe un délégué de la sécurité dans l'entreprise. L'entreprise peut créer une structure de délégués à la sécurité et nommer un délégué à la sécurité principal. L'idée est que les employés puissent soulever des questions concernant le milieu de travail auprès du délégué de la sécurité qui, à son tour, devra traiter de la question et la soumettre à l'employeur. Si les employeurs ne prennent pas toutes les résolutions adéquates, le délégué à la sécurité peut saisir l'Inspection du travail.

Le Comité de l'environnement de travail est composé de délégués à la sécurité ou du délégué à la sécurité ou du délégué employeur ou de l'employeur lui-même et généralement aussi le service de santé au travail. Dans ce cas, le service de santé n'a pas le droit de vote. Il est ici seulement pour discuter et établir des politiques et des règles pour l'environnement de travail, y compris l'environnement psychosocial. Il est important de comprendre que beaucoup d'entreprises ne sont pas suffisamment conscientes du fait qu'elles ont un mandat très large pour fixer des objectifs pour leur propre entreprise, établir leur propre système et effectuer des évaluations des risques. Des informations plus adaptées seront développées en coopération avec les salariés. Ces derniers sont en effet tenus de participer au processus.

## **2. Analyse systémique**

Les entreprises établissent des systèmes de prévention et de surveillance des risques, mais qui peinent à enregistrer les risques psychosociaux (risques reportés principalement axés sur les risques physiques). Par ailleurs, en raison de l'absence de cadre-analytique, les compétences pour évaluer les risques psychosociaux sont plutôt faibles. Cette obligation est reprise par des consultants qui vendent des évaluations et pas la compétence ou la formation. Car 40 heures de formation des délégués à la sécurité concernant l'évaluation des risques psychosociaux ne suffisent pas. On est aussi dans une incitation à produire de la documentation plutôt que dans une dynamique d'acquisition de compétences.

Les contrôles des entreprises mettent le contrôle public dans une position où les entreprises sont certes critiquées, sanctionnées (amende), etc., mais les solutions ne sont pas fournies. Toutefois, cet aspect s'est amélioré ces dernières années en raison de campagnes visant à cibler les sous-domaines de l'environnement psychosocial au travail et de promouvoir une compréhension de l'obligation légale de l'environnement de travail.

Enfin, les syndicats ont promu l'éducation et la formation comme le principal vecteur de la réalisation des évaluations des risques psychosociaux (les employeurs sont tenus de remplir un minimum de cours après la nouvelle loi du travail de 2005). Il est cependant difficile d'en évaluer les effets, mais ces effets peuvent être présumés. Enfin, ne pourrait-on pas inclure en arrière plan des négociations sur les salaires les risques psychosociaux ?

## **Débat**

### **Alexandre CHARBONNEAU**

« Pour commencer, j'aurais une question pour Madame Pochet qui reprend un peu ce qui vient d'être expliqué sur l'opposition entre approches individuelles et collectives. Je me posais la question sur le produit de votre évaluation psychosociale. Est-ce que votre document est accessible à l'inspection publique du bien-être et qu'est-ce qu'elle en tire comme conclusion si elle voit que vous avez pointé les problèmes d'ordre collectif lié à l'organisation et qu'il n'y a rien de mis en œuvre ? »

### **Emmanuelle POCHET**

« Les inspections du travail ont accès aux plaintes motivées, aux analyses, aux rapports d'analyses psychosociaux et donc, par exemple, si l'employeur ne met pas en œuvre les mesures que nous avons proposées et que l'Inspection estime qu'il faut les mettre en œuvre, elle peut arrêter les activités de l'entreprise. Bien entendu, dans le cas des écoles, par exemple, on ne peut pas arrêter leur activité, c'est une difficulté. Concernant les

plaintes motivées, si l'employeur ne met pas de mesures en place, le plaignant lui-même peut saisir l'inspection du travail qui peut mettre l'employeur en demeure de prendre certaines mesures contrairement à nous. »

**Sonia LABERON**

« La question que je vous pose est celle de l'étalonnage. Est-ce qu'on considère que les personnes sont en risque par rapport au niveau qu'elles déclarent percevoir de ce risque là ou est-ce que vous déterminez des étalonnages particuliers qui seraient sectoriels, généralistes? »

**Emmanuelle POCHE :**

« Pas actuellement. Mais c'est un projet dans notre plan 2011 de faire une sorte de *benchmarking*. »

**Geir KARLSEN :**

« Bien sûr, je pense que d'un point de vue technique que dernièrement il y a plusieurs problèmes avec l'évaluation des problèmes psychosociaux et je vais vous donner un exemple. J'ai été le gestionnaire d'un projet pour réaliser une enquête sur l'environnement de naissance pour l'armée. Il y en avait deux sortes. La dernière enquête a été menée en 2009 avec environ 16 000 employés. Maintenant, vous pouvez diviser ce groupe d'employés en plusieurs subdivisions. Il y a différents domaines techniques (mécanique, santé, etc.). Mais il y avait un problème que nous avons rencontré, celui de ceux qui ont signalé de sérieux problèmes avec leurs conjoints (divorcés ou proche du divorce). Nous avons 5 différentes mesures de cela, des mesures quantitatives. Il y avait deux facteurs qui étaient à peine distincts, l'un relatifs à l'exposition à la guerre (batailles, fusillades en Afghanistan). Or, nous avons trouvé que ce n'était pas le fait d'être en Afghanistan qui causait les problèmes à la maison. C'était deux choses opposées. Ceux qui étaient employés dans l'armée et qui avaient des problèmes personnels étaient beaucoup plus susceptibles de demander un service extérieur. Puis il y a eu une grande discussion dans les journaux au sujet du prix que l'État payait pour le service militaire à l'étranger, qui est très élevé et c'était à la famille de payer pour cela. Nous pouvons alors tous regarder cela différemment car ce service extérieur était une façon de s'éloigner de tous les ennuis. Alors, comment pouvons-nous l'expliquer ?

D'un point de vue statistique, il existe un risque de mort. Il est absolument impossible de trouver toute sorte de preuve mathématique qui peut dire qu'un argument est meilleur qu'un autre. Vous êtes constamment dans ces sortes de problèmes ».

**Harald PEDERSEN**

« Geir Karsen a donné quelques exemples de règlement de contrôle interne en Norvège dont nous sommes assez fiers. Mais ils ont des côtés problématiques et vous avez montré certains d'entre eux. Je voudrais juste parler d'un autre problème qui n'est pas connecté aux conflits personnels. C'est sur ce point que la Norvège a commencé à adopter ces règlements et contraint les entreprises à avoir une activité continue de contrôle l'environnement de travail

L'accent a été mis seulement sur la prévention et sur la réalisation d'enquêtes. Est-ce de l'analyse qualitative ? Est-ce que leur protocole incluait des questions sur ce que ressentait les travailleurs, quels problèmes rencontraient-ils et qu'utilisaient-ils comme moyen de prévention continue ?

Ainsi, les problèmes surviennent quand une personne se plaint ou est impliquée dans une plainte. En effet si la société continue dans cette perspective, l'activité de contrôle interne

aboutit à une nouvelle violation des personnes a impliquée. Par exemple, le conflit entre deux personnes peut être manipulé : "il y a un problème avec deux personnes, alors faisons un questionnaire anonyme pour tout le monde". Tout tournera mal... Ainsi, notre système informatique et de questionnaire est très bon et nous en sommes très fiers, mais il doit aussi être intensifié ainsi tant que nous pouvons travailler et en continue. Nous essayons d'enseigner aux entreprises en Norvège à voir les différences entre les actions préventives et les interactions ».

### **Wim VAN VEELLEN**

« J'ai une question pour Emmanuelle Pochet. Vous nous avez dit qu'il y avait une obligation légale pour l'employeur d'évaluer les risques psychosociaux dans l'entreprise et vous nous avez aussi dit, après analyse, que les employeurs ne savaient pas quoi faire. Alors que je me disais que c'était curieux de vous embaucher en tant qu'expert. Par exemple, vous faites votre analyse, vous avez des résultats et finalement les employeurs disent qu'ils ne peuvent rien faire. Que faites-vous comme service préventif lorsque recevez une telle réponse? Comment traitez-vous avec ces employeurs ?

### **Emmanuelle POCHET**

« Actuellement, le souci est une question de temps. Nous n'arrivons plus à faire de la prévention parce que nous avons une augmentation fulgurante du nombre de plaintes motivées, c'est affolant depuis 2008, est-ce dû à la crise ou alors la loi est plus connue ? Et donc, nous sommes tout le temps dans la réaction. Alors, c'est vrai que nous avons tendance à remettre le rapport. Les mesures sont simples, par exemple, trouver un canal de communication plus adéquate, remettre les locaux en état, etc. Le problème récurrent est qu'en interne, ils n'ont pas de ressources pour mettre tout cela en place. Et ils ont besoin de quelqu'un qui les accompagne, c'est vraiment ce qu'ils nous disent. Comment mettre cette mesure en place ? Mais actuellement la loi ne prévoit pas cela pour le conseiller en prévention, elle dit que le conseiller donne des conseils et puis la mise en place doit se faire en interne. Il y a un manque de temps, un manque de ressources, un manque de spécialistes dans le domaine. Une révision de la loi est en cours en Belgique et nous disons qu'il faudrait que le conseiller en prévention puisse aller jusqu'au bout de son action et pas uniquement donner des conseils, mais accompagner l'employeur pour expliquer concrètement comment mettre les choses en place. Il faudrait augmenter le nombre de conseillers en prévention et dégager plus de temps pour la prévention ».

### **Laurent PETIT**

« Je voulais rebondir sur la précédente question, je me suis laissé dire par certains services externes que 3 % des employeurs affiliés demandent effectivement de collaborer à l'analyse des risques, est-ce que ce chiffre est exact ? Deuxième question pour la situation en Belgique, est-ce que j'ai bien compris que l'employeur met en place le système de gestion des risques et puis il doit être systématiquement validé par l'inspection ? »

### **Emmanuelle POCHET**

« Actuellement, il y a de plus en plus d'employeurs qui nous demandent de les aider à faire des analyses des risques, ils ont besoin de notre aide, 3 % cela me paraît très peu. Je dirais qu'il y a 20 à 30 % qui effectuent cette demande ».

### **Loïc LEROUGE**

« Une question pour Emmanuelle POCHET pour revenir sur la notion d'inspection du contrôle du bien-être, je voulais savoir s'il s'agit de l'Inspection du travail ou d'un

département de l'Inspection du travail. Puis, une question qui s'adresse à vous deux, est-ce qu'il existe comme en France un organisme national qui travaille sur la prévention des risques professionnels ou cela se résume à l'Inspection du Travail ? »

**Emmanuelle POCHE**

« Le contrôle du bien-être est en effet une structure qui fait partie de l'Inspection du Travail et qui est spécialisée dans tout ce qui concerne la charge psychosociale. Au niveau de la recherche, oui plusieurs instituts travaillent sur le thème de la charge psychosociale mais non pas un institut national ».

**Geir KARLSEN**

« Il est de même en Norvège. Il y avait un "Institut national de l'environnement de travail et de la santé dans l'industrie" ou quelque chose comme ça. Cette société appartenait à l'État jusqu'à approximativement 2000. Alors, l'État a vendu toutes ses parts et en a fait une société par actions ».

**Wim VAN VEELLEN**

« Une remarque pour Emmanuelle Pochet. Les employeurs disent qu'ils n'ont pas le temps pour la prévention et c'est ce que je ne comprends pas. Ce n'est pas une question d'avoir du temps. Si vous n'en avez pas, vous devez en trouver car il y a une obligation de faire de la prévention. Donc, pour moi il est très étrange qu'un service de prévention accepte une telle absurdité.

**Emmanuelle POCHE**

« Ce n'est pas seulement une question de temps, mais aussi de ressources et de compétences en interne. Et, encore une fois, en tant que service externe de prévention et de protection au travail, nous n'avons pas de pouvoir d'injonction, on ne peut pas ordonner, on remarque les soucis mais on ne peut pas dire "vous devez faire ci ou ça", c'est l'Inspection qui a cette compétence. On ne peut pas non plus aller rapporter des choses à l'Inspection. Si vous voulez, il y a aussi la difficulté engendrée par le lien commercial avec nos affiliés, ils nous paient et il est difficile d'aller dire ensuite qu'ils sont des harceleurs. Ce lien commercial est très difficile, il a été souligné dans la révision de la loi car les affiliés jouent avec cela en disant que puisque nous avons porté plainte contre eux, ils vont changer de service externe. Il en va de notre survie au niveau commercial ».

**C. Pays-Bas : des projets avancés**

Depuis plusieurs années, des projets relatifs à la question des risques psychosociaux ont été menés aux Pays-Bas. La Loi sur la santé-sécurité au travail (*Working Conditions Act* - WEA) décrit le stress au travail comme une situation qui cause des sentiments négatifs au niveau physique, psychologique et social (art. 1.3.f). Tout employeur est par ailleurs obligé de mettre en œuvre une politique sur les risques psychosociaux (art. 5). L'employeur doit prendre des mesures visant à prévenir ou diminuer les risques psychosociaux, cette obligation est fondée sur le décret des conditions de travail (partie 4, art. 2.15 du *Working Conditions Decree* - WED). De là seront traités la question de la définition des risques psychosociaux (1), mais aussi celle de savoir si la transposition de l'accord-cadre sur le stress au travail a accéléré la prise en compte des risques psychosociaux aux Pays-Bas (2). Les actions des Pays-Bas en matière de risques psychosociaux seront présentées (3), mais aussi les recommandations concernant la

violence et les agressions au travail (4) et la question des indicateurs et de l'effectivité de ces initiatives (5).

### **1. Quelle définition pour les risques psychosociaux ?**

Les articles mentionnés concernent le harcèlement sexuel, l'agression et la violence. La définition du harcèlement sexuel est en revanche fermée aux idées de la Commission européenne, mais elle est conforme aux lois sur l'égalité de traitement entre hommes et femmes aux Pays-Bas. Concernant la définition de l'agression et de la violence, les Pays-Bas ont envisagés toutes les dimensions de la notion. Concernant le harcèlement moral, la définition belge a été examinée, mais aussi celle de l'Union Européenne et de la Commission européenne qui relie le concept à la définition du harcèlement sexuel, mais aussi au regard de la discrimination.

La pression au travail est définie au regard des idées du Professeur Robert Karasek. Il s'agit d'une définition très élaborée qui est souvent reprise dès qu'il s'agit d'aborder la question de la charge de travail et du stress. Chaque employeur aux Pays-Bas a l'obligation de mettre en œuvre une politique sur les risques psychosociaux. Il existe aussi une courte description des mesures pour prévenir, traiter et réduire les problèmes psychosociaux. Selon le décret sur les conditions de travail, l'employeur doit prévoir dans son agenda de réfléchir à la prévention des risques psychosociaux. Il évalue les risques dans l'entreprise, la succursale ou l'établissement. Un plan d'action adapté doit être élaboré et des mesures doivent être prises en conséquence. L'état des connaissances et des bonnes pratiques sur le sujet doivent aussi être pris en compte.

Des suggestions sont à la disposition de l'employeur pour l'aider dans sa démarche. Il est possible d'avoir un conseiller confidentiel, un comité des plaintes, un code de conduite, un registre des accidents, des formations aux personnes faisant partie d'une organisation au sein de laquelle elles ont eu des problèmes, etc. La personne qui travaille avec des clients peut bénéficier d'une formation sur la façon d'agir correctement avec eux. Il existe aussi des conseils pour la pression au travail et le stress. Le Ministère du travail incite les employeurs à prendre en compte les données de catalogues spéciaux : les ARBO-Catalogues (*Occupational health and Safety catalogues*).

### **2. Le rôle de la transposition de l'accord-cadre européen sur le stress au travail**

Concernant le point de savoir si la transposition de l'accord-cadre européen sur le stress au travail de 2004 a accéléré la prise en considération des risques psychosociaux aux Pays-Bas, en un sens la réponse est « oui ». La Fondation néerlandaise du travail, qui est un organe composé de syndicats et d'organisations patronales, a décidé de mettre à jour une brochure nommée « Occupé au travail ? Faire face à la pression au travail et au stress ». Cette brochure a aussi été largement diffusée sur le *web* auprès des personnes intéressées.

Cette brochure a été rédigée dans un contexte particulier, notamment après l'enregistrement de 99 plaintes de harcèlement et d'agressions sexuelles qui ont débouchées en 1994 sur l'introduction dans la loi sur les conditions de travail (« *Working Condition Act* » - WEA) de dispositions relatives au harcèlement sexuel et la violence. Durant les années entre 1999 et 2007, 200 millions d'euros ont été consacrés à mobiliser les organisations syndicales et les différents secteurs professionnels à conclure des accords



relatifs à la santé-sécurité au travail. En 2007, une nouvelle loi sur les conditions de travail a été adoptée. Cette réforme a diminué les contraintes administratives, cependant de nouvelles dispositions ont été ajoutées concernant les risques psychosociaux (harcèlement, stress lié au travail). En 2009, une disposition relative à la discrimination a été ajoutée.

### **3. Les actions des Pays-Bas relatives aux risques psychosociaux**

La Convention sur la santé-sécurité au travail a mobilisé sur huit années 200 millions d'euros. Des objectifs étaient fixés : améliorer les conditions de travail, diminuer l'absentéisme au travail, diminuer le nombre de personnes incapables de travailler (maladie ou invalidité), réduire les risques classiques au travail (substances dangereuses, bruit, troubles musculo-squelettiques, etc.), prendre en compte le stress lié au travail, les agressions et la violence. Au départ, les risques classiques étaient visés, mais en 2001, les organisations syndicales se sont interrogées sur la question de consacrer aussi l'argent alloué à ces négociations aux risques psychosociaux (stress, agressions, violence). En 2002, cette demande s'est concrétisée avec succès. Une courte évaluation pour cette période a montré la conclusion de 69 accords qui ont couvert 60 % des travailleurs. Le rapport officiel a montré que la santé-sécurité au travail a été largement améliorée avec une meilleure compréhension de tout ce qui s'y rapporte. L'information concernant ce sujet s'est développée avec notamment la diffusion d'ouvrages, de dépliants et de brochures. L'absentéisme au travail a diminué encore plus que ce qui était fixé comme objectif (28 %). Néanmoins, la question des risques psychosociaux n'a pas encore complètement pénétré le milieu de travail ni l'esprit des travailleurs. En outre, de nombreux gestionnaires n'ont pas une idée à 100 % sur ce qu'il faut faire avec les incitations du Gouvernement, mais aussi avec les risques psychosociaux.

Un autre élément est à prendre en considération concernant la réforme de la loi sur les conditions de travail de 2007. La décision énonçant que c'était aux partenaires sociaux de fixer le détail des mesures et des instruments de prévention des risques professionnels était une décision politique. Quel est alors le rôle du Gouvernement ? Celui-ci n'a que le rôle de fixer les objectifs en matière de prévention des risques.

Les objectifs principaux sont de faire comprendre aux employeurs qu'ils ne doivent pas posséder de substances chimiques dangereuses dans leur entreprise ou alors qu'ils doivent les utiliser de manière sécurisée. Ces objectifs sont reportés dans les ARBO-catalogues. Depuis 2007, 146 catalogues ont été réalisés et couvrent tous les secteurs professionnels et 51 % des travailleurs.

La première étape est d'observer les risques, puis de concevoir un catalogue concernant le risque le plus représenté dans la branche. Le passage à l'action interviendra ensuite. Or, dans de nombreux catalogues, la question des risques psychosociaux est abordée. Le catalogue est ensuite transmis à l'inspection du travail pour vérification. L'inspection du travail doit se montrer « interactive » de manière aussi à convenir d'un suivi du catalogue. L'opération doit être interactive entre l'inspection du travail et la vérification du catalogue. Une des priorités politiques est d'obtenir une « inspection du travail intelligente ». Mais, les Pays-Bas ne comptent que 210 inspecteurs du travail. Des priorités politiques ont été arrêtées en matière de prévention de la santé-sécurité au travail avec une nouvelle façon d'agir depuis 2007 en travaillant notamment de concert avec les partenaires sociaux.

#### **4. Les recommandations en matière de violence et d'agressions au travail**

Les données montrent que c'est un gros problème. La violence et les agressions aux Pays-Bas sont essentiellement recensées dans le secteur public. Aussi, il a été demandé au Ministère de l'intérieur d'élaborer un programme visant à s'attaquer à ce problème. Ce programme a été baptisé « service public sûr 2006-2011 ». Il s'agit du seul programme qui existe en Europe et qui est spécifiquement destiné au service public. Les deux objectifs sont le principe « zéro tolérance » et de s'attaquer aux auteurs de ces agissements, notamment dans le secteur hospitalier. Ce programme doit prendre fin en 2011, mais comme il est une réussite, il se poursuivra jusqu'en 2013. Un programme de prévention des agressions est également en cours de réalisation. Il s'agit d'un programme géré par l'inspection du travail. Il a commencé juste en 2010 et durera jusqu'en 2013.

Le fil directeur de ces initiatives est d'améliorer la communication et la sensibilisation des différents acteurs. Il s'agit de communiquer avec l'inspection du travail pour que les employeurs sachent quoi faire et ne pas simplement considérer les risques professionnels et les risques psychosociaux comme un problème. L'idée est aussi d'élargir ces initiatives aux salariés, aux partenaires sociaux et au Conseil du travail.

Ces actions sont basées sur les accords relatifs à la santé-sécurité au travail. Un dépliant a été réalisé, celui-ci se décompose en onze points. À partir de ces onze points, l'inspection du travail procède à des inspections. Ce document est l'instrument de base de cette inspection et de la communication qui en ressort. Des spots radios et Internet ont aussi été mis à contribution.

#### **5. La question des indicateurs et de l'effectivité des actions**

Les risques doivent être évalués (1), des procédures de signalement, d'enregistrement et d'analyse des incidents doivent être élaborées (2). Les salariés doivent être informés, formés et doivent s'entraîner à la prévention des risques professionnels (3). Un protocole doit être réalisé pour savoir quoi faire en cas de situations dangereuses (4). Par ailleurs, des règles doivent être édictées pour les visiteurs et les clients de l'entreprise (5), mais aussi elles doivent être d'ordre organisationnel, personnel (6) et technique (7). Une procédure adéquate d'alerte doit être mise en œuvre (8) ainsi que des règles de soutien et de suivi post-incident (9). Il est également prévu d'attribuer une indemnité et de mettre en place la procédure de demande en cas de dommage (10). Les Pays-Bas sont au milieu de ce processus et pour qu'il connaisse le succès, le programme a été prolongé jusqu'en 2013. Enfin, une évaluation de cette politique de prévention doit être réalisée (11).

Un consensus est requis concernant tout cela. L'employeur doit être informé, mais aussi désormais principalement les Comités d'entreprise et les salariés. En raison du succès du programme, le Ministère de la sécurité et de la Justice a décidé d'adopter le même programme, celui-ci s'étend donc également à l'organisation du secteur public.

Sont notamment visés les braquages et les agressions extrêmes. Le point de départ est les catalogues de santé-sécurité au travail. Le Ministère de la sécurité et de la Justice va aussi utiliser le savoir-faire de l'Inspection du travail et réfléchir pourquoi cette administration est efficace et a donné des résultats prometteurs. Le cas de la fonction publique est intéressant. En 2007, la surveillance a montré que 66 % des travailleurs avaient des problèmes d'agressivité et de violence, et maintenant en 2009 seulement 65 %.

Est-ce un succès ou non ? Nous avons des bases de données très fiables, or une baisse de 1 % n'est pas particulièrement spectaculaire.

Le programme se poursuit, mais il s'appuie encore beaucoup sur les travailleurs. Or les études européennes montrent que l'action de l'employeur est encore insuffisante. Les Pays-Bas abordent aussi la question de l'employabilité durable. Une discussion sur la hausse de l'âge de la retraite à 66-67 ans est aussi en cours de débat. Quelle est la place des risques psychosociaux dans tout cela ? Cette question doit être mise à l'ordre du jour parce que beaucoup de personnes parlent de leurs emplois à jamais à cause de problèmes de harcèlement ou d'agression. La population est aussi vieillissante. Dans l'ensemble du débat sur l'employabilité durable, on peut découvrir que les points flexibles ou le travail flexible sont de bons instruments pour baisser la pression du travail et la charge de travail.

Des actions de l'Inspection du travail vont émerger en 2011-2013. Seront ainsi organisés des « *master class* », des séminaires et les outils des ARBO-catalogues seront améliorés. Cependant, il existe désormais tellement d'instruments que beaucoup d'entre eux demeurent inutilisés.

Comme en Belgique nous possédons des enquêteurs médiateurs pour estimer si le stress est lié ou non au travail. L'enquêteur est aidé par un questionnaire en ligne sur Internet. Il s'agit d'un questionnaire destiné à des enquêtes larges et en profondeur. Depuis 2006, les données de 2 800 salariés ont été utilisées. En 2008, le questionnaire a été utilisé sur des médecins spécialistes. Or, à la lecture des résultats de l'enquête, le Parlement s'est aperçu que cette catégorie de médecins travaillait trop dure. Cela est vrai. L'inspection du travail est venue avec ses questionnaires : les symptômes de stress sur une durée de 24 heures ont été recueillis mettant en lumière 14 facteurs de stress dont les principaux symptômes sont les troubles de l'attention, l'épuisement, la fatigue mentale et la dépression. Les facteurs de stress sont les raisons pour lesquelles les facteurs ont causé le stress. Les hôpitaux ont dû reconstruire leur politique pour faire en sorte que les médecins spécialistes ne travaillent pas 26 heures par jour.

Montrer ce type d'instrument est intéressant notamment concernant le stress post-traumatique. Un modèle a été élaboré pour le suivi après les soins. Il a été construit pour le Ministère de l'intérieur et a été présenté au Ministre de la Justice. Ce modèle conseille de faire usage du mécanisme de récupération des personnes. Il ne s'agit pas de médicaliser la personne tout de suite, mais plutôt de regarder le rôle important des collègues et des gestionnaires. Le débriefing ne doit pas être trop difficile au début afin de préserver « l'intérieur » de la personne pour ne pas vivre un stress post-traumatique.

En conclusion, concernant le stress lié au travail et le côté négatif est que 2 000 - 3 000 personnes ont été surveillées chaque année et en 2008 il est montré que 40 % des travailleurs se plaignent encore d'un stress élevé causé par le travail. Le chiffre de troubles musculo-squelettiques est en revanche de 70 % et ceci est un autre sujet principal dans la discussion de l'employabilité durable. Le déficit est toujours d'augmenter la force de travail tout en sensibilisant les Comités d'entreprise. Concernant le côté positif, le stress au travail est un problème traité dans 56 % des conventions collectives de travail et davantage dans les catalogues de santé-sécurité. C'est une question importante par rapport à l'employabilité durable. Pour le moment, des discussions sur le sujet du travail et de l'emploi flexible sont en cours et l'Inspection du travail continuera en 2011-2013.

## **D. Suède : conscience et prise en compte des facteurs de risques psychosociaux**

La question des risques psychosociaux au travail est un sujet très actuel et important pour tout le monde. Si beaucoup d'éléments ayant trait à ce sujet ont été déjà développés, ici, il s'agira d'ajouter un certain nombre de commentaires. Le concept sera d'abord développé (1) avant d'aborder les acteurs, leurs rôles et leurs responsabilités (2).

### **1. Le concept des facteurs psychosociaux et du stress**

Ces deux jours ont donné lieu à un certain nombre de définitions des facteurs de risques psychosociaux. Si l'on parle de stress, selon l'Agence Européenne de santé et de sécurité au travail de Bilbao, un état de stress survient lorsqu'il y a « un déséquilibre entre la perception qu'une personne a des contraintes que lui impose son environnement et des perceptions qu'elle a des propres ressources pour y faire face ». En 1946, une définition semblable soulignait que l'environnement psychosocial tel qu'il existe est un ensemble structuré qui inclut la totalité des facteurs biologiques, sociaux, psychologiques, économiques qui coexistent et qui sont perçus comme l'individu comme interdépendants et influencent son comportement à un moment donné (Lewis, 1946). Les facteurs psychosociaux sont ici considérés comme un « champ » ou un « espace ».

En Suède, pourquoi ces facteurs sont-ils importants ? Quatre motifs principaux permettent d'y répondre. Le point de départ est la santé publique qui porte notamment sur la prévention des maladies chroniques, des maladies cardiovasculaires, des problèmes de santé mentale et des troubles musculo-squelettiques. Ce sont les grands défis de la santé publique auxquels la Suède est confrontée. La promotion de la santé et de la qualité de vie au travail est aussi élément important de la prise en compte des facteurs de risques psychosociaux. Il en est de même pour la promotion de la productivité au travail. Enfin, concernant l'image, c'est-à-dire la renommée de l'organisation ou de l'entreprise. Il ne faut pas sous-estimer ce facteur. On nous dit que l'altruisme n'existait plus de nos jours, mais que l'égoïsme en revanche existe bien. Une existence continue dans un marché soumis à la concurrence dure et aiguë fait appel à des instincts égoïstes et il ne faut pas le sous-estimer. La concurrence dans un marché de consommateurs, un marché du travail avec une pénurie de la main d'œuvre n'est pas un marché laissant la place aux sentiments et les actionnaires ont différentes priorités concernant ces motifs.

Le rapport intermédiaire très bien rédigé et très professionnel du Collège d'expertise français sur le suivi statistique des risques psychosociaux qui a produit en octobre 2009 un rapport intitulé « Suivi statistique des risques psychosociaux au travail » qui inclut dans les sources de stress comme le volume de travail excessif, les tâches à mouvements répétitifs et monotones, les tâches de travail complexes et difficiles, le manque de contrôle des tâches au travail, les conditions de travail avec l'attente de performance, le manque de reconnaissance, le rôle de responsabilité au travail ambigu, les changements incessants, la précarité de l'emploi, le risque de menace et violence, les conflits sociaux, les horaires de travail irréguliers, le travail solitaire.

Il doit être admis qu'il n'existe pas de système théorique pour assembler ces facteurs, or, s'ils sont de nature différente, ils sont tous inclus dans le concept de « facteur de risques psychosociaux ». Toutefois, quelles seraient les conditions de travail idéales contribuant à la santé du travailleur ? Le point de vue généralement accepté est que la charge psychosociale au travail et les sources de stress dépendent de la bonne gestion du travail,

des bonnes conditions ergonomiques, de l'équilibre de charge relative à la demande de travail, de l'équilibre aussi avec la vie hors du travail, des instruments de développement, de la participation à des groupes de travail, du sens de la communauté, du développement des compétences, du cœur à l'ouvrage c'est-à-dire avoir une perception du sens du travail, et évidemment des récompenses. Finalement, nous pourrions dire que le manque d'un facteur dans cette liste représente une charge psychosociale.

En Suède, la Fédération des syndicats de l'industrie du métal, a conçu en 1985 l'idée d'un « bon travail ». Premièrement, ce « bon travail » correspond à une sécurité de l'emploi, puis, une récompense juste face au résultat de la productivité, une organisation du travail pour la coopération, une formation intégrale à tous les travaux, un développement des compétences, des horaires de travail prenant en compte les exigences sociales (vie au travail et hors du travail), une égalité sur le lieu de travail. Pour finir, mais cela va sans dire, un travail sans risques d'accidents ou d'effet sur la santé doit aussi être pris en compte. Cette liste de 1985 est toujours actuelle et représente la volonté de l'opinion publique suédoise.

En 2009, la Confédération des syndicats suédois a réalisé un programme de revendications. Par exemple, la Confédération revendiquait un plan pour la gestion des crises qui incluerait des mesures relatives à l'« avant » et à l'« après », des scénarii de violence et menaces. Les risques de violence et menaces seraient abordés par le moyen de programmes systématiques de santé-sécurité au travail et prenant en compte les changements au travail. Les travailleurs exposés à des risques de violence devraient bénéficier d'une formation appropriée. Par ailleurs un suivi, une assistance et une compensation seraient attribués en faveur des travailleurs ayant subi des actes de violence. Ce plan est ainsi un moyen de rendre opérationnel les revendications générales. Cette façon de transformer les revendications générales en revendications opérationnelles est souvent pratiquée dans l'industrie, dans les grandes entreprises et dans les syndicats.

Enfin, quelques chiffres sur la base des sondages d'opinion sont nécessaires pour terminer l'exposition de la notion de facteurs de risques psychosociaux et de stress. L'une des questions est : « Est ce que vous percevez que votre état de santé est dégradé par le stress ? ». Cette question était posée entre 1997 et 2007 et les réponses ont montré que le stress n'est pas une constante par nature, il est variable. Il ne s'agit pas de dire qu'il est essentiellement causé par le travail, mais de regarder toutefois la réaction de la population à cette question. Maintenant, une question posée lors d'un sommet européen : « Est-ce que vous pensez que votre travail est un risque pour votre santé ? ». Au niveau européen en 2005 et en 2010, le constat que le nombre de personnes qui répond « oui » est deux fois supérieurs en Suède par rapport à la France. Les difficultés pour dormir sont souvent évoquées. Ce facteur est un signal auquel il faut faire attention car les troubles du sommeil sont un signe de vulnérabilité au stress. Le sommeil est un très bon indicateur de dérangement.

## **2. Facteurs psychosociaux au travail : acteurs, rôles, responsabilités**

Le système en Suède est très semblable à celui de la Norvège. L'employeur a l'obligation de connaître l'ensemble de la réglementation de son secteur y compris les facteurs psychosociaux. L'employé doit participer activement à l'identification des risques pour la santé, cela signifie donc que les salariés ont aussi une responsabilité. Le Délégué à la sécurité assiste l'employeur dans l'implementation d'un plan systématique pour la santé

au travail (le SAM). Enfin, les services multidisciplinaires de santé au travail ont un rôle consultatif concernant la surveillance de la santé et de l'environnement de travail, l'évaluation des risques, la formation des employeurs. Il s'agit du même système qu'en Norvège, c'est-à-dire un « système auto-régulateur ». L'employeur est responsable de la mise en place d'un système de protection de la santé du travail, en y incluant la surveillance et l'évaluation des risques (cf. SAM). L'employeur doit établir un système d'identification et de dépistage des facteurs de risques qui incluent le risque psychosocial.

L'Inspection du Travail assume plutôt le rôle de contrôler s'il existe un système ou non d'évaluation et de prévention des risques. Or, le domaine des facteurs psychosociaux et du stress au travail étend et diversifie très largement sa mission, ce qui empêche une réglementation générale pour leur prévention.

La Suède possède de « Cahiers oranges » qui sont très bien rédigés relatifs par exemple au travail solitaire (AFS 1982:3), aux menaces et à la violence au travail (AFS 1993:2), à la discrimination et au harcèlement (AFS 1993:17), à l'adaptation du travail ou à la réadaptation au travail (AFS 1994:1), aux mesures pour la gestion des situations d'urgence ou de crise (AFS: 1999:7). Tous ces exemples doivent être mis en correspondance avec des articles qui abordent les facteurs de risques psychosociaux, mais, évidemment, il faut les lire, les connaître et les mettre en pratique au sein de l'entreprise.

Pour l'Agence suédoise de l'environnement au travail, tous les aspects des conditions de travail doivent être examinés : la gestion du travail, le volume de travail, l'organisation du travail, la cadence de travail, le positionnement du corps au travail, les horaires, la communication, etc. Tous les aspects sont à considérer pour le bilan et pour établir un plan de santé et de sécurité de l'environnement au travail.

Ci-après sera développé le cas d'une intervention en 2007 de l'inspection du travail concernant le reclassement d'un salarié victime de facteurs de risques psychosociaux. En effet, un salarié travaillait dans les réserves d'une entreprise appartenant à la corporation des produits alimentaires. Or, après une période assez longue sans contrôle médical, le médecin s'est aperçu qu'il était atteint d'un dysfonctionnement cardiaque (myopathie du ventricule gauche). Le contexte de travail montrait des relations extrêmement conflictuelles avec son chef d'équipe, lequel réclamait pourtant son retour au travail. Le salarié est revenu dans l'entreprise au grand étonnement de tout le monde. Le Délégué à la sécurité de l'entreprise a alerté l'Inspection du travail car il ne pensait pas que l'entreprise réunisse les conditions favorables au retour du salarié, notamment concernant l'adaptation du travail à son état de santé. Le certificat médical du salarié affirmait que sa santé précaire et notamment le risque d'un accident cardiaque mettait sa vie en péril. Dans ce cas de figure, l'Inspection du travail doit rappeler à l'employeur ses obligations légales et prescrire des mesures pour le reclassement du salarié dans de bonnes conditions, sauf à verser 10 000 euros d'amende dans le cas contraire. Une question se pose ici du côté de l'inspection envers l'entreprise : « Avez-vous un bilan de la santé-sécurité au travail ? ». Or, dans 15 % des cas, il y en a un mais dans 80 %, c'est-à-dire la grande majorité, il n'y en a pas. Si la réponse est négative, l'employeur admet donc qu'il a dérogé à ses obligations légales. Dans ce cas, une action en conséquence est prise par le Délégué à la sécurité et par l'inspection du travail appuyée par les directives de l'inspection nationale du travail. Ce qui est intéressant, c'est de constater qu'il était dans l'intérêt de la corporation à laquelle appartenait l'entreprise d'accepter cette action, certainement pour préserver sa renommée.

Pour les années à venir, les programmes de recherche suédois ont introduit l'aspect de l'organisation du travail, mais pas seulement. Il s'agit aussi d'intégrer la direction et la gestion, le pilotage des responsables. En Finlande, on trouve ce que l'on appelle la « justice organisationnelle » qui se réfère à style de gestion perçu comme honnête et juste. Il semble que le style de gestion, le pilotage, l'organisation du travail au sommet de l'entreprise influe réellement sur la santé du travailleur. Mais, le problème est que la recherche sur l'organisation du travail est très isolée. La recherche sur les phénomènes psychobiologiques est également isolée. Le style de gestion est un facteur déterminant pour obtenir la transparence et la stabilité dans une organisation et afin de permettre aux salariés de percevoir l'honnêteté et la justice de cette organisation, ce qui a des effets sur l'absentéisme au travail, au niveau du stress et de la qualité de vie au travail. Désormais, il est nécessaire de réaliser des combinaisons et de créer des groupes de systématisation des problématiques scientifiques. La Suède possède quelques groupes actifs dans ce domaine.

## **Débat**

### **Loïc LEROUGE**

« Une question pour Rex Van der Sluys concernant toutes les initiatives dont vous nous avez parlées, où se situent les actions du TNO qui est un organisme actif dans la prévention des risques professionnels. Une question pour Peter Westerholm, je crois me souvenir qu'il existait un institut national de prévention des risques en Suède, mais dans l'hypothèse où il n'existerait plus aujourd'hui, est-ce qu'une solution a été trouvée pour le remplacer ou est-ce devenu le rôle de l'Agence de santé-sécurité au travail. J'aurais aimé un petit mot sur cette agence pour mieux connaître comment s'organise la prévention des risques au niveau national ».

### **Rex VAN DER SLUYS**

« Le TNO développe beaucoup de recherches, mais uniquement sur les questions de santé et sécurité. Nous avons un contrat avec le TNO et le TNO fait beaucoup de choses pour nous. Nous utilisons leurs données pour démarrer nos programmes. Les informations que je vous ai données concernant l'étude portant sur 23 000 personnes viennent du TNO. Le TNO participe aussi à des programmes européens. Mais le problème est que les recherches viennent de l'Inspection du travail ou du Ministère de la justice qui veulent avoir des réponses sur des questions spécifiques, mais c'est le seul moyen d'obtenir des données ou des résultats de recherches. Or, le TNO est un des importants acteurs qui travaillent avec ces organismes et est donc intéressé par des problèmes spécifiques, comme celui dont je vous ai parlé concernant "l'employabilité durable". Il s'agit de l'un de leur thème de prédilection qui devient aussi un important marché. Alors, pourquoi utilisons-nous ces données ? En fait, nous les avons utilisés précisément concernant ce thème ».

### **Peter WESTERHOLM**

« Oui nous avons en Suède un institut national de la santé au travail, cet institut a été fermé par une décision politique suite à changement de gouvernement en 2006. Une des premières décisions du Gouvernement seulement deux semaines après les élections était de fermer l'Institut, c'était une décision non réfléchie, sans analyse des conséquences, on ne nous a donné aucun motif. Il y a eu beaucoup de conséquences dont la perte d'une expertise spécialisée et c'était aussi une sorte de *vendetta* car la lecture des rapports produits par cet institut n'était pas toujours agréable pour le Gouvernement. Aujourd'hui, nous récupérons l'héritage laissé par l'ancien institut, c'est dans la culture, et maintenant, il faut trouver des stratégies. Chaque État européen a un tel institut et il est très probable que

nous reconstituions un tel institut en Suède dans le contexte actuel. J'en suis convaincu tout simplement parce qu'on en a besoin. »

**Jean-Pierre LABORDE**

« J'aimerais savoir si dans vos pays, il y a une réflexion sur les risques psychosociaux à l'école parce que la définition du stress qu'a donnée Monsieur Westerholm au début de son intervention, c'est-à-dire ne pas permettre d'identifier ses ressources propres pour faire face à un environnement, je pense que nous commençons à le vivre dès que nous arrivons à l'école. Ma deuxième question est beaucoup plus propre au travail, est-ce qu'il y a une différence entre les risques psychosociaux que peuvent vivre les travailleurs suivant leur fonction et notamment sur les risques pesant sur les personnes chargées de mission d'encadrement, les cadres moyens et supérieurs ? Est-ce que tous les travailleurs sont logés à la même enseigne ou y a-t-il une gestion des risques psychosociaux suivant des catégories ? ».

**Peter WESTERHOLM**

« Concernant la première question, je trouve votre remarque au sujet de l'école très pertinente. En Suède, nous avons inclus les écoles et les étudiants dans le champ de la loi de l'environnement du travail. Nous avons eu la même réflexion que vous, maintenant il s'agit d'équiper l'Inspection du Travail des méthodes et des équipements appropriés aux écoles, aux étudiants et aux enseignants et à toute l'organisation.

Et puis, en ce qui concerne la diversification, oui vraiment, vous mettez le doigt sur quelque chose de central, il faut tout le temps tenir compte de la diversification des tâches, des rôles et des compétences, du contexte des tâches du travail car c'est très complexe effectivement, il n'y a pas de solution standard. Les modèles théoriques auxquels je fais référence, il faut les manipuler prudemment car ils sont standardisés, ils ont été conçus dans un esprit réductionniste. Je ne dois pas dire que c'est impossible, mais il est très difficile d'établir une liste d'environ 35 facteurs et de mesures opérationnelles ».

**Rex VAN DER SLUYS**

« La situation aux Pays-Bas est la suivante. Il a fallu attendre l'année 2009 pour que les écoles admettent qu'elles connaissaient de l'agressivité et de la violence. Elles avaient en effet peur de perdre une bonne réputation et donc que les gens ne viennent plus chez elles. Cependant, le ministre de l'éducation a déclaré qu'il existait un problème d'agression, de violence et d'intimidation dans les écoles et qu'il fallait prendre des mesures de sécurité ainsi qu'un système d'enregistrement des entrées. Ainsi, depuis décembre 2010, nous avons ce système de sécurité et je suis curieux de savoir quels sont les résultats. Avant cette période, il était en quelque sorte un tabou de parler d'agression et de violence à l'école ».

**Maryse BADEL**

« J'aurais aimé savoir si les politiques publiques prévoient des aides financières particulières à destination des employeurs pour les inciter à remplir leurs obligations de prévention et si les organismes de prévention jouent un rôle particulier par exemple, contribuent au développement d'actions innovantes qui seraient menées par les entreprises en matière de risques psychosociaux. »



### **Börje SJOHOLM**

« En premier, j'aimerais faire un court commentaire sur les statistiques de Peter Westerholm relatives à la conscience du stress quand les gens sont stressés. De toute évidence, le climat médiatique autour de la question en est une partie, mais ce n'est pas toute l'explication de la tendance à l'augmentation que vous avez montrée. Deux ans avant que l'augmentation n'ait commencé, notre Chef des représentants faisait l'état de la situation dans chaque séminaire auxquels j'ai participé. Ils disaient que c'était de pire en pire. Deux ans plus tard, nous avons eu un débat public sur ce sujet, puis sur les facteurs économiques ainsi que sur la dépression, etc. Aussi, vous pouvez trouver beaucoup d'explications qui peuvent convenir et être réelles pendant deux mois et finalement quand on regarde l'histoire toute entière, l'explication ou la question est différente.

Concernant notre Institut de recherche, la fermeture est intervenue dans un moment d'une baisse de 30 % du budget comme pour les syndicats, les experts et la recherche. La fermeture était donc inéluctable et cela constitué en 2006 un coup dur que nous a donné le Gouvernement concernant la santé-sécurité au travail en Suède ».

### **Damien JOURDES (DIRECCTE)**

« Quant à moi, j'aimerais avoir des éclaircissements sur le régime des sanctions à savoir si l'inspection du travail en Suède et aux Pays-Bas dispose d'un régime de sanction administrative en cas de dysfonctionnement et d'exposition aux risques des salariés ou sont-ils assujettis comme en France à la décision du juge assermenté et donc dépendraient du pouvoir judiciaire ? Dernier élément, est-ce que les organismes de sécurité sociale ont la possibilité eux aussi de prononcer des sanctions financières ou des injonctions ? »

### **Peter WESTERHOLM**

« Concernant la première question, les agences d'assurance publique n'ont pas ce mandat. Elles n'ont pas la tâche de financer des projets de développement. Il y a d'autres fonds pour le financement, finalement la réponse est "non".

Pour la troisième question, oui, les inspections du travail disposent d'un mandat. Elles peuvent prescrire des amendes en cas d'infraction aux directives publiées par l'Agence de santé-sécurité au travail sans passer par le judiciaire ».

### **Rex VAN DER SLUYS**

« Oui il y a des fonds. Ces sont des fonds alloués par le Ministère de l'intérieur pour aider les employeurs. Il ne s'agit pas "d'argent magique" pour résoudre tous les problèmes, mais suffisant pour une aide de premier secours. Le Ministère de l'intérieur dispose également d'un "helpdesk", ainsi quand vous avez un problème avec l'auteur d'une infraction, les personnes membres de ce dispositif peuvent vous aider immédiatement et être une "arme" pour régler le problème et verser de l'argent pour réparer les dégâts. Ils s'attendaient à des centaines de réactions, mais finalement seulement quelques appels téléphoniques ont été passés auprès de ce dispositif.

Vous pouvez également demander de l'aide à l'inspection du travail, en termes d'informations. Elle souligne également les bonnes pratiques, quels partenaires sociaux travaillent sur le sujet, etc.

Si nous avons des sortes de sanctions venant de l'Inspection du travail ? La réponse est oui. Lorsque vous avez des problèmes immédiats, nous contrôlons l'évaluation des risques, des entretiens sont organisés avec les personnes de l'entreprise et la direction doit prouver qu'il n'y pas de problème. Concernant le harcèlement ou l'intimidation, il n'y a cependant pas beaucoup de cas sauf certains où l'inspection du travail a été entendue par les juges. L'inspection du travail peut également arrêter immédiatement une situation de travail

dangereuse (exposition à l'amiante par exemple). Une discussion aura lieu (Peut-on le faire ? Est-ce un danger grave ? Si oui, pourquoi ?). Concernant les risques psychosociaux, jusqu'à présent nous n'avons pas eu à la faire, mais cela reste une possibilité ».

#### IV. Les risques psychosociaux appréhendés par les partenaires sociaux :

La quatrième et dernière session des journées d'études avait pour objectif d'aborder la question de la manière dont les syndicats prennent en compte la thématique des risques psychosociaux dans les pays de l'Europe du Nord. Il s'agissait aussi de réfléchir sur la place du droit au sein des actions qui pouvaient être développées pour saisir les risques psychosociaux au travail chez les syndicats.

Se sont succédés les intervenants suivants :

- **Belgique :**  
**Laurent Petit**, Conseiller juridique à la FGTB de 1998 à 2009, Bruxelles ;
- **Norvège :**  
**Marianne Harg**, Présidente de TEKNA ;
- **Pays-Bas :**  
**Wim van Veelen**, Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV) ;
- **Suède :**  
**Börje Sjöholm**, Confédération suédoise des salariés (TCO), Unionen.

On s'aperçoit que sur le thème des actions et éventuels moyens d'action des partenaires sociaux concernant les risques psychosociaux, les syndicats belges connaissent des difficultés face à la question des risques psychosociaux (A). Les Pays-Bas connaissent du point de vue syndical des avancées, mais dans le même temps la réoccupation relative aux risques psychosociaux connaît aussi une stagnation (B). De son côté, la Norvège présente un système présenté comme un « modèle » (C). Enfin, la Suède montre au contraire que le modèle qu'elle représentait n'est plus réellement d'actualité (D)

##### **A. Belgique : les difficultés des syndicats face à la question des risques psychosociaux**

En droit belge, on ne parle pas de risques psychosociaux, mais bien de « charge psychosociale occasionnée par le travail ». La directive européenne 89/391/CEE du 12 juin 1989 concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail a été transposée en droit belge par la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

La « charge psychosociale occasionnée par le travail » est un des 7 domaines<sup>26</sup>, expressément énoncé dans la loi, dans lesquels des mesures visant à promouvoir le bien-être au travail doivent être mises en œuvre.<sup>27</sup> La législation prévoit explicitement que l'employeur doit prendre des mesures de prévention primaires (visant à éviter les risques) concernant les facteurs de risques organisationnels (organisation du travail, organisation de

---

<sup>26</sup> Les 6 autres domaines sont la sécurité, la protection de la santé, l'ergonomie, l'hygiène, l'embellissement des lieux de travail et les mesures en matière d'environnement (pour ce qui concerne leur influence sur les autres domaines).

<sup>27</sup> Loi du 04/08/1996, art. 4.

l'entreprise, méthodes de travail)<sup>28</sup>. Mais dans la pratique, la mise en œuvre au sein des entreprises de politiques de prévention axées sur les facteurs organisationnels reste tout à fait marginale<sup>29</sup>.

Une enquête réalisée en 2006 révèle que, sur un échantillon de 210 entreprises, seulement 38 avaient réalisé un diagnostic de stress ou prévoyait de le faire prochainement. Parmi ces 38 entreprises, 20 ont inscrit ce diagnostic dans une démarche d'intervention<sup>30</sup>. Une étude menée en 2009 montre que la situation n'a pas évolué<sup>31</sup>. Actuellement, le SPF<sup>32</sup> Emploi, Travail et Concertation Sociale (ETCS) procède à l'évaluation des modifications apportées en 2007 à la législation relative à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail. Il ressort déjà de cette évaluation que seule une très faible minorité des entreprises a effectué une analyse des risques psychosociaux<sup>33</sup> alors qu'il s'agit d'une obligation<sup>34</sup>.

Globalement, on ne constate pas de différence significative au niveau des carences en matière de prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail entre les entreprises où une délégation syndicale est présente et les entreprises sans délégation syndicale<sup>35</sup>. Parallèlement à ces carences au niveau de la prévention, on constate que de nombreux travailleurs recourent aux procédures spécifiquement prévues dans le cadre de la protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail (procédure informelle, plainte motivée auprès du conseiller en prévention spécialisé, recours judiciaires) pour des problèmes qui ne relèvent pas de ces matières.

Ces procédures n'apportent pas de solutions satisfaisantes aux problèmes de charge psychosociale subis par les travailleurs. De 2003 à 2008, les juridictions ont été amenées à se prononcer sur l'existence de violence ou harcèlement moral ou sexuel au travail à 203 reprises et ne l'ont admis que dans 20 décisions<sup>36</sup>. De nombreuses décisions refusent de reconnaître l'existence de harcèlement moral tout en reconnaissant explicitement ou implicitement que le travailleur a subi une forme de charge psychosociale<sup>37</sup>. Selon ces sources, 20 à 30 % des travailleurs sont confrontés à des problèmes de stress au travail en Belgique<sup>38</sup>.

C'est dans ce contexte qu'il nous faut examiner la manière dont les syndicats appréhendent les risques psychosociaux en Belgique. Étant donné qu'on peut d'emblée constater que la situation n'est pas satisfaisante pour les travailleurs, il est important de

---

<sup>28</sup> Loi du 04/08/1996, art. 5 § 1<sup>er</sup>, al. 2, i) et AR PBE, art. 9 al. 1<sup>er</sup> et al.3, 1<sup>o</sup>.

<sup>29</sup> Hansez et De Keyser, 2002 ; CNT, s.d. ; CNT, 2004 ; SPF ETCS, 2004, p. 32 ; *Doc. Parl.*, Ch. repr., 2005-2006, n°2686/001 et 2687/001, p. 7.

<sup>30</sup> Hansez, 2006, pp. 3-6.

<sup>31</sup> Hansez, et al., 2009, <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/2010/01/BE10010191.htm>

<sup>32</sup> Service Publique Fédéral. L'expression Service Public Fédéral remplace désormais le terme ministère en Belgique

<sup>33</sup> SPF ETCS, s.d.

<sup>34</sup> AR PBE, art. 7 et 8 ; AR du 17/05/2007, , art.3.

<sup>35</sup> Le terme « délégation syndicale » est ici utilisé dans un sens général qui regroupe toutes les 3 formes de représentation des travailleurs qui peuvent être présentes dans une entreprise : Conseil d'Entreprise (CE), Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT) et Délégation Syndicale (DS) au sens stricte. Chacun de ces organes exercent des missions bien spécifiques.

<sup>36</sup> SPF ETCS, s.d. a <http://www.emploi.belgique.be/WorkArea/showcontent.aspx?id=21270>

<sup>37</sup> SPF ETCS, s.d. a <http://www.emploi.belgique.be/WorkArea/showcontent.aspx?id=21270> pour une analyse de 5 décisions de ce genre : Petit, 2008

<sup>38</sup> <http://www.eurofound.europa.eu/ewco/studies/t1004059s/be1004059q.htm> ; <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2006/98/fr/1/ef0698fr.pdf>

s'intéresser aux difficultés auxquelles sont confrontés les délégués syndicaux et aux limites (carences) de l'action des syndicats en matière de prévention des risques psychosociaux.

Il semble pertinent de cibler deux grandes thématiques qui sont des enjeux importants pour les organisations syndicales :

- développer une compréhension de la notion de charge psychosociale qui soit orientée vers la prévention ;
- replacer la prévention de la charge psychosociale dans le cadre global du système dynamique de gestion des risques et appliquer les principes généraux de prévention.

Pour nuancer les constats globaux, il faudra également évoquer différentes initiatives mises en œuvre au niveau des commissions paritaires (par secteurs d'activité).

L'analyse se basera principalement sur mon expérience de conseiller juridique au sein de la FGTB (Fédération Générale du Travail de Belgique) de 1998 à 2009 et sur des entretiens avec des représentants des travailleurs au sein de CPPT (Comité pour la Prévention et la Protection au Travail), confrontés à des problèmes de charge psychosociale occasionnée par le travail dans leur entreprise.

Mon appréciation de l'action syndicale dans le domaine des risques psychosociaux pourra paraître sévère. Toutefois, il ne faut pas perdre de vue que le travail syndical est rendu de plus en plus difficile par un contexte qui évolue de manière défavorable aux syndicats depuis 30 à 40 ans :

- restructuration du tissu industriel avec une forte diminution de l'emploi dans les secteurs à forte implantation syndicale ;
- exposition accrue des secteurs à forte implantation syndicale à la concurrence internationale ;
- de plus en plus de travailleurs sont occupés dans des PME qui n'occupent pas suffisamment de travailleurs pour permettre une présence syndicale ;
- intensification du travail ;
- nouvelles pratiques managériales visant à individualiser le rapport au travail
- précarisation de l'emploi
- ...

La première difficulté à laquelle sont confrontés les délégués syndicaux est de comprendre ce que recouvre la notion de charge psychosociale occasionnée par le travail. D'ailleurs, en général, les délégués syndicaux ne cernent pas clairement quels sont les problèmes qui relèvent de cette notion. Ainsi, il leur arrive d'exposer les situations vécues par les travailleurs sans avoir conscience qu'il s'agit de charge psychosociale.

Il s'agit d'un élément très important car si les délégués n'ont pas conscience qu'une situation de souffrance au travail vécue par des travailleurs est visée par un des domaines dans lesquels l'employeur a l'obligation de prendre des mesures de prévention, ils n'appréhendent pas le problème sous l'angle de la prévention mais cherchent à traiter les conséquences en aval. Or, il est impossible de solutionner le problème sans s'attaquer aux causes. L'enjeu syndical est donc avant tout de comprendre ce que recouvre la notion de charge psychosociale et surtout de comprendre quels sont les facteurs de risques et les mécanismes sous-jacents. Il faut pouvoir identifier des causes précises sur lesquelles il est possible d'agir pour réduire les facteurs de risque.

Il faut bien reconnaître que la définition légale n'est pas d'un grand secours : « toute charge, de nature psychosociale, qui trouve son origine dans l'exécution du travail ou qui survient à l'occasion de l'exécution du travail, qui a des conséquences dommageables sur la santé physique ou mentale de la personne »<sup>39</sup>. Cela dit, on peut en déduire que la notion doit être interprétée largement car la définition commence par « toute charge ».

Les dispositions européennes confirment d'ailleurs l'interprétation large qui doit être donnée aux risques pour la santé des travailleurs : la directive européenne 89/391/CEE vise la santé des travailleurs dans « tous les aspects liés au travail »<sup>40</sup>. De plus, dans un arrêt du 15 novembre 2001, la Cour de Justice des Communautés Européennes a également confirmé que la directive s'appliquait à tous les risques et que les employeurs sont donc obligés d'évaluer l'ensemble des risques pour la sécurité et la santé des travailleurs<sup>41</sup>. La Cour a en outre précisé : « que les risques professionnels devant faire l'objet d'une évaluation par les employeurs ne sont pas déterminés une fois pour toutes, mais évoluent constamment en fonction, notamment, du développement progressif des conditions de travail et des recherches scientifiques en matière de risques professionnels »<sup>42</sup>.

L'enjeu est important car, depuis 2007, dans la majorité des publications, la notion de charge psychosociale est réduite à la juxtaposition de 5 problématiques : le stress, les conflits, la violence, le harcèlement moral, le harcèlement sexuel. Cette approche de la charge psychosociale s'est développée à la suite de la modification de la loi du 4 août 1996 en 2007 et trouve son origine dans les travaux parlementaires. La modification de la loi visait à renforcer la prévention face à ce que l'on nomme les « comportements indésirables » (violence, harcèlement moral, harcèlement sexuel). Dans cette optique, les autres composantes de la charge psychosociale (stress, conflits) sont analysées comme pouvant favoriser l'émergence de comportements indésirables : selon le professeur Agnès van Daele « On peut en effet constater que les comportements excessifs peuvent être la conséquence du stress ou de conflits mal résolus. En prévenant toutes les formes de charge psychosociale (stress, conflit...), on prévient la violence et le harcèlement qui sont les formes les plus graves de charge psychosociale »<sup>43</sup>. Avec une telle approche, la prévention de la charge psychosociale ne prend plus en considération la satisfaction et la motivation au travail, la charge mentale ou cognitive, la charge émotionnelle, le *burn out*,...

Par ailleurs, mettre ainsi l'accent sur les comportements indésirables n'est pas souhaitable d'un point de vue syndical car l'attention se focalise alors sur des problèmes interpersonnels au détriment de l'analyse des facteurs de risque organisationnels. Le risque est alors grand de privilégier un traitement individuel et de ne pas s'attaquer aux causes profondes du problème. C'est d'ailleurs ce qui se passe dans la majorité des cas : on estime trop souvent que le problème est résolu en déplaçant un travailleur vers un autre poste de travail ou un autre service.

Un des grands enjeux du point de vue syndical est de ramener le débat sur le travail afin d'éviter de s'enfermer dans des questions interpersonnelles<sup>44</sup>. Pour cela, une approche

---

<sup>39</sup> AR du 17/05/2007, art.2, 3°.

<sup>40</sup> Directive 89/391/CEE du 12/06/1989 concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail, art. 5.

<sup>41</sup> C.J.C.E., 15 novembre 2001 (Commission c. Italie), C-49/00, <http://eur-lex.europa.eu> (23/12/2007).

<sup>42</sup> C.J.C.E., 15 novembre 2001 (Commission c. Italie), C-49/00, <http://eur-lex.europa.eu> (23/12/2007).

<sup>43</sup> A. van Daele, *Doc. Parl.*, Ch. repr., 2005-2006, n°2686/001 et 2687/001, p. 3.

<sup>44</sup> Cf. A. Van Daele.

pluridisciplinaire qui intègre les apports de la psychologie du travail, la sociologie du travail, l'ergonomie est indispensable. S'il n'est pas possible de développer les apports de ces disciplines dans le cadre de la présente contribution, il est possible d'en énumérer sommairement trois (même si cela peut paraître un peu expéditif) :

- les situations de travail sont analysées comme des systèmes complexes dont les composantes sont en interaction ;
- il existe toujours un écart entre le travail prescrit et le travail réel ;
- les conduites des travailleurs sont une instance essentielle de régulation des différentes composantes de la situation de travail.

Le professeur Agnès Van Daele<sup>45</sup> a exposé son approche de la charge psychosociale occasionnée par le travail lors d'une après-midi d'études organisée par le SPF ETCS<sup>46</sup> : la charge psychosociale correspond à des astreintes de nature relationnelle c'est-à-dire qui concernent tant la relation de l'individu à son travail que les relations interpersonnelles. L'astreinte est causée par les tensions perçues entre les différentes composantes de la situation de travail. À cet égard, le professeur Van Daele se réfère aux travaux de l'ANACT<sup>47</sup>. Ces tensions sont nombreuses. Benjamin Sahler parle d'un système de tensions<sup>48</sup>. Il identifie 14 tensions types qu'il regroupe en 4 grandes familles<sup>49</sup> :

- 1) Les relations et comportements
  - relations entre personnes et entre collectifs
  - comportement individuel / fonctionnement collectif
- 2) Les contraintes du travail
  - prescription / latitude
  - effort / récupération
  - objectifs fixés / moyens alloués
  - exigences de la tâche / compétences détenues
  - pression reçue / pression transmise
- 3) Les conflits de valeurs et d'exigences entre l'entreprise et les salariés
  - exigences attendues / exigences personnelles
  - travail / hors travail
  - exigence du court terme / perspective du parcours
  - conformité / initiative
  - prise de distance / engagement personnel
  - contribution / rétribution
- 4) Les changements dans le travail
  - avant et après le changement

Il est impossible de supprimer ces tensions mais il est possible de « stabiliser » le fonctionnement de ce système de tensions. Benjamin Sahler parle de régulation pour désigner les actions qui permettent de garantir la stabilité de fonctionnement du système. La régulation se fait essentiellement par les conduites des travailleurs. Quand ils ne parviennent pas ou plus à réguler (individuellement ou collectivement) les tensions, la surcharge psychosociale apparaît et génère des troubles de santé.

---

<sup>45</sup> Professeur à l'Université de Mons-Hainaut, Service de Psychologie du Travail.

<sup>46</sup> Van Daele, 2007.

<sup>47</sup> Salher et al., 2007.

<sup>48</sup> Salher et al., 2007, p.95.

<sup>49</sup> Salher et al., 2007, p. 117.

Cette approche de la notion de « charge psychosociale » occasionnée par le travail est précieuse pour les acteurs de la prévention car elle est orientée vers l'identification de causes, des facteurs de risques. La prévention de la charge psychosociale nécessite d'identifier et analyser les tensions, d'établir les liens existant entre elles et de ramener le débat sur le travail afin d'éviter de s'enfermer dans des questions interpersonnelles<sup>50</sup>. L'enjeu est d'identifier des causes précises sur lesquelles il est possible d'agir pour réduire les facteurs de risques ou retrouver des marges de manœuvre pour la régulation. Dans le domaine des risques psychosociaux, il n'existe pas de danger facilement identifiable a priori qui génère automatiquement une surcharge psychosociale. Une analyse fine des situations de travail est donc nécessaire. Les organisations syndicales ne sont pas appropriées cette approche.

Des publications du SPF ETCS permettant d'améliorer la compréhension de la charge psychosociale occasionnée par le travail ne semblent pas non plus avoir trouvé beaucoup d'écho au sein des syndicats :

- Une brochure intitulée « Méthodes et instruments pour une analyse ergonomique et psychosociale » dans laquelle plusieurs pages étaient consacrées à la définition de la charge psychosociale a été publiée en février 2005.

Une première définition générale était proposée : « La charge psychosociale du travail concerne la façon dont le travail fait appel aux capacités psychiques et sociales des travailleurs, mais il s'agit aussi de la signification qu'ils lui donnent à partir de leurs propres modèles de perception (valeurs, objectifs, besoins, aspirations, attentes) ainsi que des effets de l'ensemble de ces facteurs sur leur santé et leur bien-être. »<sup>51</sup>

Ensuite, plusieurs dimensions de la charge psychosociale occasionnée par le travail étaient expliquées : « la satisfaction et la motivation au travail, le stress, la charge mentale ou cognitive, la charge émotionnelle, le *burn out*, les comportements indésirables (violence au travail, harcèlement moral ou sexuel au travail) »<sup>52</sup>.

- Une brochure très documentée (116 pages), publiée en 2008, est consacrée à une stratégie de gestion des risques psychosociaux qui s'inscrit dans une stratégie globale de gestion des risques professionnels<sup>53</sup>. Cette brochure est orientée vers la prévention.

Pour l'anecdote, on apprend dans le compte rendu de 2 séminaires consacrés à la prévention des risques psychosociaux dans le secteur des *Contact centers* les 1<sup>er</sup> février et 4 mars 2010<sup>54</sup> que les participants (employeurs et délégués et permanents syndicaux) ont découvert l'existence de la stratégie Sobane durant le second séminaire alors que la première publication relative à cette stratégie date de 1997.

Cette situation s'explique sans doute par un manque d'expertise au sein des syndicats dans des disciplines telles que la sociologie du travail, la psychologie du travail, l'ergonomie,... Les délégués ne sont donc pas outillés pour pouvoir analyser finement les situations de travail. Alors que la prévention des risques psychosociaux devrait faire l'objet d'une approche pluridisciplinaire, les syndicats abordent cette problématique presque qu'exclusivement sous l'angle juridique.

---

<sup>50</sup> Van Daele, 2007.

<sup>51</sup> SPF ETCS, 2005, p. 17.

<sup>52</sup> SPF ETCS, 2005, pp. 17-22.

<sup>53</sup> SPF ETCS, 2008 <http://www.sobane.be/>

<sup>54</sup> Naedenoen, 2010 <http://www.cne-gnc.be/cmsfiles/file/CPNAE/EnqueteLentic2010.pdf>



On signalera tout de même que la FGTB a publié en 1999 une brochure bien documentée (80 pages) intitulée « Stress. Agir pour le bien-être au travail ». La brochure poursuivait un double objectif : d'une part, dissiper un certain nombre de malentendus au sujet du stress et donner une description circonstanciée du stress, de ses causes et de ses conséquences et, d'autre part, être un instrument permettant de poser le problème du stress dans le cadre de la concertation sociale au niveau de l'entreprise. Le modèle de Karasek (demande, latitude, soutien social) y était expliqué. Mais, depuis 1999, les connaissances scientifiques relatives aux risques psychosociaux ont considérablement évolué et une mise à jour de la brochure serait indispensable.

L'absence d'une expertise pluridisciplinaire au sein des syndicats n'est pas sans conséquence sur l'action des délégués syndicaux dans le domaine des risques psychosociaux :

- la prévention est négligée ;
- le traitement des plaintes des travailleurs est externalisé vers les services juridiques des syndicats ;
- les problèmes sont traités de manière individuelle alors qu'ils comportent une dimension collective ;
- la dimension interpersonnelle prend le pas sur l'aspect organisationnel ;
- le problème est judiciairisé via les procédures spécifiques prévues en matière de protection des travailleurs contre le harcèlement moral
- la notion de charge psychosociale occasionnée par le travail se trouve réduite à la notion de harcèlement moral qui fait l'objet d'une définition légale très restrictive.

L'aide juridique que les syndicats mettent à disposition des travailleurs et des délégués syndicaux ne permet pas d'obtenir des résultats satisfaisants pour les travailleurs pour les raisons évoquées ci-dessus mais également pour des raisons intrinsèques au fonctionnement des services juridiques syndicaux :

- les conseillers juridiques ne maîtrisent pas suffisamment la législation sur le bien-être au travail et sont donc incapable d'identifier des manquements précis de l'employeur par rapport à ses obligations en matière de prévention ;
- ces services sont submergés de travail car le nombre de litiges individuels à traiter connaît une augmentation exponentielle depuis de nombreuses années ;
- les risques psychosociaux sont une matière complexe qui demande une analyse approfondie or les conseillers juridiques ne disposent pas du temps nécessaire pour mener à bien une telle analyse ;
- les services juridiques n'interviennent pas en première ligne et ne peuvent donc pas construire une stratégie pour obliger l'employeur à prendre des mesures de prévention ;
- les services juridiques sont généralement consultés tardivement lorsque le problème est devenu tellement aigu que la poursuite des relations contractuelles est devenue impossible et que seule une action en réparation du dommage subi est envisageable ;
- les conseillers juridiques ne sont pas formés pour l'accueil, l'écoute et le soutien de personnes en souffrance psychologique.

L'action des syndicats dans le domaine des risques psychosociaux a donc tendance à se réduire à une assistance juridique dans le cadre de litiges concernant le harcèlement

moral. Or la notion de harcèlement moral fait l'objet d'une définition légale extrêmement restrictive :

« plusieurs conduites abusives similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle le présent chapitre est d'application, lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux. Ces conduites peuvent notamment être liées à la religion ou aux convictions, au handicap, à l'âge, à l'orientation sexuelle, au sexe, à la race ou l'origine ethnique. »<sup>55</sup>

Par ailleurs, si on combine la définition avec l'article 32 *undecies* de la loi du 4 août 1996 qui instaure un mécanisme de partage de la preuve, on se rend compte du caractère factuel de la notion de harcèlement moral : « lorsqu'une personne qui justifie d'un intérêt établi devant la juridiction compétente des faits qui permettent de présumer l'existence de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, la charge de la preuve qu'il n'y a pas eu de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail incombe à la partie défenderesse ».

En outre, la jurisprudence se montre extrêmement sévère et renforce ce caractère factuel. Ainsi le tribunal du travail de Bruxelles a estimé que des attestations relatives au contexte, à l'environnement et au climat de travail, la dégradation de l'état de santé, des certificats médicaux faisant référence à un conflit au travail et un taux de rotation du personnel important ne sont pas suffisants pour retenir une présomption de harcèlement moral. « Il convient d'isoler des conduites abusives et répétées qui en sont l'origine ou la conséquence et qui se manifestent d'une manière ou d'une autre (paroles, gestes, attitudes,...). (...) Le harcèlement ne se mesure pas au "ressenti", nécessairement subjectif, mais à partir de conduites qui peuvent être objectivées dans le temps et dans l'espace. »<sup>56</sup>

L'examen de décisions qui reconnaissent l'existence de harcèlement moral permet aussi de constater que c'est l'accumulation de faits qui a emporté la conviction du magistrat. Le tribunal du travail de Tongres se fonde sur pas moins de 6 éléments pour qualifier la situation de harcèlement moral<sup>57</sup> :

- 1) à partir du moment où la travailleuse est élue au CPPT, elle a été déplacée vers 6 lieux de travail différents plus éloignés de son domicile alors que jusqu'alors elle travaillait à la même place. L'employeur ne justifie pas ce déplacement pour des nécessités économiques ou d'organisation. Au contraire, la travailleuse était remplacée par une intérimaire ou une autre remplaçante à son lieu de travail habituel ;
- 2) Les tâches de la travailleuse ont été modifiées sans que l'employeur ne puisse le justifier. Elle n'a plus été chargée de la vente aux clients mais était limitée à des travaux de vaisselle et de préparation des plats ;
- 3) La travailleuse a été placée dans un magasin sans marchandise à vendre ;
- 4) L'employeur a prétendu que la travailleuse avait des problèmes de comportement. Ce qui a été infirmé par le conseiller en prévention ;

---

<sup>55</sup> Loi du 04/08/1996, art. 32 ter.

<sup>56</sup> Trib. Trav. Bruxelles, 30/11/2004, J.T.T., 2005, 202.

<sup>57</sup> Trib. Trav. Tongres, 28/06/2007, RG 2946/05.

- 5) L'employeur a remis ses vœux écrits au personnel en excluant explicitement la travailleuse ;
- 6) Seule la travailleuse n'a pas reçu de cadeau de Pâques.

Un autre jugement du tribunal du travail de Tongres permet de cerner la notion de conduites abusives au travers des 7 éléments retenus par la juridiction<sup>58</sup> :

- 1) la rétrogradation dans des fonctions subalternes
- 2) le discrédit et la tentative d'isolement par des critiques et des accusations exprimées auprès d'autres travailleurs (travailleuse qualifiée de « voleuse et malhonnête » « personne dont il faut particulièrement se méfier ») ;
- 3) la surcharge importante de travail en raison du refus, non justifié, de remplacer du personnel absent, cette surcharge ayant porté atteinte à la qualité des prestations de la travailleuse ;
- 4) la modification injustifiée de l'horaire de travail ayant rendu le travail plus difficile (le début des prestations est passé de 7 heures à 8 heures, ce qui a rendu difficile le travail de préparation des repas) ;
- 5) la disqualification professionnelle par l'imposition de tâches pénibles et d'un niveau inférieur à celui de la fonction de la travailleuse (la travailleuse a été affecté à des tâches étrangères à la cuisine telles que des travaux de peinture, nettoyage des classes et nettoyage des toilettes) ;
- 6) les prestations supplémentaires obligatoires et non récupérées ;
- 7) la manœuvre d'intimidation dirigée contre le médecin traitant de la travailleuse en écrivant à l'Ordre des médecins pour dénoncer les certificats médicaux.

Enfin, une partie importante de la jurisprudence considère que des faits qui concernent l'ensemble du personnel ne sont pas des faits qui permettent de présumer l'existence d'un harcèlement moral. Dans un jugement du 7 novembre 2005<sup>59</sup>, le Tribunal du travail de Bruxelles a estimé que « s'il est compréhensible que monsieur V D , (..), ait très mal ressenti ces avertissements, ceux-ci, qui étaient *adressés à l'ensemble du personnel*, ne relèvent pas la trace d'un quelconque harcèlement à son égard ». Le Tribunal conclut que le demandeur « reste en défaut de rapporter un commencement de preuve de faits qui, (...), pourraient permettre de présumer de l'existence d'un harcèlement moral qui aurait été *exercé à son encontre par son employeur (...)* ».

Dans un jugement du 13 juin 2006<sup>60</sup>, le Tribunal du travail de Bruxelles fait la distinction entre le harcèlement moral « *focalisant un ensemble d'actes sur une personne* » et un « environnement de travail extrêmement difficile, avec des relations de travail conflictuelles, amenant des comportements excessifs ». Le tribunal estime que l'existence d'un harcèlement moral n'est pas établie mais qu'il est par contre objectivement établi que l'ambiance de travail était détestable.

Le harcèlement moral au travail en droit belge est donc une notion très factuelle qui recouvre des comportements (des conduites) interpersonnels (1 harceleur – 1 harcelé) objectivables et qui ne laisse pas de place à la perception, au ressenti subjectif. La notion de harcèlement moral ne correspond donc pas à la charge psychosociale occasionnée par le travail que subissent de nombreux travailleurs.

---

<sup>58</sup> Trib. Trav. Tongres, 09/01/2008, RG 9322/07.

<sup>59</sup> Trib. trav. Bruxelles (18<sup>ème</sup> ch.), 07 novembre 2005, Inéd., RG n° 75.480/04.

<sup>60</sup> Trib. trav. Bruxelles (1<sup>ère</sup> ch.), 13 juin 2006, Inéd., RG n° 53.313/03.

Notons encore que la loi permet que les mesures de prévention en matière de violence et de harcèlement moral ou sexuel au travail soient déterminées par une CCT conclue au sein du Conseil National du Travail<sup>61</sup>. Une telle CCT n'a jamais été conclue, vraisemblablement parce que les employeurs et les syndicats ne sont jamais parvenus à surmonter leurs divergences.

Bien que la notion de harcèlement moral soit très restrictive, force est de constater que de nombreux travailleurs utilisent les procédures spécifiquement prévues dans le cadre de la prévention du harcèlement moral pour des problèmes qui ne relèvent pas de cette matière et notamment pour des problèmes de stress<sup>62</sup>. Or la prévention du stress fait l'objet d'une CCT spécifique : la CCT n° 72 du 30 mars 1999, concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail, qui s'applique à tous les employeurs et tous les travailleurs du secteur privé.

Cette CCT définit la notion de stress comme un « état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs, qui s'accompagne de plaintes ou dysfonctionnements au niveau physique, psychique et/ou social et qui est la conséquence du fait que des travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail »<sup>63</sup>. Les organisations syndicales insistent sur le fait que le stress est un problème *collectif* lié à *l'organisation du travail* et pas un problème individuel. La définition du stress reprise dans la CCT fait d'ailleurs référence à un groupe de travailleurs et l'article 2 de la CCT précise encore que l'objet de la CCT est de prévenir des problèmes d'ordre collectif et non des problèmes individuels.

Un deuxième élément important de la définition est la notion de « perception » : le stress se définit par la perception qu'en a un groupe de travailleurs. Cela signifie donc que le stress est une notion subjective qui ne dépend pas d'une mesure objective mais de la perception des travailleurs. Toutefois, il doit s'agir d'une perception collective et non individuelle.

Le dispositif de prévention prévu par la CCT est conforme aux principes généraux de prévention repris dans la loi du 4 août 1996 et l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail tout en apportant 2 précisions concernant l'analyse des risques :

- l'employeur doit réaliser une analyse générale de la situation de travail qui doit porter sur la tâche, les conditions de vie au travail, les conditions de travail et les relations de travail<sup>64</sup> ;
- il est proposé, pour détecter les risques, d'interroger les travailleurs.<sup>65</sup>

Il faut bien constater que cette CCT a beaucoup moins de succès que les procédures spécifiques relatives à la prévention du harcèlement moral. En mai 2004, le Conseil National du Travail a procédé à l'évaluation de la CCT n°72. Le conseil a conclu que la

---

<sup>61</sup> Loi du 04/08/1996, art. 32 quater, § 2, al. 2

<sup>62</sup> SPF ETCS, s.d. a <http://www.emploi.belgique.be/WorkArea/showcontent.aspx?id=21270> Petit, 2008, pp. 19-22.

<sup>63</sup> CCT 72, art. 1<sup>er</sup>.

<sup>64</sup> CCT 72, art. 3.

<sup>65</sup> CCT 72, commentaire de l'art. 3.

CCT n°72 est un bon instrument et qu'il n'y a pas lieu de la modifier.<sup>66</sup> Toutefois, le Conseil a également constaté que « la CCT n° 72 ne reçoit pas autant d'attention sur le terrain que ce à quoi on pouvait peut-être s'attendre »<sup>67</sup>, ce qui s'explique peut être par le fait que d'autres thèmes, notamment le harcèlement moral, bénéficient d'une plus grande priorité<sup>68</sup>. Pour accroître la notoriété de la CCT n° 72, le Conseil décide de publier une brochure sur son contenu et son application<sup>69</sup>.

En mai 2006, le CNT évalue la mise en œuvre de l'accord cadre européen sur le stress lié au travail et conclut que la CCT n° 72 a constitué une source d'inspiration pour l'accord cadre européen, qu'elle est en conformité avec celui-ci et qu'aucune mesure supplémentaire n'est nécessaire pour le mettre en œuvre<sup>70</sup>. Toutefois, la CCT n° 72 ne reçoit toujours pas plus d'attention sur le terrain.

Deux explications peuvent être avancées :

- 1) L'objet de la CCT est de prévenir des problèmes d'ordre collectif et non des problèmes individuels. Si, d'un point de vue syndical, on peut se réjouir que le stress soit considéré comme un problème collectif et non individuel, il ne faut toutefois pas perdre de vue que dans un contexte d'individualisation du rapport au travail, les difficultés rencontrées par les travailleurs sont vécues comme des défaillances personnelles<sup>71</sup>. Il est donc difficile de faire émerger une perception collective du problème.
- 2) La CCT s'inscrit parfaitement dans la logique du système dynamique de gestion des risques et des principes généraux prévus par la législation sur le bien-être. Or le système dynamique de gestion des risques et les principes généraux de prévention ne sont pas appliqués dans les entreprises.

La prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail s'inscrit dans le cadre général de la législation sur le bien-être au travail. Les principes généraux de prévention énoncés dans la loi du 4 août 1996 et l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail doivent donc s'appliquer. La prévention dans le domaine de la charge psychosociale, comme dans les autres domaines du bien-être, doit faire l'objet d'une approche planifiée et structurée au moyen d'un « système dynamique de gestion des risques »<sup>72</sup> qui intègre entre autres, les éléments suivants : la technique, l'organisation du travail, les conditions de vie au travail, les relations sociales et les facteurs ambiants au travail<sup>73</sup>. Les grands principes qui doivent guider la prévention sont : la planification, l'analyse permanente des risques, la multidisciplinarité, l'évaluation régulière et la participation de tous les acteurs de la prévention, l'information et la formation des travailleurs.

Il faut malheureusement constater que ces principes ne sont pas appliqués dans une large majorité des entreprises, y compris dans les entreprises où une délégation syndicale est présente. Les délégués syndicaux n'ont d'ailleurs pas une bonne connaissance du

---

<sup>66</sup> CNT, 2004, p.15 et 21.

<sup>67</sup> CNT, 2004, p. 21.

<sup>68</sup> CNT, 2004, p. 22.

<sup>69</sup> CNT, 2004, p. 22 <http://www.cnt.be/DOC-DIVERS/Stress/Pr%C3%A9vention%20du%20stress-2004.PDF>

<sup>70</sup> CNT, 2006.

<sup>71</sup> Davezies, 2006, p. 159.

<sup>72</sup> AR PBE, art. 3 à 16.

<sup>73</sup> Loi du 04/08/1996, article 5 § 1<sup>er</sup>, i).

fonctionnement du système dynamique de gestion des risques et des principes généraux de prévention. Alors que le CPPT dispose d'un large pouvoir d'initiative pour tout ce qui peut être entrepris pour favoriser le bien-être des travailleurs<sup>74</sup> et doit être associé à l'élaboration, la programmation, la mise en œuvre et l'évaluation du système dynamique de gestion des risques, les représentants des travailleurs sont peu impliqués dans la planification de la prévention.

La planification de la prévention doit notamment se traduire concrètement dans un plan global de prévention (où les activités de prévention sont programmées pour un délai de 5 ans) et un plan d'action annuel que l'employeur doit établir par écrit<sup>75</sup>. Le plan global de prévention comprend notamment :

- les résultats de l'identification des dangers et la définition, la détermination et l'évaluation des risques ;
- les mesures de prévention à établir ;
- les objectifs prioritaires à atteindre ;
- les activités à effectuer et les missions à accomplir afin d'atteindre ces objectifs ;
- les moyens organisationnels, matériels et financiers à affecter ;
- les missions, obligations et moyens de toutes les personnes concernées ;
- le mode d'adaptation de ce plan global de prévention lors d'un changement de circonstances ;
- les critères d'évaluation de la politique en matière de bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

Un volet spécifique relatif à la charge psychosociale doit également être intégré dans le plan global de prévention<sup>76</sup>. Dans la pratique, la prévention de la charge psychosociale ne fait pas l'objet d'une approche planifiée : pas d'objectifs définis, pas de critères d'évaluation. L'intégration dans le plan global de prévention d'un volet spécifique concernant les résultats de l'analyse des risques et les mesures de prévention de la charge psychosociale ne fait pas l'objet de discussions au sein des CPPT. Des mesures ponctuelles existent parfois, mais ne s'intègrent pas dans une approche planifiée et structurée.

Les documents imposés par la réglementation ne sont pas perçus comme des outils de prévention. Dans beaucoup de CPPT, les délégués sont incapables de dire avec certitude si un volet spécifique consacré à la charge psychosociale a été ajouté au plan global de prévention. Le contenu des documents, notamment du plan global de prévention et du plan d'action annuel ne fait manifestement pas l'objet de beaucoup de discussion au sein du CPPT. Les rapports que le SIPPT et le SEPPT doivent établir et que les membres du CPPT doivent recevoir ne font pas non plus l'objet de discussion au sein du CPPT. L'absence de discussion au sujet de ces documents semble révélatrice, d'une part, d'une carence au niveau de l'approche planifiée de la prévention et, d'autre part, du fait que le CPPT ne joue pas pleinement son rôle de suivi et de stimulation des activités du SIPPT et du SEPPT.

Le principe de « multidisciplinarité » implique que des conseillers en prévention et des experts disposant de compétences différentes doivent intervenir de manière coordonnée. Les compétences ont notamment trait à la sécurité du travail, la médecine du travail, l'ergonomie, l'hygiène industrielle, les aspects psychosociaux du travail. Ces compétences

---

<sup>74</sup> Loi du 04/08/1996, art. 65.

<sup>75</sup> AR PBE, art. 10 et 11.

<sup>76</sup> AR du 17/05/2007, art. 7.

doivent être présentes au sein du SIPPT ou du SEPPT<sup>77</sup>. Le SIPPT a l'obligation d'organiser la collaboration et d'assurer la coordination avec le SEPPT<sup>78</sup>. La réglementation énumère une série de missions et de tâches précises que le conseiller en prévention du SIPPT doit accomplir<sup>79</sup>. Toutefois, le SIPPT ne peut accomplir ces missions et tâches que pour autant qu'il dispose des compétences requises. A défaut, elles seront accomplies par le SEPPT.<sup>80</sup> La répartition des tâches entre le SIPPT et le SEPPT doit être consignée dans des documents que l'employeur a l'obligation de conserver<sup>81</sup>.

Dans la pratique, l'application du principe de multidisciplinarité est très relative. À l'exception du médecin du travail, les conseillers en prévention du SEPPT sont peu impliqués dans la politique de prévention. Le conseiller en prévention « psychosocial » est très souvent exclusivement perçu comme la personne compétente pour traiter les plaintes motivées pour harcèlement moral. Il n'intervient pas dans l'analyse des risques ni dans l'élaboration des mesures de prévention et ne participe pas aux réunions du CPPT. Les délégués n'ont pas de contact avec ce conseiller en prévention. Cette défaillance du principe de multidisciplinarité peut en partie être attribuée au conseiller en prévention du SIPPT qui devrait normalement organiser la collaboration et la coordination avec le SEPPT. Cette collaboration ne fonctionne qu'avec le médecin du travail. L'obligation pour le conseiller en prévention du SIPPT d'entretenir tous les contacts utiles avec le SEPPT<sup>82</sup> ne semble pas respectée.

L'analyse des risques doit s'opérer au niveau de l'organisation dans son ensemble, au niveau de chaque groupe de postes de travail ou de fonctions et au niveau de l'individu<sup>83</sup>. L'employeur doit réaliser une analyse générale de la situation de travail qui doit porter sur la tâche, les conditions de vie au travail, les conditions de travail et les relations de travail.<sup>84</sup> Le contenu du travail doit également être pris en considération<sup>85</sup>. Le commentaire de l'article 3 de la CCT 72 propose, pour détecter les risques, d'interroger les travailleurs<sup>86</sup>. L'employeur doit tenir compte notamment des situations où sont présents du stress, des conflits, de la violence ou du harcèlement moral ou sexuel au travail<sup>87</sup>.

L'employeur qui occupe des travailleurs qui entrent en contact avec des tiers doit en outre effectuer une analyse des risques relative à la charge psychosociale occasionnée du fait de ces personnes<sup>88</sup>. Pour cela, l'employeur doit prendre connaissance des déclarations des travailleurs qui sont reprises dans le registre des faits dans lequel les travailleurs indiquent une description des faits de violence, harcèlement moral ou sexuel causés par des tiers dont ils estiment avoir été l'objet ainsi que la date des faits<sup>89</sup>. Les incidents de nature

---

<sup>77</sup> AR SIPPT, art. 14.

<sup>78</sup> AR SIPPT, art. 12.

<sup>79</sup> AR SIPPT, art. 5 à 7.

<sup>80</sup> AR SIPPT, art. 8.

<sup>81</sup> AR SIPPT, art. 8 et AR SEPPT, art.13

<sup>82</sup> AR SIPPT, art. 26.

<sup>83</sup> AR PBE, art. 8.

<sup>84</sup> AR du 17/05/2007, art. 3 ; CCT 72, art. 3.

<sup>85</sup> AR du 17/05/2007, art. 3.

<sup>86</sup> CCT 72, commentaire de l'art. 3.

<sup>87</sup> AR du 17/05/2007, art. 3.

<sup>88</sup> AR du 17/05/2007, art. 4.

<sup>89</sup> AR du 17/05/2007, art. 12.

psychosociale qui se répètent ou pour lesquels le conseiller en prévention a donné un avis doivent être analysés<sup>90</sup>.

D'une manière générale, les membres de la ligne hiérarchique, le SIPPT, le SEPPT et le CPPT doivent être associés à l'analyse des risques<sup>91</sup>. Le médecin du travail<sup>92</sup> doit également y participer. En outre, l'analyse des risques psychosociaux doit être réalisée avec la collaboration du conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux<sup>93</sup>. Une enquête approfondie dans tous les lieux de travail doit être effectuée périodiquement et au moins une fois par an. Le conseiller en prévention du SIPPT, le membre de la ligne hiérarchique compétent et une délégation du CPPT (comprenant des représentants des travailleurs et de l'employeur) doivent y participer.<sup>94</sup> Un conseiller en prévention du SEPPT (dans la pratique, il s'agit très souvent du médecin du travail) ou une personne qui l'assiste doit également effectuer périodiquement (tous les ans, 2 ans ou 3 ans selon le cas) des visites des lieux de travail dans le cadre de l'analyse permanente des risques.<sup>95</sup>

Dans le cadre de ses missions relatives à l'analyse des risques, le conseiller en prévention du SIPPT doit procéder à une enquête lorsque des incidents surviennent sur les lieux de travail et effectuer les enquêtes, études et recherches utiles, nécessaires et pertinentes pour l'amélioration du bien-être des travailleurs<sup>96</sup>. Il doit également participer à l'étude des facteurs qui ont une influence sur la survenue des incidents et contribuer et collaborer à l'étude de la charge de travail, à la prévention de la fatigue professionnelle, physique et mentale et participer à l'analyse des causes d'affections liées à la charge de travail et aux autres facteurs psychosociaux liés au travail<sup>97</sup>.

Dans la pratique, il s'avère que les CPPT sont peu impliqués dans l'analyse des risques. Une enquête sur le fonctionnement des CPPT<sup>98</sup>, réalisée par l'Université Libre de Bruxelles en 2007, révèle que parmi les 592 représentants des travailleurs qui ont répondu au questionnaire, 13 % ne savent pas si une évaluation des risques a été réalisée dans leur entreprise. 65 % des répondants signalent qu'une procédure d'évaluation des risques a été menée mais il apparaît que, dans les entreprises où l'évaluation des risques a été menée, dans 65 % des cas le CPPT a simplement avalisé le document (25 %) ou l'employeur a présenté un document final au CPPT pour avis (40 %).

Cette enquête concernait le fonctionnement général des CPPT. Lorsque les répondants signalent qu'une analyse des risques a été effectuée, cela ne signifie pas qu'une analyse des risques spécifique à la charge psychosociale a été effectuée. Selon plusieurs sources (entretiens avec des délégués syndicaux, conseillers en prévention spécialisés dans les aspects psychosociaux, inspecteurs du contrôle du bien-être au travail) l'analyse de risque de charge psychosociale qui doit être réalisée en collaboration avec le conseiller en prévention spécialisé n'est effectuée que dans un nombre très réduit d'entreprises (environ

---

<sup>90</sup> AR du 17/05/2007, art. 5.

<sup>91</sup> AR PBE, art. 12.

<sup>92</sup> AR du 28/05/2003, art. 4 §2 et 18 § 1<sup>er</sup>.

<sup>93</sup> AR du 17/05/2007, art. 3.

<sup>94</sup> AR SIPPT, art. 7 §1<sup>er</sup>; AR du 03/05/1999, art. 10.

<sup>95</sup> AR SEPPT, art. 19 § 2.

<sup>96</sup> AR SIPPT, art. 7 §1<sup>er</sup>.

<sup>97</sup> AR SIPPT, art. 5 al. 2, 2°, 4°.

<sup>98</sup> DETROYER, 2008.



3 %). La plupart des délégués ne sont pas au courant que depuis 2007 l'analyse des risques psychosociaux doit obligatoirement être réalisée en collaboration avec le conseiller en prévention spécialisé. La méthodologie de l'analyse des risques psychosociaux ne fait pas l'objet de discussions au sein du CPPT.

En général, quand l'analyse des risques psychosociaux est effectuée, la situation de travail, la tâche et le contenu du travail ne sont pas analysés et les travailleurs ne sont pas interrogés. Il faut constater que les délégués ne sont pas porteurs d'un discours prônant la prise en considération du vécu subjectif des travailleurs et l'analyse participative des risques. L'absence d'une méthodologie structurée pour l'analyse des risques psychosociaux a pour conséquence que les facteurs de risque (les tensions) et les facteurs de régulation au niveau des situations travail ne sont pas identifiés. D'une manière générale, l'analyse des risques se réduit à identifier des dangers évidents. Elle fonctionne également d'une manière « réactive » en recherchant les causes d'un incident après qu'il se soit produit. Dans le domaine de la charge psychosociale, cela signifie que s'il n'y a pas de plainte des travailleurs, il n'y aura pas d'analyse des risques. Or on constate que beaucoup de travailleurs éprouvent des craintes à parler de la charge psychosociale. De plus, dans le domaine de la charge psychosociale, il n'existe pas de danger facilement identifiable qui génère automatiquement une surcharge psychosociale. Comme les effets peuvent être fortement différés dans le temps, la recherche des causes est d'autant moins aisée. En outre, les effets n'ont pas la « visibilité » d'un accident de travail. Les méthodes de travail habituelles s'avèrent donc peu efficaces dans le domaine de la charge psychosociale.

L'analyse des risques sur base des incidents qui se produisent sans disposer de méthodologie se heurte d'emblée au débat sur la reconnaissance même de l'existence de la charge psychosociale. L'employeur considère souvent que le problème vient du travailleur : « il n'est pas assez résistant », « les autres y arrivent ». Les discussions portent aussi sur l'origine du stress (vie privée ou vie professionnelle ?). Cette manière de procéder consiste à faire exactement l'inverse de ce que prévoit la législation : la recherche des facteurs de risque est remplacée par l'analyse du dommage. Situation paradoxale qui amène une déléguée à expliquer qu'elle ne parvient pas à prouver que certaines incapacités de travail sont dues à la surcharge psychosociale... Or il n'est pas nécessaire qu'un dommage soit prouvé pour procéder à l'analyse des risques, le but de celle-ci est précisément que le dommage ne se produise jamais.

La charge psychosociale du fait de tiers ne fait pas non plus l'objet d'une analyse des risques systématique. Celle-ci est en outre rendue plus difficile par le fait que les travailleurs n'utilisent pas le registre des faits de tiers. Alors que des incidents, parfois graves, avec des tiers se produisent régulièrement, les travailleurs ne font que très rarement des déclarations dans ce registre. Dans plusieurs entreprises, ce registre ne contient pas la moindre déclaration.

Les constats généraux sur la manière dont la politique de prévention est appliquée dans les entreprises doivent être nuancés car les pratiques peuvent différer d'un secteur à l'autre. L'évocation d'initiatives prises par trois commissions paritaires permettra de le constater. Toutefois, il faut rester très prudent sur les constats car les informations ont été recueillies lors d'entretiens avec des délégués syndicaux siégeant dans des CPPT mais le nombre de délégués rencontrés par secteur d'activité est très limité. Il n'est donc pas possible d'affirmer que les situations vécues par les délégués rencontrés sont

représentatives de la situation dans leur secteur d'activité et ne sont pas spécifique aux dans lesquelles ils sont actifs.

Dans le *secteur des banques*, la prévention de la charge psychosociale occupe une place importante dans la politique du bien-être. L'analyse des risques existe. Des mesures de prévention sont planifiées dans le plan global de prévention et le plan d'action annuel à la rédaction desquels le CPPT est activement associé. Tous les acteurs de la prévention sont associés à toutes les étapes du système dynamique de gestion des risques. Le conseiller en prévention « psychosociale » ne limite pas son intervention au traitement des plaintes motivées pour harcèlement moral.

Cette situation s'explique peut-être par les initiatives prises par la Commission paritaire à partir de 1999. Une enquête sectorielle sur le stress a été menée<sup>99 100</sup>. Les résultats, présentés en 2002, concernent l'ensemble du secteur mais également chaque banque individuellement. Pour les banques, cette enquête est en quelque sorte un début d'analyse des risques psychosociaux. Parallèlement à cette enquête, un groupe de travail a été créé au sein de la commission paritaire<sup>101</sup>. Ces initiatives de la commission paritaire ont été déterminantes pour la mise en place d'une politique de prévention du stress dans les banques. Des mesures de prévention ont été prises, notamment pour améliorer la sécurité des agences, faciliter l'utilisation du système informatique, et pour accompagner les importantes restructuration que le secteur a connu, par exemple en informant le travailleur de la manière la plus anticipée possible sur les changements d'affectation et en planifiant les formations nécessaires pour acquérir les compétences nécessaires pour occuper la nouvelle fonction.

Il faut toutefois remarquer que l'enquête sectorielle n'a pas été complétée par une analyse plus fine des risques au niveau de la situation de travail et de l'individu en interrogeant les travailleurs pour comprendre l'activité de travail réelle et leurs représentations et prendre en considération leur vécu subjectif. Cette carence explique l'absence de mesures de prévention concernant le contenu réel du travail. Dans la foulée de l'enquête sectorielle, il semble que l'accent ait été mis sur la mesure du stress plus que sur la recherche des causes. De ce fait, l'analyse des risques de charge psychosociale a tendance à se transformer en une évaluation des dommages. Les mesures permettent les comparaisons avec les autres banques et la moyenne sectorielle. Ces comparaisons génèrent un effet pervers : tant que le niveau de stress dans la banque n'est pas supérieur à la moyenne du secteur, l'employeur considère qu'il ne doit pas agir. Malgré cette réserve, la politique de prévention semble nettement plus développée dans les banques que dans les autres secteurs. Des initiatives ont pourtant également été prises par les commissions paritaires dans les secteurs des assurances et du nettoyage.

Dans le secteur des *entreprises d'assurance*, des forums ont été organisés pour inciter les entreprises à prendre des mesures de prévention<sup>102 103</sup>. Selon les informations recueillies lors d'un entretien avec un délégué syndical du secteur, son entreprise a

---

<sup>99</sup> CCT du 09/12/1999, art. 6.

<sup>100</sup> Van Ruyseveldt, et al., 2003.

<sup>101</sup> CCT du 09/12/1999, art. 6 ; CCT du 26/01/2004, art. 20 ; CCT du 02/07/2007, art. 7.

<sup>102</sup> CCT du 04/10/2007, art.24.

<sup>103</sup> <http://www.assuralia.be/fr/sector/social/forum%20stress%202007/index%20forum%202007.asp> (06/07/2008)  
[http://www.assuralia.be/fr/sector/social/forum\\_stress/index.asp](http://www.assuralia.be/fr/sector/social/forum_stress/index.asp) (06/07/2008).

uniquement mis en œuvre des mesures individuelles pour aider les travailleurs à gérer le stress (possibilité d'horaires à temps partiel, activités sportives, service d'assistance psychologique confidentiel externe à l'entreprise,...). Ces mesures ne s'attaquent pas aux causes du stress. L'analyse des risques n'a d'ailleurs pas été menée au niveau de la situation de travail et ne tient pas compte du contenu du travail. Ces mesures ont fait l'objet d'une information au CPPT mais pas d'une consultation.

Dans les *secteurs du nettoyage*, un manuel intitulé « Les sources de stress dans le secteur du nettoyage. Un manuel pour l'action » a été publié en août 2003<sup>104</sup>. Ce manuel est un outil précieux pour l'analyse des risques car il repose sur une analyse fine des situations de travail et identifie des causes de stress précises sur lesquelles il est possible d'agir. Une *check-list* de mesures de prévention est en outre proposée. Depuis 2003, une CCT prévoit des obligations particulières en matière de prévention du stress. Un plan doit être rédigé et chaque année l'entreprise doit établir un rapport, signé par le conseiller en prévention, les membres du CPPT et par le médecin de travail. En outre, les CPPT doivent évaluer la mise en application dans leur entreprise des mesures de prévention proposées dans le manuel sur les sources de stress. L'évaluation doit avoir lieu chaque année<sup>105</sup>. Dans la pratique, il s'avère que le manuel n'est pas utilisé et qu'aucune des dispositions de la CCT n'est appliquée.

Au travers de ces trois exemples, il apparaît que les commissions paritaires peuvent intervenir dans la prévention des risques psychosociaux selon des modalités différentes d'un secteur à l'autre. Par ailleurs, il semble que l'application effective dans les entreprises des mesures de prévention décidées au niveau des commissions paritaires soit également fort variable d'un secteur à l'autre. Il serait toutefois imprudent de l'affirmer sur base de quelques entretiens avec des représentants des travailleurs dans des CPPT. Mais ces entretiens font apparaître qu'une évaluation des initiatives sectorielles dans le domaine de la prévention des risques psychosociaux serait nécessaire. Elle pourrait notamment se fonder sur un inventaire de toutes les mesures de prévention décidées dans toutes les commissions paritaires et une enquête à grande échelle permettant de collecter des données fiables sur l'application effective dans les entreprises des mesures décidées par les commissions paritaires et leur impact réel sur la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail.

L'organisation d'enquêtes sectorielles orientées vers l'identification des facteurs de risques psychosociaux semble pertinente. Le résultat d'une telle enquête pourrait constituer une partie de l'analyse des risques qui serait commune à toutes les entreprises d'un même secteur. Il est logique que des facteurs de risques identiques soient identifiés dans toutes les entreprises d'un même secteur puisque leurs activités sont similaires. L'organisation au niveau du secteur permettrait de mutualiser les coûts d'une partie de l'analyse des risques et, de ce fait, de réaliser une analyse des risques plus approfondie que si elle était réalisée et financée par chaque employeur individuellement. Les résultats de ces « analyses des risques sectorielles » pourraient servir à établir des outils de prévention tels que des *check-lists* et des supports pédagogiques qui permettraient d'informer et de former les travailleurs et les autres acteurs de la prévention.

---

<sup>104</sup> Lebeer, 2003.

<sup>105</sup> CCT du 19/06/2003, art. 26.

Compte tenu de l'exemple du secteur du nettoyage, il faut également promouvoir l'appropriation, par les travailleurs et leurs délégués dans les organes de concertation au sein des entreprises, mais aussi par les autres acteurs de la prévention, des résultats de ces enquêtes et des outils de prévention. La création de groupes de travail permettant l'échange d'expériences et la construction d'une compréhension collective des risques psychosociaux pourraient promouvoir cette appropriation. Une évaluation des initiatives sectorielles déjà existante permettrait sans doute d'apprécier la pertinence de ces propositions.

## Conclusions

Compte tenu du nombre important de travailleurs exposés à des risques psychosociaux et de la croissance probable de ce nombre dans les prochaines années, la prévention dans ce domaine est un enjeu majeur pour les organisations syndicales. La prévention des risques psychosociaux nécessite la compréhension de ce qu'est la charge psychosociale et des mécanismes sous-jacents. Une approche pluridisciplinaire (droit, psychologie, sociologie, ergonomie,...) est nécessaire. Actuellement les syndicats ne disposent pas d'une expertise suffisante.

Les réactions syndicales face aux risques psychosociaux sont, jusqu'à présent, presque exclusivement restées limitées à l'aspect juridique avec une tendance des délégués syndicaux dans les entreprises à se dessaisir de la thématique au profit des services juridiques des syndicats ce qui a pour conséquence un effacement de la dimension collective au profit d'un traitement individuel. Cette manière de fonctionner n'a pas permis d'apporter des solutions satisfaisantes pour les travailleurs puisqu'on ne s'est pas attaqué aux causes profondes des problèmes qui sont collectives.

« Dans le contexte actuel d'individualisation du rapport au travail, le principal problème consiste à donner une issue collective à des questions de nature sociale et organisationnelle que les individus portent comme des questions personnelles »<sup>106</sup>. Une piste pour y parvenir est de construire une compréhension collective de ce qui se passe sur le terrain et de faire émerger un discours des travailleurs sur leurs propres conditions de travail, notamment sur l'écart entre le travail prescrit et le travail réel. Une telle démarche implique d'analyser le travail dans le détail et de s'intéresser au vécu des travailleurs. Les observations et les informations recueillies auprès des travailleurs peuvent alors servir de matériel de discussion avec les travailleurs. Mettre des mots sur les souffrances et expliquer les contradictions du discours managérial permet de déculpabiliser les travailleurs<sup>107</sup>.

Pour la prévention des risques psychosociaux, l'enjeu est d'identifier des tensions sur lesquelles il est possible d'agir pour retrouver des marges de manœuvre. La législation belge relative au bien-être au travail fournit un cadre pertinent pour la prévention des risques psychosociaux. Les principes généraux de prévention énoncés dans la réglementation correspondent à des attentes syndicales. La pièce maîtresse du système dynamique de gestion des risques est l'analyse permanente des risques. La législation impose une série de prescription pour que celle-ci soit réalisée de manière sérieuse. Par ailleurs, le CPPT dispose d'un large pouvoir d'initiative et peut intervenir à toutes les étapes du système dynamique de gestion des risques et en contrôler la bonne exécution.

---

<sup>106</sup> Davezies, 2006, p. 139.

<sup>107</sup> Théry, 2006

Malheureusement, il faut constater que les représentants des travailleurs dans les CPPT n'utilisent pas toutes les possibilités que leur offre la législation pour influencer la politique de prévention. Les délégués n'ont pas une bonne connaissance du fonctionnement du système dynamique de gestion des risques et des principes généraux de prévention. Certes, il faut bien reconnaître qu'en dispersant les instruments juridiques dont peuvent se prévaloir les travailleurs dans une loi, six arrêtés royaux et une CCT (sans même parler des éventuelles CCT sectorielles), le législateur n'a pas simplifié les choses.

Certaines commissions paritaires ont pris des initiatives spécifiques en matière de prévention du stress. Le niveau sectoriel peut aussi être un niveau d'intervention pertinent pour la prévention des risques psychosociaux. Certaines initiatives sectorielles peuvent apporter un soutien précieux aux acteurs de la prévention dans les entreprises. Il serait utile d'évaluer les initiatives qui ont été prises par certaines commissions paritaires afin de déterminer quelles sont les mesures sectorielles susceptibles d'améliorer la prévention des risques psychosociaux dans les entreprises.

Jusqu'à présent, globalement, la prévention des risques psychosociaux n'est pas satisfaisante. C'est peut-être par la négociation sectorielle qu'une amélioration pourrait venir.

### **Liste des abréviations utilisées**

|                                           |                                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AR                                        | Arrêté royal                                                                                                                                                          |
| AR PBE                                    | Arrêté royal du 27 mars 1998 relatif à la politique du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail                                                 |
| AR SIPPT                                  | Arrêté royal du 27 mars 1998 relatif au Service interne pour la prévention et la protection au travail                                                                |
| AR SEPPT                                  | Arrêté royal du 27 mars 1998 relatif aux Services externes pour la prévention et la protection au travail                                                             |
| AR CPPT                                   | Arrêté royal du 3 mai 1999 relatif aux missions et au fonctionnement des Comités pour la prévention et la protection au travail                                       |
| AR du 28/05/2003                          | Arrêté royal du 28 mai 2003 relatif à la surveillance de la santé des travailleurs                                                                                    |
| AR du 17/05/2007                          | Arrêté royal du 17 mai 2007 relatif à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail dont la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail |
| CCT                                       | Convention collective de travail                                                                                                                                      |
| CCT 72                                    | Convention collective de travail n° 72 du 30 mars 1999 concernant la gestion du stress occasionné par le travail                                                      |
| CP                                        | Commission paritaire                                                                                                                                                  |
| CPPT                                      | Comité pour la prévention et la protection au travail                                                                                                                 |
| Conseiller en prévention « psychosocial » | Conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail                                                                                         |
| CNT                                       | Conseil National du Travail                                                                                                                                           |
| Délégué                                   | Délégué du personnel au comité pour la prévention et la protection au travail                                                                                         |
| FGTB                                      | Fédération Générale du Travail de Belgique                                                                                                                            |
| Loi du 04/08/1996                         | Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de                                                                                                     |

|          |                                                                |
|----------|----------------------------------------------------------------|
|          | l'exécution de leur travail                                    |
| SPF ETCS | Service Public Fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale |

## **B. Pays-Bas : entre avancées et stagnation**

Après quelques généralités sur le système néerlandais (1), le système de relation de travail sera plus particulièrement abordé (2) avant d'envisager un outil d'évaluation de la charge de travail dans l'entreprise (3) et enfin de s'attarder sur les résultats de la prise en compte par les syndicats des risques psychosociaux (4).

### **1. Généralités**

Il est intéressant de noter que dans la Loi conditions de travail, le travail monotone doit être effectué à une vitesse particulière. Un autre élément intéressant est que les salariés peuvent être exposés une charge de travail psychosocial. Le risque ici doit être mis en rapport avec la question de l'évaluation du risque. Or, dans beaucoup de cas, il n'existe ni évaluation du risque, ni évaluation de la charge de travail. Au lieu de parler de ce sujet comme un problème, il est mieux de le considérer comme un défi.

Au total, les Pays-Bas comptent 250 secteurs et dans chacun de ces secteurs, les catalogues ARBO ont réalisés par les partenaires sociaux de manière à se conformer à l'obligation de santé et de sécurité. L'entreprise peut choisir la solution la plus adaptée et la traduire dans sa propre évaluation des risques. Il existe des solutions sur mesure spécifiques à certains secteurs spécifique, par exemple, le secteur de la construction connaît d'autres problèmes que le secteur des restaurants.

Les Pays-Bas comptent 7 millions de travailleurs. La Fédération des syndicats néerlandais (FNV) est le principal syndicat néerlandais et regroupe 1,3 million de membres et quelques 450 000 entreprises et organisations. Les plus gros risques professionnels sont les TMS et les risques psychosociaux, un tiers de toutes les maladies liées au travail sont en rapport avec les risques psychosociaux. En outre, un tiers des congés de maladie est causée par des risques psychosociaux au travail. Or le pays ne compte que 210 inspecteurs du travail alors que le Gouvernement a créé 500 postes de policiers chargés de la protection des animaux (chiens, chats, etc.). Donc aux Pays-Bas les animaux sont mieux lotis de ce point de vue que les travailleurs. La probabilité pour une entreprise d'être visitée par un inspecteur est d'une fois tous les 30 ans, de sorte que les entreprises n'ont pas grand-chose à craindre de l'inspection du travail. Il s'agit d'un des problèmes auquel le pays doit faire face.

L'Université d'Amsterdam estime qu'environ 35 000 personnes contractent une maladie professionnelle chaque année. Ces maladies ne sont pas des maladies mortelles, mais des maladies telles l'asthme, réactions cutanées allergiques, etc. Les accidents du travail touche environ 230 000 travailleurs chaque année (accidents lourds) et 3 000 meurent en raison de l'exposition à de mauvaises conditions de travail.

Notre société et notre société de travail ont beaucoup changé dans les 15-20 dernières années. L'introduction des ordinateurs, l'informatique, la flexibilité et beaucoup de travail ont rendu possible le travail à la maison. Nous voyons que dans l'avenir, les travailleurs seront assis derrière leur propre bureau à faire tout genre de travail reçu de leur patron par Internet. Nous voyons donc que le problème du stress au travail va croître, un groupe sera

surchargé de travail avec toute sorte de risques d'ordre psychosocial.

## **2. Les relations de travail aux Pays-Bas et les risques psychosociaux**

Une grande partie de la population active est syndiquée. Nous sommes satisfaits de ces chiffres, mais ce n'est pas si facile de nos jours. Au niveau central, nous sommes très forts et nous possédons un réel pouvoir contre le Gouvernement. Néanmoins, si les syndicats sont puissants au niveau national, ils sont faibles au niveau du travail en lui-même.

Un certain nombre de questions sociales se posent. Le travail devient plus intensif (téléphone mobile, Internet, courrier électronique, etc.), de nouvelles techniques de production apparaissent, les organisations connaissent de nouveaux formats, le travail devient davantage une relation « service-économie », les contacts sont plus intenses avec les « autres » au travail. Par ailleurs, les entreprises connaissent constamment des réorganisations et des contacts intensifs, la sécurité au travail décroît et les heures supplémentaires augmentent.

Le tableau n'est guère brillant, les Pays-Bas sont le pays dont la vitesse de travail des ouvriers a le plus augmenté. Parmi les demandeurs d'une pension d'invalidité, un tiers relève de plaintes psychologiques. Le coût total représente 2 milliards d'euros par an. 30 % des maladies de longue durée sont causées par la haute pression au travail. Lorsque les travailleurs sont interrogés sur les problèmes rencontrés au travail, la pression est en tête de liste. Les employeurs sont ainsi confrontés à des problèmes d'absentéisme, de pénurie du personnel à des moments imprévus, à des pertes de production et de qualité, des risques de dégradation de l'image de l'entreprise.

Les Pays-Bas distinguent très clairement plusieurs éléments concernant les risques psychosociaux. D'une part, nous parlons beaucoup de la charge de travail et du stress lié au travail. D'autre part, nous avons des problèmes d'intimidation, de harcèlement et d'agression. Du point de vue du syndicat, nous disons que nous pouvons résoudre les problèmes sur le papier, en théorie. L'inspection du travail peut vérifier les risques psychosociaux dans les entreprises, mais nous n'avons pas les instruments pour faire quelque chose.

D'autre part, on ne peut pas attendre des travailleurs qu'ils soient psychologues et capables de résoudre ce genre de problème. Ils ont besoin de spécialistes. Or, aux Pays-Bas, les experts sont des entreprises privées qu'il faut payer. Il faut donc trouver des experts et des solutions pour les travailleurs.

La charge de travail correspond au manque de temps pour accomplir les tâches dans le temps disponible. Il s'agit d'une situation qui mène à de fortes tensions avec une réduction des performances, d'irritation entre collègues, des problèmes de fatigue et de sécurité. Le stress peut provoquer toute sorte de plaintes et il est difficile pour l'employeur de traiter ces problèmes en-dehors du travail. Il peut cependant créer les conditions pour essayer de résoudre le problème. Le mieux est de se concentrer sur les facteurs de stress au travail (travail sous pression, conflits, agressivité etc.).

### 3. Un outil pour mesurer la charge de travail

On parle des problèmes de risques psychosociaux depuis plusieurs années maintenant, mais rien ne se passe. Or, pour notre syndicat, cela ne suffit pas et nous nous sommes demandés si nous pouvions faire quelque chose à ce sujet. Nous savons que le stress est à l'origine de la réduction des performances, mais aussi que le travail est aujourd'hui beaucoup plus dur. Il faut donc disposer d'un outil pour appréhender le stress au travail. A l'aide de l'Organisation néerlandaise pour la recherche scientifique appliquée (TNO), les syndicats ont défini le stress lié au travail. Le TNO nous a permis aussi de connaître les causes responsables des problèmes de stress. Les sources sont complexes et diverses comme le manque de *leadership*, la formation, la planification et l'organisation du travail, le travail temporaire, l'insuffisance des outils, la rationalisation continue des processus de travail.

Comment pouvons-nous faire face à ces problèmes ? Les employeurs se plaignent toujours des problèmes de stress et psychosociaux. Mais selon eux l'approche est subjective, ce genre de problèmes n'est présent que dans l'imagination, ce n'est pas mesurable et est dû à des circonstances d'ordre privé. Les gens tombent malade à la maison et pas au travail, donc ils ne peuvent rien faire à ce sujet.

En réponse, pour le syndicat, les problèmes sont réels et non imaginaires et trouvent leur origine dans la situation de travail. L'outil « *Quick scan stress* » a été inventé par des scientifiques en collaboration avec des syndicalistes pour donner une véritable photographie du niveau de la charge de travail dans l'organisation. Un Questionnaire est distribué parmi les travailleurs et les réponses sont traitées par un logiciel informatique. Le coût du logiciel et du livret associé est de 100 euros, ce qui évite de recourir à un expert privé très coûteux. Cet outil est devenu un instrument très populaire.

Il est possible de visualiser immédiatement l'origine du problème de charge de travail et le secteur concerné. Par exemple, un problème de *leadership* et de planification de l'organisation est repéré, alors le gestionnaire doit reconnaître qu'il existe effectivement un problème dans ce domaine. Il est très important pour les travailleurs et les syndicalistes de disposer d'arguments fondés et écrits afin que la direction admette le problème et de lui demander de réagir. Ce procédé peut faciliter le démarrage de discussions. Le syndicat dispose aussi d'un site Internet avec un grand nombre de questionnaires relatifs à l'agressivité et à la violence au travail. Le travailleur peut les remplir seul ou en groupe. Cela permet de posséder au moins des éléments écrits faciles à réunir et fondés scientifiquement qui évite à l'employeur d'écarter ces arguments au motif qu'ils ont une origine syndicale.

### 4. Quels résultats du traitement des risques psychosociaux par les syndicats ?

Les syndicats ont encore besoin d'aide. Il faut des médecins du travail pour vraiment résoudre les problèmes. L'inspection du travail n'est pas non plus très présente. Les problèmes qui s'étalent sur le long terme sont difficiles à traiter pour les syndicats. D'autres problèmes se surajoutent comme le recul de l'âge de la retraite, les problèmes des salaires. Or, chaque jour apporte son lot de nouveaux problèmes. Maintenant nous avons à parler de l'augmentation de l'âge de départ à la retraite et le lendemain vous avez à parler des salaires qui seront décidé en Europe. Ainsi, chaque jour arrive avec de nouveaux



problèmes qui ne permettent pas de se concentrer constamment sur les risques psychosociaux.

Les Pays-Bas comptent quelques 950 conventions collectives et 135 abordent la question des risques psychosociaux ou du stress au travail. Dans la moitié des cas il s'agit de « faire de la recherche » et dans l'autre moitié l'idée de « faire de la formation », « comment faire face au stress », « faire une évaluation de la santé ». Donc, la conclusion finale est que, après un « démarrage rapide » dans les années 1990, maintenant les syndicats n'avancent plus trop sur la question. Les employeurs ont réussi à focaliser l'attention sur la santé du travailleur individuel comme éviter l'obésité, manger suffisamment de fruits, faire de l'exercice physique. Le stress est considéré comme étant causé par des problèmes privés. Finalement, rien n'a vraiment changé...

## **Débat**

### **Rex VAN DER SLUYS**

« 2 000 personnes meurent chaque année. Je me souviens que l'Inspection du travail parlait d'environ 100 morts au travail ».

### **Wim VAN VEELLEN**

« Oui, il y a des accidents au travail, mais ces personnes meurent prématurément à cause de lésions pulmonaires ou cardiaques. Elles supportent un stress énorme pendant des années et cela peut provoquer des maladies et des décès prématurés. Les gens qui ont eu des maladies pendant des années peuvent mourir à cause de facteurs liés au travail ».

### **Rex VAN DER SLUYS :**

« Un ajout sur la question des policiers pour protéger les animaux. Au début, tout le monde riait, mais le Premier ministre a fait quelques ajouts. Il a dit que les policiers pour animaux n'auront pas juste à surveiller la maltraitance, mais qu'ils doivent effectuer d'autres tâches comme celles des policiers ».

### **Wim VAN VEELLEN**

« Oui, sans plaisanter, ils doivent visiter les boucher musulmans »

### **Rex VAN DER SLUYS**

« Cependant, quand les gens harcèlent les animaux, ils sont également susceptibles de harceler les gens. C'est l'idée derrière, mais avoir 500 policiers pour animaux est une idée folle ».

### **Damien JOURDES (DIRECCTE)**

« J'ai une question pour Wim van Veelen, par rapport aux questionnaires sur les risques psychosociaux que les salariés et les entreprises peuvent documenter, j'aurais souhaité savoir combien il y en a par an et depuis quand cela existe ? »

### **Wim VAN VEELLEN**

« Nous avons déjà eu beaucoup de retours. Je n'ai pas les chiffres réels ici, mais je suppose que quelques 50 000 ou 80 000 exemplaires ont été vendus à des sociétés dont beaucoup pour les Conseils de travailleurs pour vérifier cette méthode. Donc, beaucoup ont été vendus et de nombreux commentaires ont indiqué qu'il était très facile à utiliser. Vous n'avez qu'à le mettre dans votre ordinateur ou vous pouvez le télécharger sur Internet et

vous pouvez le diffuser par *e-mail* à d'autres travailleurs. Ils doivent remplir les questionnaires qui ensuite remontent vers les ordinateurs. Alors la seule chose que vous ayez à faire est de presser le bouton pour avoir le rapport complet ».

**Sandrine LAVIOLETTE**

« J'aimerais savoir si ce questionnaire a une valeur juridique, s'il a pu être invoqué en justice par la suite dans des cas d'entreprise qui auraient constaté des dysfonctionnements et qui n'auraient pas pris en compte les résultats de l'enquête ».

**Wim VAN VEELLEN**

« Bien sûr, le questionnaire a toujours une utilisation collective, pour l'organisation dans son ensemble ou une parties de l'organisation. Les affaires judiciaires sont beaucoup plus centrées sur l'individu. La personne a un problème et se porte devant les tribunaux. Le Conseil des travailleurs peut l'utiliser par exemple pour appeler l'inspection du travail, montrer les résultats et affirmer que rien ne s'est réellement passé. Puis, l'inspecteur du travail peut entrer en action et dire "écoutez, que s'est-il s'est passé ici ? Vous avez fait des analyses, mais vous n'avez pas attaqué le vrai problème". Ensuite, les employeurs doivent en faire usage. Il est très utile. Je pense que ce serait très bien si les travailleurs eux-mêmes, dans de nombreux pays, avait de tels instruments et ne dépendent donc pas d'un expert privé que vous ne pouvez pas embaucher. Au lieu de cela, vous pouvez utiliser ces instruments par vous-même. Alors peut-être que c'est aussi un défi pour le chercheur et pour l'Université Montesquieu, pourquoi ne pas faire de cet instrument et les donner à des travailleurs ? ».

**Peter WESTERHOLM**

« Avez-vous pensé à faire un suivi vous-même des résultats de ces questionnaires ? Pouvez-vous suivre ce qui a été fait des résultats des questionnaires par les personnes qui étaient visées et si elles ont réagi ? Vous posez-vous la question de la validité des résultats et de la sincérité de ceux qui remplissent le questionnaire ? Pourriez-vous obtenir des observateurs extérieurs pour porter un jugement afin que quelqu'un d'autre que vous [syndicats] apporte un avis sur les résultats du questionnaire ? ».

**Wim VAN VEELLEN**

« Dans les années prochaines, nous planifions de reprendre ce sujet et de devenir à nouveau actifs dans le domaine de la charge de travail et du stress lié au travail. Alors nous aurons une autre occasion d'étudier nous-mêmes ceux qui ont utilisés le questionnaire et les résultats qui en sont ressortis.

Nous avons été étonnés quand il est arrivé sur le marché. Nous avons été totalement surpris par l'énorme quantité de personnes qui avaient vendu le produit. J'étais le seul à la Fédération à m'occuper de ces questions, aussi c'était absolument impossible pour moi d'avoir des aperçus sur où il était utilisé, comment il était utilisé, quels étaient les résultats. Nous dépendions entièrement des réponses des ouvriers qui l'avaient utilisé ».

**Börje SJOHOLM**

« Je voudrais juste faire remarquer que nous avons un produit très similaire qui a été conçu par les employeurs et les organisations syndicales. C'est un résultat à l'Accord-cadre européen sur le stress au travail.

Cet outil est basé sur 7 groupes avec 5 questions, chacune se concentrant sur des facteurs de stress différents, pas de stress individuel, mais des choses qui peuvent effectivement causer le stress.

Il y a des études sur le stress disponibles gratuitement sur Internet à partir du site Web de PREVENT. Nous avons une société appelée PREVENT qui est détenue par les partenaires sociaux sur les questions de santé-sécurité au travail : <http://www.prevent.se> et qui aborde le sujet des facteurs de stress liés au travail ».

### **C. Norvège : un modèle norvégien ?**

Du point de vue syndical, notre principal objectif sera naturellement de s'occuper de la situation du salarié. Principalement, nous travaillons selon deux stratégies : la prévention des effets négatifs des risques psychosociaux au travail (comment réduire ou augmenter l'absentéisme et de l'expulsion de la population active), l'assurance continue des prestations sociales universelles pour ceux qui sont incapables de travailler. La question de l'importance de ce travail et la manière dont cela est appliqué en Norvège sera aussi appliqué.

#### **1. Le syndicat Tekna**

Tekna est le syndicat norvégien le plus important des scientifiques et techniciens de haut niveau (du master au doctorat), mais aussi des cadres. La Norvège compte environ 5 millions d'habitants et Tekna 56 000 membres. La plupart d'entre eux (les deux tiers) travaillent dans le secteur privé et environ 9 000 sont des étudiants au sein d'un programme de maîtrise, ce qui est assez important pour nous en tant qu'organisation. Tekna est le membre le plus important de la Confédération du personnel académique.

#### **2. Le modèle norvégien**

En tant que syndicat, nous pensons aux conditions de travail de nos membres. Il s'agit d'un rôle majeur notamment de montrer comment éviter les effets négatifs des risques psychosociaux qui ne cessent d'augmenter. Aussi, si les gens ne sont pas capables de travailler, le syndicat est là pour assurer la poursuite du système de sécurité sociale universelle. Et c'est important car les pays du Nord de l'Europe possèdent ce que nous appelons le « modèle scandinave » qui est basé sur le système de protection sociale universelle. La Norvège est en tête du taux d'emploi en Europe. En 2009, le taux d'emploi était de 76,5 % des personnes de 15 à 64 ans, la moyenne européenne est de 66 % et de 72 % en Suède. Certains d'entre eux sont des travailleurs à temps partiel, mais la grande majorité est constituée par des travailleurs à temps plein, même pour les femmes. Ceci est dû à des systèmes de soutien du bien-être comme le congé de maternité payé durant une année, l'excellente couverture maternelle, etc. Le modèle norvégien n'est pas unique car il est souvent désigné comme étant le modèle nordique avec de nombreuses similitudes avec notamment le Danemark et la Suède, etc.

Il n'existe que de petites différences de salaires et la Norvège connaît un sens assez élevé de la mobilité sociale. Ainsi, un travailleur peut venir d'une famille pas très instruite, mais bénéficier d'une instruction très élevée grâce à des subventions de l'État. Étudier à l'université ou au lycée est gratuit, donc la plupart des personnes sont capables d'atteindre un haut niveau d'étude si elles veulent. Le modèle norvégien se base aussi sur une coopération étroite entre le Gouvernement, les syndicats et les employeurs. Cette coopération à haut niveau se poursuit localement sur le lieu de travail ainsi que parmi les représentants syndicaux. Donc, bénéficier de représentants bien formés et capables est une véritable clé en tant que syndicat.

Ce modèle de société est très important pour la Norvège. Il est basé sur la transparence, le dialogue et surtout sur la confiance. Ce système ne considère pas les employeurs comme des tricheurs. Il s'agit vraiment d'un système de confiance basé sur des objectifs globaux qui sont la croissance économique pour la société et pour l'entreprise. Nous avons besoin d'un lieu de travail, nous avons donc besoin de coopérer pour maintenir l'entreprise dans un bon état de santé et la Norvège bénéficie d'un accroissement du bien-être social. Nous avons aussi besoin de gagner de l'argent pour payer notre autonomie. La Norvège compte par ailleurs un faible taux de conflit et de grève, ces dernières ne sont possibles que quand les négociations semestrielles ont lieu.

Nous possédons donc une culture de la paix entre les partenaires sociaux. Les décisions prises sur le lieu de travail prennent un peu plus de temps car nous essayons de parvenir à un consensus. Il est ainsi plus facile à mettre en œuvre ce qui a été accepté et cela est plus efficace. Il s'agit aussi d'un des éléments de la très forte productivité que connaît la Norvège. L'OCDE ne peut pas très bien l'expliquer, mais la paix sur le lieu de travail est en elle-même une des raisons. Aussi, nous avons un objectif commun à nos défis et nos buts.

La vie au travail en Norvège est très réglementée : conventions collectives, législation sur l'environnement de travail qui réglementent les questions clés des conditions de travail, y compris les aspects psychosociaux. Selon nous, l'essentiel ici est la façon dont nous nous sommes organisés. Cela signifie que beaucoup de responsabilités sont mises sur les salariés, mais pas seulement. Le salarié prétend aussi au contrôle du travail tout au long de la journée, notamment pour le travailleur académique. Ceci est très utile quand nous parlons de la gestion psychosociale au travail.

Nous savons que les coûts sociaux en Norvège représentent environ un tiers du produit national brut, la santé et les hôpitaux ne sont pas inclus. C'est énorme. Les absences pour maladie en 2010 étaient en baisse et représentaient 6,1 %. Or, les origines de ces absences sont essentiellement d'ordre psychologique et musculo-squelettiques. Par ailleurs, en plus des absences pour maladie, nous avons une pension d'invalidité, avec une incapacité totale ou partielle, qui représente 9,5 % de la force de travail, ce qui est un chiffre très élevé. Il faut aussi compter ceux qui sont en attente d'une réhabilitation. Ils n'ont pas de travail pour le moment, mais ils peuvent revenir au travail ou être reconnus comme handicapés. Ils représentent environ 5 % de la population active, soit 170 000 personnes.

L'âge moyen de départ à la retraite en 2009 était de 63,7. Il augmente à mesure que le besoin se fait sentir comme dans la plupart des pays qui en ont besoin, même si ce n'est pas dans leur envie, mais sans doute besoin. Pour une femme, l'espérance de vie est d'environ 20 ans après le départ à la retraite, c'est un défi à financer. En revanche, les hommes ont une espérance de vie de 78,6 ans.

### **3. L'accord sur la vie au travail (*Worklife Agreement*) (IW)**

Le taux de chômage n'est pas très élevé, il est de 3,1 %. Ce taux est ridicule comparé au reste du monde. Néanmoins, la Norvège manque de nombreux types de métiers, notamment concernant le travail universitaire, la technologie et les mathématiques. La situation est très difficile de ce point de vue. En octobre 2001, la Norvège a commencé à étudier ce qu'elle pouvait faire. Le taux d'absence pour maladie a été un peu supérieur à ce qu'il avait été. Il avait augmenté de sorte que les 3 parties, syndicats, Gouvernement et

organisation d'employeurs ont commencé à négocier la manière dont ils peuvent fonctionner ensemble afin de réaliser quelque chose de mieux que la situation actuelle. Ils l'ont appelé « accord de hausse du travail ».

L'un des principaux axes est ici d'amener les gens qui ne sont pas dans le travail à revenir au travail car la Norvège a besoin de la force de travail et de réduire le coût de l'absentéisme. Il est très important d'amener les gens à retrouver un travail. Il existe principalement trois objectifs pour ce travail : réduire l'absence pour maladie au-dessous de 5,6 %, inclure les personnes handicapées dans la population active (25 % annoncent vouloir travailler), augmenter l'âge moyen de départ à la retraite.

La maladie est une affaire privée, mais l'absence est une affaire entre employeur, salarié et médecin. La solution doit être trouvée entre l'employeur et le salarié. Le travail est le meilleur endroit pour trouver des solutions et le dialogue et la confiance aident à trouver les meilleures solutions. La méfiance n'aide ni le salarié ni l'employeur. Le salarié doit rencontrer l'employeur, le médecin personnel peut aussi aider à trouver une issue. L'important est de parler de ce qu'il est capable de faire plutôt de ce qu'il n'est pas capable de faire. Par ailleurs, rester chez soi n'est pas forcément le meilleur traitement, aussi le congé maladie partiel est encouragé.

La contribution des syndicats à ce travail est d'abord le dialogue. Nous participons à ce sujet. Il est très important de former les représentants syndicaux locaux, car ils sont ceux qui font le travail. Nous avons besoin de davantage de formations et de plusieurs représentants qui veulent être présent temporairement car pour les universitaires, être un représentant syndical n'est pas une carrière. C'est un défi. La carrière est ce que vous avez appris à faire. Les membres du syndicat doivent bénéficier d'un soutien individuel en particulier dans les petites entreprises, là où il n'existe peut-être pas les représentants syndicaux locaux, donner des conseils juridiques au membre unique ou aux représentants locaux.

Nous avons parlé de la dénonciation (« *whistle blowing* ». Il est demandé aux membres de notre organisation de se référer aux représentants locaux s'ils se sentent le besoin de dénoncer des faits. Cela a été un succès. Il s'agit aussi d'être actif dans les groupes locaux d'amélioration de l'environnement de travail et de mettre l'accent sur les solutions et les mesures préventives.

#### **4. Les réalisations du *Worklife Agreement* à ce jour**

Les entreprises membres de l'accord IW ont honorées leurs engagements. Le taux d'absence pour maladie a davantage diminué dans les entreprises parties à cet accord. La diminution a surtout augmenté dans le secteur privé, moins dans les entreprises municipales, et peu ou pas du tout dans les entreprises publiques. L'âge de départ à la retraite a aussi augmenté. L'objectif est de réduire l'absentéisme pour maladie de 20 % d'ici 2013 en comparaison aux niveaux de 2001. Jusqu'à présent, la Norvège est à mi-chemin, soit 9,4 %. L'accent est particulièrement mis sur la prévention et l'intervention précoce avec l'espoir d'améliorer les résultats pour les années à venir. En revanche, les résultats sur l'insertion des personnes handicapées dans la population active sont médiocres.

Désormais, il s'agit de se concentrer sur l'avenir. En maintenant un niveau élevé de

coopération et de partenariat à tous les niveaux. Il s'agit aussi de garantir des conditions de travail sûres et inventives, de poursuivre la politique de prestations sociales universelles et la flexisécurité et enfin de fournir des solutions adaptées à une main-d'œuvre plus académique.

#### **D. Suède : la fin d'un modèle**

Le *Unionen* est le syndicat de cols blancs le plus grands dans le monde avec environ près de 550 000 membres. Nous avons plus que 200 000 qui ont une certaine sorte de qualification académique. Un peu moins de 100 000 sont des superviseurs et des gestionnaires à différents niveaux. Ils sont rarement représentés de manière traditionnelle, mais plutôt de manière à les aider à négocier leur contrat et les liens avec leur situation comme salariés, leurs préoccupations.

Le *Unionen* compte environ 5 000 membres représentants. Ils sont nommés par les syndicats pour faire le travail local au sein de leur entreprise. Si chaque entreprise de plus de 5 employés s'acquittait de leur responsabilité d'avoir un représentant, le chiffre pourrait être 20-25 000. Le syndicat est présent dans le secteur privé en dehors des banques et des compagnies d'assurance. Tous les types de travail sont représentés y compris le football et l'église.

La question des risques psychosociaux est évoquée sous la forme de la charge de travail, du surmenage (trop de travail...). Le temps de travail est de loin le problème principal évoqué par les membres du syndicat à l'occasion des programmes d'actions. Mais curieusement, le syndicat ne possède pas véritablement une science du harcèlement moral.

Quand le syndicat a discuté pour savoir s'il fallait décider de commencer à faire le travail sur le harcèlement et ce que nous appelons « *mobbing* », qui est l'intimidation ou la victimisation, nous avons réalisé que dans les trois derniers congrès, nous n'avions pas une seule proposition d'un membre pour nous demander de travailler sur le sujet. Nous n'avions donc pas de mandat pour orienter nos efforts vers cette thématique. Cela était plutôt des problèmes de travail simples et individuels. Cependant, notre officier de négociation a compris qu'il existait en filigrane un problème lié au harcèlement. Ce phénomène porte sur des problèmes psychosociaux, mais souvent exprimé de manière voisine : « nous voulons négocier, parce que nous souhaitons que cette personne quitte son travail, qu'elle arrête son emploi ».

Alors, nous entrons dans un processus pour essayer de trier ce qui est du domaine de la santé-sécurité et ce qui ne l'est pas, mais de manière plus ou moins efficace car le syndicat intervient beaucoup trop tard dans le processus. Je comprends mon collègue qui cherche la solution facile, qui est « ok combien cela coûtera-t-il aux employeurs pour finaliser l'emploi ? » Mais il existe beaucoup de bonnes législations en arrière-plan qui peuvent être évoquées.

Historiquement, la Suède a été considérée comme le leader mondial en matière de santé-sécurité jusqu'à la fin des années 1980. Cette réputation était fondée sur un accord conclu dans les années 1940 et même dans les années 1930 dans certains secteurs. Pour certain, ce résultat venait de la coopération entre employeurs, salariés et syndicats. Sur les questions de santé-sécurité, chacun a accepté l'autre. La Suède compte aussi depuis plus de

100 ans des délégués à la sécurité. Le premier est apparu en 1912 et été accepté par l'employeur et la société, il fait entièrement partie du système suédois. Ce système tripartite a été un succès et beaucoup de recherches ont été financées par la sécurité sociale. Puis, la loi sur la santé-sécurité a introduit les aspects psychosociaux. En 1992, la loi a cependant été révisée de manière à accorder à l'employeur le droit d'adopter indépendamment les moyens qu'il estime utile pour prévenir les risques professionnels. Lorsque l'inspecteur contrôle l'entreprise, l'employeur n'avait qu'à montrer qu'il n'existait aucun travail dangereux.

En ayant choisi la voie légale, les syndicats ont fait pression pour que le parti social-démocrate conserve cette loi. Ils ont ainsi analysé la convention collective et nous sommes revenus à l'accord que nous avons pour éviter un retour en arrière. L'accord a une application générale (secteur privé), mais s'il ne s'applique pas déjà au niveau de l'entreprise, il ne pourra pas s'appliquer au niveau national alors que les entreprises veulent appliquer cet accord. Au niveau sectoriel, certaines parties de l'accord ont été remaniées.

Depuis 1992, nous avons une convention collective principale au niveau national concernant la santé-sécurité au travail. Mais deux ans plus tard, le financement d'un montant de 500 millions d'euros n'a pas comblé les trous relatifs à la dépression économique notamment des années 1995-1996. De là, il a été décidé de ne pas poursuivre le financement. Chaque entreprise a dû acheter le nécessaire pour répondre aux obligations légales et réglementaires. En théorie, ce basculement est logique, mais en pratique, certaines ont réalisé plus que d'autres que la santé était un facteur important d'un travail de bonne qualité.

La santé et la sécurité au travail est une garantie d'une bonne production, solide et sur le long terme. Aussi, beaucoup de secteurs et d'entreprises ont augmenté leurs ventes. Nous avons de la chance car nous n'avons pas besoins de davantage de service de santé. Soit on prend en compte la santé-sécurité, soit on ne la prend pas en considération. Cela dépend du coût et de ce que l'on peut gagner ou non. Beaucoup d'entreprises raisonnent ainsi.

En parlant de ces questions, il faut aussi considérer le fait qu'en 1994 les notions de harcèlement moral et de victimisation ont été introduites. Dans le même temps, le pays a basculé à droite et les politiques de santé-sécurité en faveur des entreprises n'ont plus été financées par le fonds étatique relatif aux services de santé qui était vraiment l'expert avec lequel l'employeur et le délégué à la sécurité pouvait discuter. Le système de santé-sécurité au travail a donc fortement vacillé. Nous sommes connus à l'étranger comme un modèle, mais la Suède vit vraiment sur une réputation qui date des années 1980.

Nous avons réussi à garder une seule chose : la coopération avec les employeurs sur l'assurance accidents du travail et maladies professionnelles. Par chance, ce système a « la tête dure » et il n'a pas été transformé en système d'assurance privée. Nous avons aussi l'assurance qui finance de la recherche de la manière la plus libre possible relative à la vie au travail depuis que l'Institut de recherche sur la santé-sécurité a été fermé. C'est environ dix millions d'euros par an que perçoivent les partenaires sociaux pour financer la recherche scientifique. Nous pouvons aussi concentrer la recherche sur des secteurs particuliers et orienter ainsi les programmes pour les prochaines années.

L'AFA<sup>108</sup> finance des chercheurs, mais aussi les partenaires sociaux lorsqu'ils veulent promouvoir des méthodes de formation santé et de sécurité. Nous produisons beaucoup de matériel qui sont parfois traduits en anglais. Ce matériau a le grand avantage d'être négocié et prêt à être employés dans les entreprises, car ce n'est ni un matériel syndical, ni un matériel de l'employeur. Le contenu est négocié, ce qui signifie cependant que parfois, ces outils ne vont pas aussi loin que ce que nous aurions réellement espéré, mais ils vont beaucoup plus loin que ce que veulent la plupart des entreprises. Ce matériel suit la loi et rend compte de ce que l'État souhaite en matière de prévention des risques professionnels. Cela a très bien fonctionné dans beaucoup de domaines sophistiqués. Nous disposons aussi de beaucoup de connaissances provenant de recherches en ergonomie et autre. Nous les utilisons. Nous n'avons pas un manque de connaissance, le problème porte sur le manque d'utilisation réelle de ces connaissances.

Comment faire en sorte que l'employeur aille dans le bon sens ? On peut dire que 95 % des employeurs veulent faire de bonnes choses dès lors que cela ne leur coûte pas trop : « C'est un bon sentiment de savoir que j'ai suivi les règles, je peux avoir ainsi les "mains propres" ». Nous essayons donc d'offrir aux employeurs des éléments accessibles et généralement gratuits sur le web (*guidelines, checklists*, etc.). Depuis que les risques psychosociaux ont émergé, la prévention est plus difficile car ces risques sont plus vagues et complexes que les risques traditionnels, pour beaucoup ils sont du ressort de la vie privée. Nous essayons de rendre ces risques le plus concret et précis possible afin que les délégués à la sécurité puissent les appréhender plus facilement. Ces risques doivent être plus faciles à suivre.

L'aspect juridique de tout cela est une autre partie très spécialisée. Quand vous regardez chaque cas, vous y voyez les problèmes juridiques associés. Généralement, vous pouvez dire que les employés ne courent aucun risque et vous ne faites rien jusqu'à ce que les inspecteurs viennent et disent : « vous ne faites pas ce que vous devriez faire, si vous ne faites rien, vous aurez une amende. Vous avez 3 mois pour résoudre le problème ». Cependant, concernant certains équipements, des textes mineurs permettent de pénaliser directement l'employeur (équipement haute pression, travail de l'amiante sans l'équipement adéquat par exemple). L'employeur peut n'avoir réalisé aucun formulaire lié à la santé-sécurité au travail jusqu'à ce que l'inspecteur du travail lui rende visite et demande à voir le formulaire...

Le nombre total de délégué à la sécurité en Suède est entre 89-95 000. Nous ne savons pas exactement car il n'existe pas d'enregistrement central. Ces délégués ont l'obligation morale de dire à l'employeur ce qu'énonce la loi et ce qu'il devrait être fait en adéquation avec les textes. Il doit avoir le temps nécessaire pour faire son travail en matière de santé-sécurité. Combien de temps y est consacré ? Cela dépend de la situation. Cela peut être du temps plein comme quelques heures dans la semaine. Ce n'est pas difficile concernant les situations individuelles et il est un peu plus facile d'évaluer le temps nécessaire concernant les cols bleus. Nous avons d'excellents délégués à la sécurité locaux qui font beaucoup pour l'entreprise ainsi que pour leurs collègues.

Quand nous avons négocié la transposition de l'accord-cadre européen sur le stress au

---

<sup>108</sup> Assurance qui appartient aux partenaires sociaux et qui assure les salariés. Elle promeut les mesures préventives et des bourses de recherche pour améliorer la santé dans la vie active, <http://www.afaforsakring.se/In-English/>.



travail, il était très impressionnant d'observer le processus et de voir la réticence et l'opposition des employeurs. Ils craignaient que cela engage beaucoup de coûts (assurance, rémunérations, etc.). Ils ont aussi peur d'une situation qui favoriserait la conclusion de nombreuses conventions collectives sur le sujet. Mais le problème est que le mandat disparaît quand il s'agit de négocier au niveau sectoriel ou des branches et le juge n'est pas compétent pour contrôler l'application de cet accord. Or, ce serait plus adapté si nous pouvions légalement nous battre pour son application. Nous disposons d'un outil intéressant, mais qui n'est pas juridiquement contraignant. Quel est donc l'usage de l'accord européen ? Nous en débattons.

Nous avons beaucoup de discussions concernant les gestionnaires, les cadres intermédiaires, les superviseurs car dans de nombreux cas ce sont ceux qui sont les plus « pressés ». Quand ils ne font pas un travail assez bon ou quand ils sont trop fatigués, entendent parler de cette situation des deux côtés de leur chaîne de responsabilité. Quels sont les normes de travail pour eux ? Nous aidons beaucoup nos membres gestionnaires à trouver le niveau approprié qui n'est pas seulement basé sur l'individu. Après beaucoup de discussions, il faut prendre en compte ce que vous faites comme individu et les répercussions qui affectent les personnes autour.

Enfin, il y a beaucoup de discussions sur les statistiques dans ce domaine. L'année dernière, à l'occasion d'un colloque organisé par l'Union européenne à Bruxelles, le Japon a montré des statistiques assez bonnes sur le *karoshi* lié au travail. Les chiffres officiels est d'environ 15 000 cas tandis que les chiffres officieux des familles des victimes de *karoshi* étaient de l'ordre de 50 000 cas par an. Nous ne connaissons pas les chiffres suédois, mais Hans Leymann (qui était le chercheur et célèbre dans beaucoup de pays, mais pas beaucoup en Suède de nos jours) a déclaré qu'environ 10 % des suicides ont un lien direct avec le travail, soit environ 100/150 par an. C'est deux fois plus que le nombre de décès par accidents du travail, mais nous ne disposons pas de statistiques précises à ce sujet.

C'est un point que nous abordons souvent, mais les politiciens ne nous entendent pas. L'inspection du travail a aussi peur d'être submergée par le travail, notamment parce qu'elle connaît une réduction d'effectif et que cela prend du temps. Donc, c'est aussi l'une des raisons pour lesquelles la situation suédoise concernant les victimes de harcèlement et la victimisation est du néant. Rien qui se passe réellement, car l'autorité qui est censée les soutenir n'a ni les moyens et ni ressources pour le faire. Nous avons aussi essayé d'obtenir de l'argent à consacrer à la recherche dans ce domaine. Aujourd'hui, nous ne savons rien concernant les liens entre travail et suicide.

## **Débat**

### **Harald PEDERSEN**

« Je dois juste faire une observation sur l'accord lieu de travail y compris celui dont Marianne nous a parlé. Quand il a été mis en place, il était prévu que le chiffre pour les congés de maladie allait diminuer, mais il n'a pas réussi, les chiffres ont augmenté. Beaucoup de gens étaient perplexes et se demandaient pourquoi jusqu'à ce que quelqu'un remarque que l'accord avait deux options. Une était pour diminuer les congés de maladie et l'autre était à prendre en charge dans le lieu de travail les personnes qui étaient malades tout le temps. Donc pour remplir la totalité du contrat, vous aviez une augmentation des congés de maladie. Cela a été une chose rusée à observer réellement. Deuxièmement, je dois dire que l'université de Bergen a mené des études sur le management. Quand elle a

commencé ces études, elle a examiné toutes les études dans le monde sur la gestion et elle a vu qu'il y avait un facteur commun pour toutes les études : c'était qu'elles étudiaient des *leadership* qui fonctionnaient. L'Université de Bergen a pensé – et j'ai pensé – que c'était une très bonne approche, mais finalement ce n'est pas si intéressant que cela. Il est beaucoup plus intéressant de regarder un *leadership* qui ne fonctionne pas afin d'apprendre ce qu'il ne faut pas faire »

**Rex VAN DER SLUYS**

« Aux Pays-Bas, le chiffre relatif à l'absence pour congé maladie était de 2,4. Aujourd'hui, il est de 2,8 ».

**Börje SJOHOLM**

« Le problème avec ces chiffres est que les statistiques entre les différents pays varient beaucoup, vous trouverez des personnes qui ne sont pas en cours de travail, qu'elles soient chômeurs ou en congé maladie ou qui sont hors du système statistique et qui sont femmes au foyer ou étudiants. Il y a aussi beaucoup de différents endroits où vous pourriez les mettre dans les statistiques, la comparaison est donc souvent très difficile à faire. Par conséquent, chaque pays devrait fixer leurs propres objectifs de leur propre situation concernant les personnes dans la population active en tant que telle et où placer la limite. En conséquence, je trouve ça vraiment difficile de comparer ces chiffres »

**Marianne HARG**

« Tout comme il est difficile de comparer les taxes dans différents pays. Mais ce que j'ai montré est qu'environ 5,6 ou plus est l'objectif aujourd'hui ce qui comprend aussi ceux qui ne sont pas faciles à employer ou à compter dans la force de travail »

**Wim VANVEELEN**

« J'ai aussi une question pour Marianne Harg. Vous nous avez dit que le syndicat a réussi à augmenter l'âge de la retraite. Comment un syndicat peut-il réussir à augmenter le temps de travail ? »

**Madame HARG:**

« Ce n'est pas le syndicat qui a réussi cela. C'est la coopération, la façon dont nous travaillons ensemble. Les syndicats font partie de cela, une partie très active. Travailler ensemble, négocier sur les systèmes de retraite et prendre une part très active dans ce processus. C'est donc un facteur important quand on essaie d'augmenter le temps de travail ».

**Wim VAN VEELEN**

« Et quel est l'âge de départ à la retraite dans votre pays ? Le maximum ? »

**Madame HARG**

« La moyenne est de 63,6 ans dans la pratique, mais elle a été légèrement augmentée. L'âge officiel de la retraite est de 70 ans, mais c'est le maximum. Vous pouvez être contraints de quitter le travail à 70 ans. Mais l'âge normal de la retraite est 67 lorsque la pension de l'État entre en fonction. En plus de cela, nous avons un système où il est possible de partir en retraite anticipée entre 62 et 67 ans avec une indemnisation de l'État et de l'employeur afin qu'il soit possible de partir à la retraite anticipée à taux réduit. Mais maintenant, le système de retraite est en pleine mutation en Norvège. Depuis le 1<sup>er</sup> Janvier 2011, la

retraite anticipée a changé pour un autre type de retraite, ce qui rend difficile une réponse figée. Alors maintenant, je suis un peu confuse sur ce qu'il faut dire ».

**Börje SJOHOLM**

« Quand nous parlons en tant que syndicalistes, je pense que c'est une approche totalement fautive de dire que nous abaissons l'âge de la retraite, car il est ridicule que nous vivons plus de plus en plus longtemps. Fondamentalement, nous devrions travailler pour une vie de travail saine parce qu'elle nous donne beaucoup de choses positives. Regardez les personnes qui restent dans la vie active pendant une longue période, les vétérinaires, les médecins et autres. Pourquoi restent-ils ? Parce qu'ils ont un travail intéressant et qu'ils peuvent agir eux-mêmes sur ce travail. Ils ne travaillent pas forcément 60 heures par semaine, ils peuvent décider eux-mêmes. Nous devons nous battre pour cela ».

**Wim VAN VEELLEN**

« Mais nous avons entendu des histoires d'horreur, terribles, au Danemark où par exemple ils veulent travailler jusqu'à 75 ans. Vous travaillerez jusqu'à votre tombe qui sera votre retraite ».

**Börje SJOHOLM**

« Vous pouvez décider si la retraite est volontaire ou pas ».

**Wim VAN VEELLEN**

« Une remarque à partir des Pays-Bas, statistiquement, les gens des classes inférieures, avec un faible niveau d'éducation ont commencé à travailler 15 ans plus tôt que les personnes plus instruites. Il est donc très risqué de laisser ces gens travailler jusqu'à ce qu'ils aient atteint l'âge de 75 ans ».

**Marianne HARG**

« Je voudrais répondre à cela parce que vous avez posé des questions sur le rôle des syndicats. Je pense que ce qui est important pour nous est que nous avons une possibilité d'avoir un système souple de sorte que vous pouvez prendre votre retraite avec un salaire décent à partir de 62 ans, ce qui est décent en Norvège, et sans avoir de fardeau supplémentaire sur vos épaules. C'est ce pourquoi les syndicats se battent. En outre, en tant que représentant des travailleurs académiques, pour nous il est important que les gens soient autorisés à rester au travail, mais peut-être avec une charge de travail réduite. Vous pourriez travailler 3 ou 4 jours par semaine et peut-être avec un plein salaire. C'est une option qui intéresse également les employeurs, mais nous avons beaucoup de possibilités différentes. Je pense que ce qui est important c'est ce que nous pouvons faire pour l'individu ».

**Rex VAN DER SLUYS**

« Avez-vous aussi une discussion sur de la vie au travail durable parce que ceci est un sujet important à l'heure actuelle aux Pays-Bas ? »

**Börje SJOHOLM**

« C'est dans le débat et pour les syndicats il est question d'en parler un peu plus. Il y a la différence entre les cols bleus et les cols blancs universitaires. Mais à un niveau général, vous devriez vous concentrer plus sur la bonne vie professionnelle durable pour chacun. Donc, quand vous vous retirez du travail, vous devriez avoir une bonne situation, peu importe l'âge. Pourquoi devrions-nous nous partir en retraite à 60 ans et jouer au golf

jusqu'à 85 ans ? Vous pouvez faire quelque chose de bien avec votre vie même après cet âge ».

**Wim VAN VEELLEN**

« Mais si vous commencez à travailler à l'âge de 15 ans, vous avez aussi le droit de vous retirer ».

**Börje SJOHOLM**

« Oui, mais vous parlez d'une situation ancienne. Aujourd'hui, l'âge moyen pour commencer à travailler en Suède est quelque chose comme 23-24 ans et si vous quitter le travail à 60 ans au lieu de 85, vous n'avez pas travaillé longtemps »

**Marianne HARG**

« Nous ne pouvons pas juste nous le permettre ».

**Börje SJOHOLM**

« Il s'agit d'un sujet qui mérite une discussion plus en profondeur ».

**Marianne HARG**

« Je pense qu'il est important que dans nos accords, les partenaires sociaux en Norvège se soient accordés sur le développement des compétences tout en travaillant. Tout le monde qui a besoin de développer de nouveaux défis pour les nouveaux types de travail ».

## JOURNÉES D'ÉTUDES INTERNATIONALES COMPTRASEC

**3 et 4 mars 2011**

*Université Montesquieu - Bordeaux IV - Salle de conférences*



### Les pays de l'Europe du Nord face à la prévention des risques psychosociaux au travail

*Droit, politique de prévention, dialogue social  
(Belgique, Norvège, Pays-Bas, Suède)*

---

Infos : [comptrasec@u-bordeaux4.fr](mailto:comptrasec@u-bordeaux4.fr)

COMPTRASEC - UMR 5114

CNRS - Université Montesquieu - Bordeaux IV

# Journées d'études internationales

## Vendredi 4 mars 2011 matin

9h15 Accueil des participants

### III – Les risques psychosociaux appréhendés par les organismes de prévention des risques professionnels

**Président :** Alexandre Charbonneau, COMPTRASEC UMR CNRS 5114, Université Bordeaux 1

9h30-10h00

**Belgique,** Emmanuelle Pochet, CESI, Conseillère en prévention psychosociale

10h00-10h30

**Norvège,** Geir R. Karlsen, Professeur associé à l'Institut de sociologie de l'Université de Tromsø

10h30-10h50

Discussion

10h50-11h10

Pause café

11h10-11h40

**Pays-Bas,** Rex van der Sluys, Ministère des affaires sociales et du travail, Département santé-sécurité

11h40-12h10

**Suède,** Peter Westerholm, Professeur Emérite, Université d'Uppsala

12h10-12h30

Discussion

13h00

Déjeuner à La Passerelle

## Vendredi 4 mars 2011 après-midi

14h30 Reprise des travaux

### IV – Les risques psychosociaux appréhendés par les partenaires sociaux

**Présidente :** Sandrine Laviolette, COMPTRASEC UMR CNRS 5114, Université Montesquieu-Bordeaux IV

14h30 - 15h00

**Belgique,** Laurent Petit, Conseiller juridique à la FGTB de 1998 à 2009, Bruxelles

15h00-15h30

**Pays-Bas,** Win van Veelen, Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV)

15h30-15h50

Discussion

15h50-16h10

Pause café

16h10-16h40

**Norway,** Marianne Harg, Présidente de TEKNA

16h40-17h10

**Suède,** Börje Sjöholm, Confédération suédoise des salariés (TCO), Unionen

17h10-17h30

Discussion

**17h30** Clôture des travaux par Loïc Lerouge, COMPTRASEC UMR CNRS 5114

Université Montesquieu-Bordeaux IV

Responsable du programme de recherche « Approche juridique comparée des risques psychosociaux au travail. Démarche française et systèmes étrangers » (COMPARISK).



## JOURNÉES D'ÉTUDES INTERNATIONALES COMPTRASEC

3 et 4 mars 2011

Université Montesquieu - Bordeaux IV - Salle de conférences



## Les pays de l'Europe du Nord face à la prévention des risques psychosociaux au travail

*Droit, politique de prévention, dialogue social  
(Belgique, Norvège, Pays-Bas, Suède)*

Infos : [comptrasec@u-bordeaux4.fr](mailto:comptrasec@u-bordeaux4.fr)  
COMPTRASEC - tel : 05 56 84 85 42  
UMR 5114

CNRS-Université Montesquieu Bordeaux IV  
Avenue Léon Duguit  
33608 Pessac Cedex - FRANCE

# Journées d'études internationales

## Jeudi 3 mars 2011 matin

Les journées d'études prennent place dans le programme de recherche « Approche juridique comparée des risques psychosociaux au travail. Démarche française et systèmes étrangers (Europe du Sud et du Nord, Québec, Japon) » (COMPARISK).

Ce programme de recherche nécessite de recueillir des informations sur la manière dont les pays de l'Europe du Nord abordent la thématique des risques psychosociaux au travail. Aussi, l'objectif est de réunir juristes du travail, représentants des organismes de prévention des risques professionnels et représentants de partenaires sociaux ; chacun étant chargé d'exposer son approche de la question.

L'objectif est également de poser les bases d'un réseau interdisciplinaire entre notre équipe et les pays du Nord de l'Europe destiné à stimuler les travaux dans le champ de la prévention des risques psychosociaux au travail.

La première journée est consacrée à la confrontation du droit du travail et de la Sécurité sociale de la Belgique, de la Norvège, des Pays-Bas et de la Suède aux risques psychosociaux. La deuxième journée interroge l'action et la prise en compte de ces risques par les organismes de prévention des risques professionnels et les syndicats.

**8h45** Accueil des participants

**9h00** Ouverture des travaux par :

M. Daniel Bourmaud, Vice-Président chargé de la recherche de l'Université Montesquieu-Bordeaux IV

Mme Isabelle Daugareilh, Directrice du COMPTRESEC UMR CNRS 5114, Université Montesquieu-Bordeaux IV

**9h10-9h30** Le droit du travail français à l'épreuve des risques psychosociaux par Loïc Lerouge, COMPTRESEC UMR CNRS 5114, Université Montesquieu-Bordeaux IV

### I – Risques psychosociaux et droit du travail

**Président** : Philippe Auvergnon, COMPTRESEC UMR CNRS 5114, Université Montesquieu-Bordeaux IV

**9h30-10h00**

**Belgique**, Véronique van der Plancke, Faculté universitaire Notre-Dame de la paix de Namur

**10h00-10h30**

**Norvège**, Harald Pedersen, avocat spécialiste des risques psychosociaux, Oslo

**10h30-10h50**

Discussion

**10h50-11h10**

Pause café

**11h10-11h40**

**Pays-Bas**, Teun Jaspers, Professeur de droit du travail et de politique sociale, Université d'Utrecht

**11h40-12h10**

**Suède**, Maria Steinberg, Chercheuse et Maître de conférences de droit du travail et de la santé-sécurité, Université d'Örebro

**12h10-12h30**

Discussion

**13h00**

Déjeuner à La Passerelle

## Jeudi 3 mars 2011 après-midi

**14h30** Reprise des travaux

### II – Risques psychosociaux et droit de la sécurité sociale

**Présidente** : Maryse Badel, COMPTRESEC UMR CNRS 5114, Université Montesquieu-Bordeaux IV

**14h30 - 15h00**

**Belgique**, Valérie Flohimont, Faculté universitaire Notre-Dame de la paix de Namur, K.U. Leuven, Institut de droit social

**15h00-15h30**

**Norvège**, Geir R. Karlsen, Professeur associé à l'Institut de sociologie de l'Université de Tromsø

**15h30-15h50**

Discussion

**15h50-16h10**

Pause café

**16h10-16h40**

**Pays-Bas**, Frans Pennings, Professeur de droit du travail et de la sécurité sociale, Université d'Utrecht

**16h40-17h10**

**Suède**, Maria Steinberg, Chercheuse et Maître de conférences de droit du travail et de la santé-sécurité, Université d'Örebro

**17h10-17h30**

Discussion

**17h30** Fin de la première journée