

Accompagnement et valorisation du dispositif de soutien à la fonction de conseiller en prévention

Rapport final



ASSOCIATION
BRUXELLOISE
POUR LE BIEN-ÊTRE
AU TRAVAIL **ABBET**

**Fonds de la
Formation
Continuée des
travailleurs
de l'ISP
bruxelloise**



Chargé de recherche : David Laloy
Sous la coordination de : Paul Lodewick
Octobre 2015

AVEC LE SOUTIEN DE LA COCOF
(COMMISSION COMMUNAUTAIRE FRANÇAISE)



Table des matières

1. Avant-propos de l'ABBET	3
2. Présentation du projet pilote - dispositif d'accompagnement de la fonction de CP	5
3. Réalisations et actions des conseillers en prévention dans leur institution	7
4. Facteurs jouant un rôle dans la prise en charge de la fonction et la mise en œuvre d'une politique de prévention au sein des institutions	9
4.1. Les ressources disponibles pour le développement de la fonction de conseiller en prévention	9
4.2. Caractéristiques de l'organisation	11
4.3. Le temps disponible pour la fonction de CP	12
4.4. L'articulation avec la fonction principale	13
4.5. La délicate position de « conseiller »	13
4.6. L'attitude de l'employeur et de la ligne hiérarchique	14
4.7. L'attitude des équipes	15
5. Profil de fonction du conseiller en prévention adapté aux secteurs	16
6. Guide de bonnes pratiques en matière de prévention du BET	21
7. Argumentaire en faveur du soutien structurel de la fonction de CP	24
Annexes	27

1. Avant-propos de l'ABBET

L'accord Non marchand CoCoF 2010-2012 a permis la mise en place de l'asbl ABBET et le soutien à des actions thématiques initiées par les Fonds sociaux des secteurs des CP 318, 319, 327, 329, 330 et 332¹. Plusieurs projets ont été menés conjointement par l'ABBET et par les Fonds, en particulier l'élaboration de la **BOBET** (boîte à outils pour le bien-être au travail dans le non-marchand) et le soutien à la **fonction de conseiller en prévention**.

Ce soutien a pris la forme d'un projet-pilote comprenant un financement du temps de travail complémentaire du conseiller en prévention, l'inscription à la formation de base et l'organisation d'intervisions (animées par l'ABBET et le CERSO), lors desquelles les conseillers en prévention ont pu échanger leurs pratiques et bénéficier de conseils pour mieux remplir cette fonction.

Pourquoi avoir mis en place un tel projet ?

L'objectif de la BOBET est de mettre à disposition des acteurs du bien-être (employeur et ligne hiérarchique, délégués syndicaux et conseiller en prévention) des informations et des outils pour appréhender les principes et les mettre en place. À côté de cet outil, un soutien à la fonction des conseillers en prévention est apparu particulièrement utile pour les petites et moyennes organisations.

En effet, si la Loi du 4 août 1996 oblige toute organisation, quelle que soit sa taille, à créer un service interne de prévention et de protection au travail (SIPP) en désignant un conseiller en prévention, on constate que dans les petites associations il n'y a souvent pas de SIPP formellement constitué².

Le conseiller en prévention est cependant un acteur important pour la mise en œuvre d'une politique de prévention des risques et il accomplit sa mission « ... *en totale indépendance vis-à-vis de l'employeur et des travailleurs*³. » Un frein au sein des organisations de petite taille est ainsi le manque de reconnaissance et de légitimité de la fonction de conseiller en prévention.

L'évaluation du projet-pilote a mis en lumière l'apport de cette fonction et sa contribution à la mise en place d'outils de prévention et de bien-être au sein des institutions. Les conseillers en prévention participants ont progressé dans la mise en place d'actions concrètes, confrontés à des besoins importants (liés principalement aux locaux et aux risques psychosociaux).

La fonction de conseiller en prévention, « lorsqu'elle est soutenue par l'institution et qu'elle peut se déployer pleinement, se révèle décisive dans la mise en place de solutions⁴ » concernant le bien-être au travail.

Deux initiatives ont principalement contribué à la reconnaissance de la fonction : les **intervisions** et l'**embauche complémentaire**.

On a pu constater que le soutien proposé dans le cadre des **intervisions** est précieux pour

1 Pour les organisations reconnues par un décret CoCof : Aide à domicile, Aide aux personnes handicapées et Maisons d'accueil, ETA, ISP, Ambulatoire Social - Santé.

2 in *Approches du bien-être au travail*, J. Rafalowicz – Bernard De Backer, 2013, p. 53

3 Art. 25 de l'arrêté royal du 27 mars 1998 relatif au SIPP.

4 In rapport *Accompagnement et valorisation du dispositif de soutien à la fonction de conseiller en prévention*, Rapport final, CERSO, 2015, p. 25

démarrer la prise en charge de la fonction. En effet, ces lieux d'échanges formatifs aident à mettre en œuvre les principes de base de la loi et à les adapter aux réalités concrètes de leur secteur. Ils peuvent également mieux comprendre les informations reçues lors de formations⁵ ou par le biais des fiches « BOBET ». Ces échanges renforcent les conseillers en prévention dans la mise en place progressive de cette fonction, qui passe souvent bien après la fonction principale. Les interventions sont également un moyen de « recyclage » des conseillers en prévention, tel qu'exigé par la loi.

L'**embauche compensatoire** « a contribué grandement au déploiement de la fonction de conseiller en prévention, par le temps qu'elle a permis d'allouer spécifiquement à la fonction, mais aussi par la reconnaissance du statut de conseiller en prévention dans l'institution »⁶. La définition d'un temps de travail et d'un statut contribue ainsi à la reconnaissance de la fonction.

Le projet-pilote a démontré l'utilité d'un soutien structurel à la fonction de conseiller en prévention pour améliorer significativement et durablement le bien-être au travail (et, par-là, la qualité des services) en particulier au sein des petites associations où il n'y a pas d'organe de concertation constitué à cet effet (CPPT). Le soutien pourrait prendre la forme, soit d'un financement durant deux à trois ans par association, soit d'un financement à long terme de SIPP communs inter-associations.⁷

Pour les partenaires sociaux de l'ABBET

Yves Dupuis
Vice-Président

Jean-Claude Praet
Président

⁵ Pour rappel, les conseillers en prévention des organisations de catégorie C (moins de 200 travailleurs) et D (moins de 20 travailleurs où l'employeur remplit lui-même la fonction de conseiller en prévention) doivent posséder des « connaissances de base » qu'ils peuvent acquérir de diverse manière. La formation de base de niveau 3 et comportant 40 h est un moyen mais n'est pas obligatoire. Des formations plus courtes, de l'auto-formation, etc., peuvent y contribuer (cf. le catalogue FORMAPEF). Les conseillers en prévention doivent également participer à des recyclages. Les interventions sont un moyen de recyclage.

⁶ Idem, page 25

⁷ Fiche Bobet 3.2.3

2. Présentation du projet pilote - dispositif d'accompagnement de la fonction de CP

Suite aux études menées auprès des institutions reconnues par la COCOF ⁸, les Fonds sociaux ASSS, ESS et ISAJH ⁹ ont décidé de mener un projet-pilote de soutien à la fonction de conseiller en prévention. Ce soutien a été mis en œuvre via deux dispositifs :

- ✓ Un **dispositif d'embauche compensatoire** permettant aux institutions de bénéficier d'un financement égal à 5 à 10% du temps de travail durant 18 mois (du 01/06/13 au 30/11/14).
- ✓ Un **dispositif d'intervisions** permettant l'échange de pratiques entre les conseillers en prévention participant au projet.

Deux groupes d'intervision ont été mis en place. Le premier groupe réunissait les conseillers en prévention bénéficiant de l'embauche compensatoire. Le deuxième groupe était constitué quant à lui de conseillers en prévention ne bénéficiant pas de l'embauche compensatoire¹⁰. Ce deuxième groupe a été rejoint par des conseillers en prévention des secteurs « 319 bico »¹¹ et ISP. Pour chacun des deux groupes, il y a eu 6 rencontres durant le projet, environ tous les 3 mois.

Les interventions ont été préparées et co-animées par l'ABBET et le CERSO. Le contenu qui a été abordé lors de ces interventions a été en partie adapté en fonction des demandes des participants. Voici une liste non exhaustive des différentes thématiques traitées durant ces interventions :

- ✓ les 7 domaines du BET;
- ✓ l'identification des dangers et évaluation des risques;
- ✓ le plan d'action (global, annuel);
- ✓ le Service Externe de Prévention et de Protection au travail;
- ✓ le tiroir du bien-être au travail;
- ✓ le rapport annuel SIPP;
- ✓ la participation des travailleurs et résistance au changement;
- ✓ l'analyse participative des risques (Déparis);
- ✓ les risques psychosociaux;
- ✓ le descriptif de fonction de la fonction de CP;
- ✓ les « bonnes pratiques » dans le domaine du BET;
- ✓ échange d'expériences...

⁸ Disponibles sur le site de l'APEF : www.apefasbl.org/lapef/actions-en-partenariats/le-bien-etre-au-travail

⁹ Le FFCISP a décidé de participer au projet mais uniquement en ce qui concerne les interventions

¹⁰ En effet, parallèlement à la mise en place du projet pilote avec embauche compensatoire, plusieurs associations souhaitaient que leur Conseiller en prévention participe à un groupe pouvant les soutenir mais ne pouvaient respecter certaines obligations du cahier des charges, principalement l'embauche complémentaire, entamer l'analyse de risques à la date voulue et le fait de suivre la formation de base de 6 jours (formation non obligatoire en tant que telle). Vu le nombre, il a été décidé d'ouvrir un groupe « sans embauche ». Ce dernier a fonctionné de la même manière que le premier : animation, présence de l'Abbet, rythme, contenu, évaluation, etc.

¹¹ 3 services AVJ (Aide à la Vie Journalière)

Les 12 interventions étaient organisées de la manière suivante : les animateurs débutaient la séance en présentant un contenu théorique et/ou les obligations légales concernant un domaine du bien-être. Ensuite, les participants réalisaient des exercices pratiques, l'analyse de situations concrètes et échangeaient leurs expériences. Ils pouvaient également amener des questions ou problèmes qui se posaient dans leur propre institution afin de trouver des pistes d'action auprès des animateurs et des autres conseillers en prévention. Les interventions permettaient de favoriser l'échange entre les participants et la co-construction du savoir autour de la fonction de conseiller en prévention. Le dispositif de soutien était flexible de manière à pouvoir s'adapter facilement aux demandes des participants.

Parallèlement à la co-animation des séances d'intervention, le CERSO a été chargé de récolter des informations complémentaires auprès des conseillers en prévention afin d'analyser la **mise en œuvre de leur fonction** dans leur réalité de travail ainsi que leur **contribution à la mise en place d'une politique de bien-être**. L'objectif de l'étude était également de proposer un **descriptif de la fonction** de conseiller en prévention ainsi qu'un **guide de bonnes pratiques** en matière de gestion de la fonction. Enfin, il s'agissait également d'envisager des **modalités de soutien** pertinentes à la fonction de conseiller en prévention.

Pour ce faire, trois sources d'information ont été mobilisées :

- ✓ Un **entretien individuel** a été réalisé avec l'ensemble des conseillers en prévention du groupe avec embauche compensatoire, et avec 5 conseillers en prévention du groupe sans embauche compensatoire (N = 15).
- ✓ Les **rapports d'évaluation** transmis par les conseillers en prévention du groupe avec embauche compensatoire ont été analysés (N = 11).
- ✓ La **dernière intervention** qui a été consacrée au descriptif de fonction et aux bonnes pratiques a été enregistrée et analysée dans les deux groupes.

Dans la suite de ce rapport, vous trouverez le compte-rendu et l'analyse de ces informations. Il s'agira plus particulièrement de rendre compte des réalisations des conseillers en prévention au sein de leur institution en matière de bien-être, des facteurs facilitant la mise en œuvre de leur fonction, mais également des freins et des difficultés qu'ont rencontrés les conseillers en prévention. Par la suite, un descriptif de fonction sera proposé ainsi qu'un guide de bonnes pratiques issu de l'analyse des pratiques des conseillers en prévention.

3. Réalisations et actions des conseillers en prévention dans leur institution

Au cours de la période de soutien et d'accompagnement à la fonction de conseiller en prévention (un an et demi), les participants ont développé une série d'actions au sein de leur institution afin d'améliorer le bien-être et de développer une politique de prévention. Remarquons que le développement de la fonction de CP dans les institutions a souvent permis de prendre des décisions concrètes pour améliorer les conditions de travail. Cela a parfois constitué l'élément déclencheur pour mettre en place des actions attendues de longue date.

Les réalisations nombreuses des CP font l'objet ci-dessous d'une brève synthèse :

- ✓ **Travail de sensibilisation et d'information des équipes** : parler des obligations légales et des dimensions du bien-être lors de réunions d'équipe. Expliquer le rôle et l'utilité de la fonction de CP dans l'institution. Expliquer le rôle du SEPP et la possibilité de les contacter en cas de risques psychosociaux. Expliquer les procédures en cas d'accident de travail. Certains ont décidé de consacrer une partie des réunions d'équipe à la question du bien-être.
- ✓ **Travail de détection des dangers et d'évaluation des risques** : ce travail a été réalisé, dans certains cas, par le CP, dans d'autres, par tous les travailleurs de manière participative (Dépistage participatif des risques) avec parfois l'aide de l'ABBET. La plupart du temps, les CP ont consulté tout ou partie du personnel pour établir la liste des risques à prendre en compte.
- ✓ **Aspects légaux** : Se mettre en ordre d'un point de vue administratif et compléter le « tiroir bien-être »¹² (document d'identification SIPP-SEPP, plan global et plan d'action annuel...)
- ✓ **Hygiène** : Gestion des frigos et congélateurs, étiquettes sur les produits de nettoyage...
- ✓ **Sécurité** : Amélioration de la signalétique, utilisation de pictogrammes de sécurité, adaptation des horaires de nettoyage, fournir des équipements de sécurité (chaussures, casque...), conscientiser le personnel technique par rapport aux dangers, trousse de secours en ordre...
- ✓ **Prévention incendie**, plan d'évacuation, exercices d'évacuation, remplacement d'extincteurs, signalétique...
- ✓ **Organisation du travail** : Préciser les descriptifs de fonction ou redéfinir les tâches de chaque fonction, en ce compris les tâches qui peuvent contribuer au bien-être des travailleurs.
- ✓ **Embellissement des locaux** : peinture, éclairage, traitement des infiltrations d'eau, aménagement des bureaux, aménagement d'un local pour les pauses, espace pour la vaisselle...
- ✓ **Amélioration de la communication** : mise en place d'un agenda papier pour tout l'immeuble...

12 Fiche BOBET 12.4

- ✓ **Ergonomie** : changement des ordinateurs, des sièges...
- ✓ **Dans le domaine de la santé** : renouvellement de la boîte de secours...
- ✓ **Procédure d'accueil** et livret d'accueil pour les nouveaux travailleurs et leur information concernant les différents aspects du bien-être et procédures.
- ✓ Mise en place d'un **plan de formation** (secourisme, ergonomie...)
- ✓ **Adaptation du poste de travail** de personnes en situation de handicap.

Lors des séances d'intervision, il est rapidement apparu que, parmi les domaines du bien-être au travail, celui des **risques psychosociaux** constituait un défi particulièrement important pour les conseillers en prévention. Cela n'est pas étranger aux spécificités et aux réalités des secteurs considérés dans lesquels les aspects psychosociaux prennent une place importante du fait de la nature du travail qui y est réalisé. Les CP perçoivent que les RPS sont assez présents dans leur institution, mais se sentent peu outillés pour y faire face. Cette question a été longuement abordée pendant les séances d'intervision.

Au niveau des risques psychosociaux, des actions ont été développées par les CP. Par exemple, dans une institution, les horaires de la fonction d'accueil ont été adaptés afin que les travailleurs ne se retrouvent jamais seuls au sein du bâtiment lorsqu'ils accueillent un bénéficiaire pour un entretien ou une consultation. Dans une autre, il a été décidé de nommer une personne de confiance ou de former la personne qui le fait déjà de façon informelle.

D'autres actions ont été mises en place :

- ✓ Mise en place d'une supervision collective.
- ✓ Travailler sur certaines fonctions à risque, telle que la fonction d'accueil, la fonction d'entretien.
- ✓ Résolution de problèmes d'harcèlement au travail.
- ✓ Ajout de réunions d'équipe ou de supervisions centrées sur les risques psychosociaux.
- ✓ Adaptation des horaires pour la vie de famille.
- ✓ Mise en place d'un local pour permettre la rencontre entre les travailleurs en dehors des bénéficiaires.

La plupart des CP ont pu atteindre une grande partie des objectifs qu'ils s'étaient fixés au départ de l'accompagnement. La non atteinte de certains objectifs est due généralement à un manque de temps ou un manque de soutien de la part des collègues et/ou des supérieurs, ce qui constitue par ailleurs des facteurs limitant le déploiement de la fonction, comme nous allons le voir par la suite.

4. Facteurs jouant un rôle dans la prise en charge de la fonction et la mise en œuvre d'une politique de prévention au sein des institutions

Les CP qui ont participé au projet-pilote ont eu la possibilité d'exprimer leurs difficultés mais aussi les soutiens et ressources qu'ils ont pu mobiliser dans la mise en œuvre de leurs actions.

4.1. Les ressources disponibles pour le développement de la fonction de conseiller en prévention

Les CP peuvent mobiliser différents types de ressources pour les aider et mettre en place leur fonction de conseiller en prévention et des actions visant à améliorer le bien-être des travailleurs.

✓ La formation de base (Niveau 3 – 40 heures)¹³

La formation apporte les informations indispensables, utiles et nécessaires pour développer une politique de bien-être et répondre aux obligations légales. Certains CP soulignent cependant que la formation est très dense et que la quantité d'informations à traiter est très importante. De ce fait, elle peut nourrir des craintes par rapport à l'ampleur de la fonction à prendre en charge. Certains ont expliqué que la prise en main de la fonction pouvait effrayer au départ tant celle-ci paraît complexe, plurielle et les tâches très diversifiées. La quantité importante d'informations et d'obligations relatives à la loi sur le bien-être peut constituer un frein lorsqu'elle amène de la peur dans le chef des CP. Ceux-ci éprouvent également la difficulté de bien distinguer ce qui est prioritaire de ce qui est secondaire. Suite à la formation, il s'agit donc de faire un travail de priorisation entre les différentes obligations. La mise en application de la fonction nécessite un dispositif d'accompagnement parallèlement à la formation de base. De plus, le contenu abordé à cette formation de base n'est pas toujours adapté au secteur non marchand.

✓ L'embauche complémentaire

Dans le cadre du projet-pilote de soutien à la fonction de conseiller en prévention, les institutions ont pu bénéficier d'une embauche compensatoire qui leur a permis de dégager du temps de travail pour le conseiller en prévention. Cela a donné la possibilité aux conseillers en prévention de consacrer entre 2 à 4 heures par semaine au développement de leur fonction. Comme on le verra, ce temps dégagé a été très utile et bien utilisé par les conseillers en prévention qui estiment que ce temps est indispensable, surtout dans la phase de lancement de la fonction et des dispositifs de prévention au sein de leur institution. Ils ont utilisé ce temps pour visiter les bâtiments, consulter leurs collègues, organiser une analyse de risques, rédiger le plan global et le plan de prévention ainsi que les différents rapports demandés, participer aux interventions de conseillers en prévention, consulter différentes sources d'information... De l'avis des conseillers en prévention, il n'aurait pas été possible d'effectuer toutes ces tâches (cf. point 2) sans cette embauche complémentaire.

¹³ Rappel : La formation Niveau 3 de 40 h n'est pas obligatoire. La loi requiert des « connaissances de base » qui peuvent s'acquérir de diverse manière et au rythme souhaité.

En effet, dans le travail quotidien, la fonction de conseiller en prévention passe souvent au second plan par rapport à la fonction principale, et l'embauche complémentaire a permis de réserver une partie du temps de travail à la fonction de CP. De plus, la définition officielle d'un temps de travail a contribué à la reconnaissance du statut et du mandat de conseiller en prévention et à la légitimité de la prévention du bien-être au sein de l'institution, ce qui est également, comme on le verra, un élément déterminant pour déployer la fonction et la collaboration des membres de l'équipe et de la hiérarchie.

✓ **Les interventions de conseillers en prévention**

Pour rappel, l'autre volet du soutien à la fonction de CP a consisté à la mise en place d'interventions (6 séances) entre les conseillers en prévention. D'après les CP qui ont participé aux interventions, celles-ci ont été un apport précieux dans la mesure où elles partent des besoins et demandes des participants et abordent des thématiques pertinentes pour le secteur. Les interventions permettent également de traiter des demandes liées à des situations concrètes que vivent les CP dans leur institution. Elles ont donné la possibilité aux CP de mettre en pratique la matière vue pendant la formation de base et de hiérarchiser les priorités dans le cadre de leur fonction. L'échange avec les autres participants a également été fort apprécié et a inspiré les conseillers en prévention dans le déploiement de leur fonction.

✓ **L'ABBET – Association Bruxelloise pour le Bien-Être au Travail**

Certains CP ont fait appel à l'ABBET pour bénéficier de leurs conseils ou d'un accompagnement d'équipe dans la mise en œuvre d'actions de prévention. Ils ont fortement apprécié l'aide fournie et estiment qu'il s'agit d'une ressource pertinente et adaptée à leur secteur. L'ABBET a pu accompagner et soutenir les équipes de différentes manières : transmission de documents importants, avis sur le plan annuel, avis sur l'analyse des risques, réalisation d'un dépistage participatif des risques, conseils pour le plan d'évacuation, contacts fréquents et précieux...

✓ **La BOBET – Boîte à Outils pour le Bien-Être au Travail**

Cette boîte à outils a été élaborée par l'ABBET et comporte une centaine de fiches courtes permettant d'appréhender le contenu de la législation, les obligations qui en découlent et des fiches-outils applicables dans les associations. Elle est disponible sur Internet et en classeur papier. La Boîte à Outils pour le Bien-Être au Travail est utilisée par la plupart des CP qui ont participé au dispositif. Il s'agit, pour la majorité, d'un outil précieux pour trouver les informations utiles à la mise en œuvre de leur fonction.

✓ **Les ressources internet**

Les CP ont pu trouver des informations sur internet, notamment sur le site du SPF Emploi.

✓ **La délégation syndicale**

Les CP ayant participé au dispositif n'évoquent pas de nombreux contacts avec la délégation

syndicale, y compris avec la délégation inter-centres. Quand c'est arrivé, c'est dans un but d'information ou de consultation, mais cela ne va pas au-delà.

✓ **Le SEPP**

Pour certains CP, les contacts avec le SEPP sont très réduits, voire inexistants. La disponibilité du service n'est pas optimale, surtout pour les petites structures, alors que ce sont celles qui, justement, manquent de ressources pour répondre aux obligations liées au bien-être. D'autres trouvent que le SEPP n'est pas toujours au fait de la réalité de terrain et du travail dans leur secteur. C'est également le coût de certains services du SEPP qui freine certaines institutions.

Pour d'autres, la relation avec le service externe a été positive. Ils ont fait appel au SEPP pour différentes raisons, telles que la réalisation du document d'identification SIPPT, la visite annuelle, la gestion de conflits entre membres de l'équipe, l'inventaire amiante, une convocation médicale, l'intervention d'un ergonome...

4.2. Caractéristiques de l'organisation

Les CP qui ont participé au dispositif travaillent dans des structures aux caractéristiques très variées. Certains facteurs organisationnels pèsent directement sur le déploiement de la fonction de conseiller en prévention et sur la mise en œuvre des obligations légales en matière de bien-être :

- ✓ **La taille de l'organisation** : Pour les petites structures, les obligations administratives liées aux politiques de bien-être sont trop lourdes. Il serait intéressant d'imaginer des rapports annuels adaptés aux différentes catégories d'entreprises. De même, en ce qui concerne les actions à mettre en place, certaines obligations ne sont pas nécessairement adaptées. A quoi cela rimerait par exemple d'installer une centrale d'alarme incendie dans une toute petite institution comprenant moins de 5 travailleurs ?
- ✓ **Le nombre d'implantations** : Certaines structures ont une seule implantation alors que d'autres en ont plusieurs. Cela modifie fortement la charge de travail du CP.
- ✓ **Les horaires du service** : En fonction de l'organisation et de la couverture des horaires, il faudrait faire en sorte que plusieurs membres du personnel soient formés à certains aspects du bien-être, comme le secourisme par exemple, pour s'assurer qu'il y a toujours une personne présente pour assumer ces aspects. Cela génère un coût de formation important parfois impossible à assumer.
- ✓ **Caractéristiques du bâtiment** : En ce qui concerne les aspects de sécurité et d'entretien du bâtiment, la situation est différente selon que l'association est seule ou partage le bâtiment avec d'autres associations¹⁴. Certaines interventions en matière de sécurité ou d'entretien, telles que l'exercice incendie, nécessitent la concertation et l'accord de l'ensemble des occupants du bâtiment. Cela suppose un temps de coordination supplémentaire.

¹⁴ Cette question avait déjà été soulevée dans l'étude sur le personnel technique, concernant plus spécifiquement les travaux de maintenance dans le bâtiment (cf. Rapport Volet 2 : <http://www.apefasbl.org/les-fonds-de-formation/ess-etablissements-et-services-de-sante/bien-etre-au-travail-enquete-du-personnel-technique/view>)

- ✓ **Les ressources financières** : Il est évident qu'un facteur qui joue un rôle important dans la mise en œuvre d'une politique de bien-être concerne les moyens et ressources financières. En effet, les CP rencontrés soulignent que la mise en œuvre de certaines actions a un coût et que c'est souvent le facteur décisif pour déterminer les modalités et la planification de cette mise en œuvre. Certains CP estiment par ailleurs que les ressources ne sont pas suffisantes pour répondre aux obligations légales. Ces ressources varient fortement d'une institution à l'autre, notamment en fonction de la taille. A cet égard, l'embauche compensatoire dont certains CP ont pu bénéficier a permis de dégager un temps de travail pour la fonction, ce qui est une condition à la mise en œuvre de celle-ci.
- ✓ **Les relations avec les relais extérieurs** : Le SEPP, la commune, le propriétaire du bâtiment, les autres locataires...

4.3. Le temps disponible pour la fonction de CP

Le temps doit ici être considéré dans ses deux dimensions : **quantité** et **organisation**.

Au niveau de la **quantité**, on remarque que le temps disponible pour développer la fonction de conseiller en prévention varie fortement selon la situation. Ce facteur temps est central dans la compréhension des difficultés à développer une politique de prévention et de bien-être au sein des institutions. Les conseillers en prévention qui ont participé au dispositif nous ont pour la plupart signifié qu'ils manquaient de temps pour couvrir l'ensemble des tâches qui leur incombent. C'est d'autant plus important dans la phase de démarrage de la fonction où tout est à mettre en place, notamment dans les associations où rien n'était fait dans ce domaine jusque-là. D'ailleurs, les CP qui sont dans une institution développant cette politique de bien-être depuis un certain temps estiment davantage avoir suffisamment de temps pour assumer les tâches liées à leur fonction. Un autre facteur qui permet de limiter le temps consacré à la fonction est lié à la participation de l'équipe et de la hiérarchie à la mise en œuvre des actions bien-être (cf. point sur l'attitude de la hiérarchie et des collègues). L'embauche compensatoire proposée dans le cadre du projet a permis de dégager un temps précieux aux CP participant au projet et qui a été décisif pour la mise en œuvre de la fonction.

En ce qui concerne **l'organisation** du temps et des horaires, il apparaît que la fonction de conseiller en prévention est assez difficile à délimiter dans une temporalité bien définie. En effet, les besoins et interpellations en matière de bien-être apparaissent souvent de façon ponctuelle à des moments imprévisibles. Il en va de même pour les tâches et événements liés à la fonction principale. De ce fait, la plupart des CP que nous avons interrogés expriment la difficulté de baliser clairement la pratique en tant que CP dans un horaire bien défini (par exemple, une matinée par semaine), en invoquant également le fait que la quantité de travail pouvait fortement varier d'une période à l'autre et laisser plus ou moins de temps au développement de la fonction de CP.

4.4. L'articulation avec la fonction principale

L'articulation entre la fonction principale et celle de conseiller en prévention doit être analysée à deux niveaux : qualitatif et organisationnel.

- ✓ Au niveau **qualitatif**, la proximité de nature entre la fonction principale et celle de conseiller en prévention peut constituer un atout. Certains CP considèrent que la fonction de CP s'inscrit dans la continuité de leur fonction principale et que, de ce fait, cela a été assez évident d'incarner cette nouvelle fonction. D'une certaine manière, il y avait déjà toute une série de tâches que ces CP prenaient en charge informellement et qu'il a simplement suffi de formaliser. D'un autre côté, la proximité entre les deux fonctions génère des difficultés pour fixer clairement la frontière entre les deux.
- ✓ Au niveau **organisationnel**, la difficile délimitation entre les deux fonctions, ne fût-ce qu'au niveau des horaires, comme évoqué plus haut, entraîne parfois une confusion entre les rôles. Certains CP estiment que, pour toute une série de tâches « bien-être », ils sont à cheval entre leur fonction principale et celle de CP. Cela d'autant plus lorsqu'il y a une proximité de nature entre les deux fonctions. Il semble que cela participe à « diluer » la fonction de CP dans le reste du travail. Cela ne facilite pas la visibilité de la fonction de CP auprès des membres de l'équipe ni le calcul du temps de travail consacré à la fonction (pourtant nécessaire à la reconnaissance et la valorisation de la fonction de CP). Par contre, le type de fonction principale peut constituer un facteur plus ou moins facilitant. Pour une fonction administrative, par exemple, il est relativement aisé de définir les différentes tâches à réaliser et, dès lors, plus facile de sélectionner une série de tâches à transférer à un collègue pour alléger le temps de travail afin de dégager du temps pour développer la fonction de CP. Cela est beaucoup moins évident pour d'autres types de fonctions où il est difficile de définir une quantité de travail délimitée pour une tâche bien précise. Les quelques CP assumant également la fonction de direction ont relaté cette difficulté d'articulation.

4.5. La délicate position de « conseiller »

Comme le dit la dénomination de la fonction, le rôle du CP est bien limité à un **rôle de conseil**. Certains CP nous ont témoigné que cela n'était pas clair pour eux au départ et qu'ils pensaient qu'ils devaient également mettre en œuvre les actions concrètes. Cette délimitation de la fonction à un rôle de consultation et de conseil est dès lors indispensable pour éviter que le CP prenne trop de responsabilités. Certains ont dû faire un travail préalable d'information auprès de leur direction et de leurs collègues pour expliciter les limites de leur fonction.

Cependant, cela pose des difficultés dans la position que doivent prendre les CP vis-à-vis de leurs collègues et de leur direction. En effet, si leur rôle se limite au conseil et au suivi des demandes et besoins en matière de bien-être, les décisions et la mise en œuvre de ces décisions ne sont pas de leur ressort. Cela génère deux difficultés :

- ✓ **Vis-à-vis des employeurs** : si l'employeur n'est pas soutenant ou ne considère pas le bien-être comme une priorité, il peut ne pas prendre de décision dans le sens des conseils du CP. Les moyens de pression de celui-ci étant limités, cela peut générer une frustration des travailleurs qui ne voient rien venir et une dé-légitimation de la fonction de CP. Le seul moyen de pression disponible est le cadre légal que certains CP ont d'ailleurs utilisé pour faire réagir leur direction.
- ✓ **Vis-à-vis des travailleurs** : c'est parfois difficile de justifier auprès des collègues le fait que leur demande ne sera pas traitée. Le CP a beau répéter qu'il n'a pas de pouvoir de décision, les travailleurs auront tendance à le responsabiliser ou à estimer qu'il ne s'est pas suffisamment battu pour accéder à leur demande.

Bref, le conseiller en prévention se sent parfois entre le marteau et l'enclume sans pour autant avoir de pouvoir de décision. Certains CP disent que, dans les faits, ils prennent quand même des décisions et les mettent en œuvre directement eux-mêmes, sans nécessairement passer par la direction. Cela dépend évidemment des modalités de collaboration établies au sein de l'institution. Cela dépend aussi de la fonction principale qui peut être une fonction dans laquelle il est légitime de prendre des décisions concernant certains aspects du bien-être (fonctions RH, administrative, personnel technique...).

4.6. L'attitude de l'employeur et de la ligne hiérarchique

Le **soutien de l'employeur** est indéniablement un atout majeur qui facilite le développement et la mise en œuvre de la fonction de conseiller en prévention. En effet, le caractère délicat de leur position de « conseiller », relatée plus haut, est atténué lorsque le supérieur prend effectivement le **relais** pour le suivi des décisions en matière de bien-être et l'opérationnalisation de celles-ci. Il en va de même pour le **relais des équipes**. Il y a parfois un partage des tâches de prévention du bien-être entre le CP et la direction, ce qui favorise l'implication de celle-ci.

Par contre, lorsque ce relais ne fonctionne pas, le suivi dans la mise en œuvre des actions de prévention peut devenir lourd et prendre du temps. La bonne gestion de la fonction de CP nécessite une communication optimale autour du suivi des décisions prises en matière de bien-être et de prévention. Mais c'est aussi le manque de temps et de ressources qui fait que la mise en œuvre de certaines décisions prend du temps.

Soulignons également que, dans certains cas, une direction qui prend trop sur son dos et qui n'a pas l'habitude de déléguer génère également une forme de passivité dans le chef des équipes et rend plus difficile le développement d'une culture participative dans la mise en œuvre de politiques du bien-être.

La position du conseil d'administration par rapport à la prévention est également déterminante. Il y a aussi un travail indispensable de sensibilisation et d'interpellation du CA en ce qui concerne l'importance du bien-être et des obligations légales en la matière. D'autant plus que certains CA sont parfois constitués d'individus (bénévoles, usagers...) qui ne sont pas nécessairement au fait des nouvelles obligations légales en matière de bien-être ni conscients des risques qu'ils prennent en ne les respectant pas.

4.7. L'attitude des équipes

Le développement d'une politique de bien-être est l'affaire de tous les membres de l'équipe et pas uniquement celle du conseiller en prévention. Cependant, il arrive que certains travailleurs expriment une réticence à modifier leurs attitudes ou habitudes dans le but d'améliorer le bien-être au travail. Ces réticences sont justifiées de différentes manières :

- ✓ Certains estiment qu'il n'est **pas nécessaire de formaliser** des dispositifs et des actions pour faire attention au bien-être des travailleurs dans la mesure où ils travaillent dans un secteur où « il va de soi qu'on fait attention à soi, à ses collègues, aux usagers ». Ils voient dès lors l'arrivée de ces obligations légales et de ces procédures comme une **nouvelle contrainte** pesant sur leur travail quotidien alors que cela concerne, selon eux, quelque chose de naturel qui a toujours été développé dans leur institution. Ils ont le sentiment de perdre un temps précieux dans leur participation à des dispositifs tels que le dépistage participatif des risques.
- ✓ Dans la même veine, certains travailleurs trouvent que les **obligations administratives** qui accompagnent la prévention sont trop lourdes, surtout dans les petites structures où cela paraît superflu. C'est parfois vu comme des nouveaux outils de contrôle de la part des pouvoirs subsidiaires. Il n'est pas nécessaire selon eux de formaliser à ce point des procédures pour être attentif au bien-être des travailleurs. Cela se fait très bien naturellement, de façon informelle. Certains craignent d'ailleurs que le temps consacré à ces obligations constitue autant de temps perdu pour la mission première de leur association.
- ✓ Concernant les **risques psychosociaux**, certains estiment que ceux-ci sont **inhérents à la nature du travail effectué** dans les secteurs considérés. Ceux-ci sont confrontés à des risques associés aux réalités des populations qu'ils accueillent dans leur institution. Lutter contre les RPS serait dès lors une gageure et participerait au déni de la réalité du travail dans les secteurs.
- ✓ La résistance des travailleurs peut aussi provenir d'un **souci d'efficacité** du fait que le changement proposé pourrait ralentir le travail. Cela provient d'habitudes de travail ancrées depuis longtemps, notamment pour les travailleurs les plus anciens qui considèrent qu'ils ont assez d'expérience pour savoir comment faire leur travail correctement.
- ✓ Dans le contexte de restriction budgétaire, ces aspects de bien-être peuvent parfois apparaître comme **secondaires**, ou comme du luxe. Il s'agit alors, pour les CP, de démontrer que l'attention au bien-être est également au service de l'objet social et des missions de l'institution.

Certains CP soulignent l'**attitude attentiste des équipes** ne considérant pas qu'elles ont un rôle à jouer dans la mise en œuvre de pratiques de bien-être. Les travailleurs limitent parfois leur rôle au repérage et à la transmission des difficultés et s'attendent ensuite à ce que le CP mette en œuvre ce qu'il faut pour résoudre le problème. Certains CP se sentent fort sollicités par leur équipe qui ne prend pas les choses en charge.

Certains utilisent le CP pour se débarrasser de petits soucis du quotidien, comme changer une ampoule par exemple. D'autres pensent que c'est le CP qui doit mettre en œuvre les actions et répondre aux demandes des travailleurs, alors que ce n'est pas le cas¹⁵. Il y a là un travail de clarification à faire régulièrement de la part du CP pour insister sur l'indispensable participation des travailleurs à la mise en place des actions soutenant le bien-être.

D'autres se sentent soutenus par leur équipe, et reconnus pour le travail qu'ils effectuent. Lorsque les collègues reconnaissent l'utilité de la fonction et participent à la détection et à la mise en œuvre des actions bien-être, cela améliore fortement le développement d'une politique de prévention au sein de l'institution.

5. Profil de fonction du conseiller en prévention adapté aux secteurs

Introduction

Ce profil de fonction a été co-construit au cours de ces étapes :

- ✓ Travaux résultant des 2 groupes d'intervision (25 conseillers en prévention d'associations de moins de 50 travailleurs) organisés par les Fonds ASSS et ISAJH, sous la supervision de l'ABBET et du CERSO.
- ✓ Interventions menées par l'ABBET de 2014 à 2015 avec 15 conseillers en prévention d'Asbl de plus de 50 travailleurs où est installé un CPPT.
- ✓ Il s'est inspiré de descriptifs de fonction existants, notamment ceux élaborés par l'IF-IC (Institut de Classification de Fonctions, paritaire www.if-ic.org/?lang=fr) portant sur le « Conseiller en Prévention – Chef-Adjoint du Service » et le « Conseiller en Prévention – Chef du Service » (2010).
- ✓ Une autre source d'inspiration provient du SPF ETCS
http://www.emploi.belgique.be/detailA_Z.aspx?id=934#AutoAncher1

Rappels et remarques (tous les détails figurent aux fiches 3 de la BOBET)

Tout employeur, peu importe sa taille, doit identifier son SIPP, c'est-à-dire désigner le conseiller en prévention - CP, qui peut être, dans le cas d'organisations de moins de 20 travailleurs, l'employeur (directeur, coordinateur... délégué à la gestion quotidienne par le Conseil d'administration).

Ce profil de fonction du CP comprend les missions définies par la loi en les adaptant aux organisations du secteur non marchand et plus particulièrement aux petites associations, de catégorie D (moins de 20 travailleurs où l'employeur assume la fonction de CP) ou C (moins de 200 travailleurs).

Pour les catégories d'entreprise C et D, le CP doit avoir des « connaissances de base » sans obligatoirement suivre une formation certificative.

¹⁵ Cela dépend aussi de la présence ou non de personnel technique au sein de la structure (cf. volet 2 : étude sur le personnel technique).

Il peut acquérir, et maintenir ces connaissances par divers moyens :

- ✓ en suivant des formations, notamment
 - la formation de 40 h qui fait l'objet d'une reconnaissance du SPF ETCS <http://www.emploi.belgique.be/erkenningenDefault.aspx?id=11460>
 - celles du catalogue FORMAPEF
- ✓ en interpellant le SEPP auquel l'employeur est obligatoirement affilié
- ✓ les brochures et le site du SPF ETCS www.emploi-belgique.be,
- ✓ les fiches de la Boîte à outils pour le bien-être au travail dans le secteur non marchand BOBET www.abbet.be/-BOBET,7-,
- ✓ en e-learning (www.risktrainer)
- ✓ en participant aux recyclages-intervisions organisés par l'APEF et l'ABBET.
- ✓ Etc.

Plusieurs employeurs peuvent également créer ensemble un SIPP commun (cf. fiche 3.2.3 de la BOBET).

Le Conseiller en prévention est en quelque sorte l'interlocuteur auprès du Service externe de prévention et de protection – SEPP auquel l'employeur est obligatoirement affilié.

Le pourcentage du temps de travail du CP varie selon la taille de l'organisation et ses possibilités. Si la mise en place formelle de cette fonction peut prendre un peu de temps, en « régime de croisière » cela se stabilisera.

Considérations selon la taille des organisations

Cas où l'employeur remplit la fonction de CP (direction, coordination...)

(uniquement s'il y a moins de 20 travailleurs)

- ✓ Lorsque la direction ou coordination remplit la fonction de CP, elle doit s'assurer d'être secondée administrativement afin de remplir les obligations au mieux.
- ✓ Elle est également l'interlocuteur auprès du SEPP.
- ✓ Ce type de CP doit veiller à ne pas « mélanger les casquettes » et rester neutre, vis-à-vis des travailleurs et du Conseil d'administration.
- ✓ Si l'analyse de risques de base n'est pas faite ou trop ancienne, l'employeur réunit les travailleurs et y procède.
- ✓ Il peut se faire aider par un organisme ou une personne extérieurs : le SEPP (avec facture spécifique), l'ABBET si l'Asbl relève d'un des décrets de la CoCoF, un intervenant avec soutien financier de certains Fonds paritaires (ISAJH, MAE, ASSS...).

Cas où le CP est un travailleur salarié et là où il n'y a pas de CPPT

- ✓ Le CP partage ici son temps de travail : en moyenne, sur un an, de 5 à 15 % pour une association de moins de 50 travailleurs, en régime régulier.
- ✓ Lors de l'exercice de cette fonction, le travailleur CP ne peut subir de préjudice.

- ✓ Il est préférable d'acter sa fonction dans un avenant au contrat de travail.
- ✓ Le CP doit rester neutre et indépendant tant vis-à-vis de l'employeur QUE des travailleurs. Il peut toutefois s'exprimer aussi en tant que travailleur en se positionnant clairement en tant que tel à ce moment-là.
- ✓ Le CP ne doit pas réaliser toutes les tâches (administratives, techniques...) mais doit veiller à ce que le Plan de prévention soit réalisé au mieux.
- ✓ L'employeur doit expliquer clairement le rôle du CP à l'ensemble des travailleurs.
- ✓ Quelle que soit la situation, le CP veillera à avoir une bonne communication (écouter, informer, conseiller, interpeller... avec objectivité, sensibilité, diplomatie, discrétion).
- ✓ Si l'analyse de risques de base n'est pas faite ou trop ancienne, le CP aide l'employeur à y procéder.
- ✓ Il peut se faire aider par un organisme ou une personne extérieurs : le SEPP (avec facture spécifique), l'ABBET si l'Asbl relève d'un des décrets de la CoCoF, un intervenant avec soutien financier de certains Fonds paritaires (ISAJH, MAE, ASSS...).
- ✓ Le CP peut accepter d'exercer la mission d'information relative à une demande d'intervention psychosociale informelle lorsque la personne de confiance est extérieure (cf. fiche 6.2.3 de la BOBET)

Cas où l'organisation a un CPPT

- ✓ La législation est détaillée quant à cette situation (Cf. fiche 3.4 de la BOBET) et le rôle du CP s'en voit élargi tant en ce qui concerne les initiatives à prendre que les responsabilités. Le travail du CP est également plus important puisqu'il assiste à toutes les réunions et en assure le secrétariat.
- ✓ L'organisation peut également nommer un CP principal et un ou plusieurs adjoints.
- ✓ Le CP doit rester neutre et indépendant tant vis-à-vis de l'employeur (et ses représentants au CPPT) QUE des travailleurs (et leurs représentants au CPPT).
- ✓ Dans la plupart des ASBL relevant des commissions paritaires du non-marchand, et à part la 330 (hôpitaux, etc.), la présence d'un CPPT est peu fréquente. On en trouve néanmoins en SCP 318.1 (Services d'aide à domicile), 319.2 (accueil de personnes handicapées, aide à la jeunesse), 327 (ETA) et 329 (grandes organisations d'éducation permanente, etc.).

Exemple de Profil de fonction de conseiller en prévention

Le profil de fonction ci-dessous peut constituer un modèle, à adapter et concrétiser selon les réalités de l'organisation.

Contexte

Selon la loi du 4/8/1996, chaque employeur doit élaborer une politique en matière de bien-être au travail (prévention des risques) et il est responsable de l'application de cette loi.

L'article 33, §1^{er} stipule que « Chaque employeur a l'obligation de créer un **service interne** de prévention et de protection au travail – SIPP. A cet effet, chaque employeur dispose d'au moins un **conseiller en prévention** - CP. Dans les entreprises de moins de 20 travailleurs, l'employeur peut remplir lui-même la fonction de conseiller en prévention ».

Les **travailleurs** ont également l'obligation de participer à la mise en œuvre de cette politique de prévention des risques. « Il incombe à chaque travailleur de prendre soin, selon ses possibilités, de sa santé ainsi que de celles des autres personnes concernées du fait de ses actes ou des omissions au travail, conformément à sa formation et aux instructions de son employeur » (Article 6).

Mission du CP

Conseiller l'employeur et tout membre du personnel en ce qui concerne la prévention des risques au travail, en matière de sécurité, santé, ergonomie, hygiène, embellissement des lieux de travail, environnement et risques psychosociaux.

- ✓ veiller à la politique de sécurité et du bien-être du personnel ainsi que des bénéficiaires de l'institution afin d'assurer un environnement sécurisé et agréable ;
- ✓ assister l'employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs pour l'application des dispositions légales et réglementaires relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de toutes les autres mesures et activités de prévention ;
- ✓ soutenir des projets concrets autour de certains thèmes de prévention et de bien-être.

Responsabilités

Une description précise des responsabilités respectives du CP et de l'employeur doit être réalisée. Si l'employeur reste in fine le responsable des mesures de prévention, le CP a des responsabilités de conseil auprès de l'employeur, de la ligne hiérarchique et des travailleurs, d'interlocuteur du SEPP et de suivi du plan global de prévention. La description des responsabilités opérationnelles de chacun peut se faire à chacune des rubriques du plan global de prévention. Il convient également de rappeler que toutes les actions de mise en œuvre sont susceptibles d'être déléguées à d'autres membres de l'équipe. Dans le même ordre d'idée, la mise en pratique sera effectuée en fonction des moyens mis à disposition.

Tâches

1) Politique de prévention

Avec l'employeur et les travailleurs, participer à l'élaboration du système dynamique de gestion des risques :

- ✓ organiser et participer à l'analyse des risques pour l'organisation dans son ensemble, c'est-à-dire l'inventaire des dangers et des situations dangereuses, l'évaluation des risques, l'élaboration et le suivi des plans annuels d'action et du plan global de prévention ;
- ✓ coordonner les activités de prévention avec le SEPP en ce qui concerne l'analyse des risques des postes de travail ainsi que la mise en place des mesures en matière de sécurité et d'hygiène sur le lieu du travail ;
- ✓ conduire les analyses sur le terrain en collaboration avec les responsables des activités suivant les priorités.

2) Surveillance médicale et gestion des accidents

- ✓ Coordonner avec le SEPP (conseiller en prévention-médecin du travail – CPMT du SEPP) la surveillance médicale sur base de l'analyse des risques aux postes de travail ;
- ✓ participer aux visites des lieux de travail par le SEPP selon la fréquence déterminée ;
- ✓ En concertation avec l'employeur, faire appel au SEPP dans toute situation relative à la santé et la sécurité des travailleurs ;

- ✓ enregistrer, signaler et effectuer les analyses d'accidents/incidents/premiers soins survenus, formuler des mesures de prévention, et assurer la mise en place des actions correctives ;
- ✓ mettre en place un système de rapportage des situations dangereuses ;
- ✓ organiser les premiers secours.

3) Procédures / Démarches

Proposer des procédures et des directives claires pour tous, en ce qui concerne :

- ✓ le plan d'urgence (en cas de vol, incendie, accident, pollution atmosphérique, alerte à la bombe, etc.) ;
- ✓ les consignes à suivre en cas d'évacuation incendie ;
- ✓ l'accueil des nouveaux travailleurs ;
- ✓ la rédaction des fiches de postes pour les catégories particulières de travailleurs (jeunes, intérimaires, ALE...);
- ✓ la demande d'intervention psychosociale formelle ou informelle ;
- ✓ les cas de violence, harcèlement moral ou sexuel ;
- ✓ l'intervention des premiers secours en cas d'accident.

4) Communication/Formation/Information/Sensibilisation

- ✓ Ecouter les travailleurs et informer des procédures à suivre en cas de risques psychosociaux ;
- ✓ Participer à la rédaction et à la diffusion des outils de sensibilisation en matière de bien-être au travail et assurer leur mise à jour ;
- ✓ informer de manière spécifique les nouveaux engagés des risques spécifiques rencontrés dans l'entreprise et du bon usage des moyens de protection ;
- ✓ maintenir à jour les connaissances dans le domaine de la sécurité et de la prévention, en utilisant les canaux de mise à jour de la législation fournis par le SEPP, l'ABBET, etc. ;
- ✓ être attentif au respect des règles de sécurité et des instructions données par la hiérarchie ;
- ✓ organiser ou participer aux réunions nécessaires et en assurer le secrétariat, notamment lorsqu'il y a un CPPT.

5) Contrôle

- ✓ Veiller à ce que les contrôles périodiques et réglementaires de la sécurité technique (installations électriques, machines et risques d'incendie) soient effectués ;
- ✓ analyser et mettre en place les actions correctives proposées.

6) Rapports

- ✓ Rédiger et transmettre les rapports d'analyse de risques à la ligne hiérarchique ;
- ✓ rédiger les procès-verbaux des réunions du CPPT ou autres réunions relatives au BET ;
- ✓ rédiger les fiches d'accident et les rapports circonstanciés ;
- ✓ rédiger le rapport annuel du SIPP à envoyer au SPF ETCS.

6. Guide de bonnes pratiques en matière de prévention du BET¹⁶

L'écoute – la disponibilité – la bienveillance

Une première série de bonnes pratiques avancées par les CP concerne l'importance de l'écoute et de la disponibilité auprès des travailleurs pour déceler les difficultés et les risques auxquels ils sont confrontés. Il est important de pouvoir accorder une oreille attentive afin de favoriser une relation de confiance permettant la confiance. Certains CP se rendent compte que l'écoute permet déjà de résoudre par mal de choses, sans nécessairement mettre en place une action concrète. Ils constatent que leurs collègues veulent avant tout être écoutés, ce qui nécessite du temps.

Impliquer les travailleurs dans le processus

Les CP soulignent l'importance de sensibiliser les équipes afin de les impliquer dans la réflexion et la mise en œuvre d'actions pour le bien-être. Il faut faire en sorte que les travailleurs s'investissent et n'attendent pas passivement que les décisions soient prises. Une manière d'impliquer les travailleurs a été, pour l'un ou l'autre CP, de mettre en place un dispositif pour réunir les observations de tous les travailleurs concernant leurs difficultés dans leur poste de travail ou les constats concernant le bâtiment. Il est important, pour les CP, de partir de la perception des travailleurs eux-mêmes, de ce qui les touche concrètement, plutôt que de leurs propres représentations.

Le travail participatif de détection des risques et besoins doit se faire dans la longue durée. Certains CP se sont rendu compte qu'il faut installer un climat de confiance et un espace d'expression bienveillant dans la durée pour que les travailleurs s'expriment sur les aspects psychosociaux. Si on limite cela à une réunion, le risque est que la discussion se limite à des aspects matériels.

La participation des travailleurs implique aussi de déléguer les tâches et d'ensuite mettre en place un suivi des actions réalisées, sans que ce soit pour autant perçu comme un moyen supplémentaire de contrôle. Une manière de déléguer qui a été testée par l'un ou l'autre CP est de constituer des groupes de travail sur certaines thématiques ou problématiques propres à l'institution.

Le suivi et l'explication des décisions auprès des équipes

Certains CP relèvent un risque à éviter dans le travail d'implication des équipes. Le travail de détection des problèmes à partir des travailleurs peut susciter des attentes grandissantes dans le chef de ceux-ci. Si les demandes ne sont finalement pas traitées et que les équipes ne sont pas informées des raisons du statu quo, cela pourrait générer une frustration d'autant plus importante et un mal-être plus prégnant, ce qui est le contraire de l'objectif de départ. Il est donc essentiel, une fois le travail de détection démarré avec la participation des travailleurs, d'entretenir l'échange et la communication autour du suivi des demandes et des décisions prises.

¹⁶ Ces propositions sont issues d'une synthèse des bonnes pratiques proposées par les conseillers en prévention qui ont participé au dispositif.

Dans le même sens, lorsqu'une piste d'action est proposée, il faut éviter d'être directif. Il est au Ces propositions sont issues d'une synthèse des bonnes pratiques proposées par les conseillers en prévention qui ont participé au dispositif. contraire important de l'expliquer aux équipes, de justifier les décisions et de montrer leur impact positif afin de minimiser les résistances.

Il faut également faire en sorte de réduire au maximum l'impact des décisions sur le travail quotidien des employés. Il faut que les changements demandés soient réalistes et réalisables dans le travail quotidien. Pour cela, il est nécessaire de consulter les travailleurs, d'estimer la faisabilité de la piste d'action, de trouver des compromis.

A ce propos, certains CP estiment qu'ils ne sont pas suffisamment préparés à cette dimension de la fonction, c'est-à-dire la capacité d'entrer en relation avec les collègues et la ligne hiérarchique, de les approcher avec diplomatie tout en étant à l'écoute des besoins. Il faut adopter une certaine posture qui nécessite le développement de compétences relationnelles spécifiques. Certains trouveraient intéressant de développer un module relationnel dans la formation de base du conseiller en prévention.

Un relais fréquent avec la direction

Certains CP ont fixé des rencontres régulières avec la direction ou le chef de service afin de faire le point sur les actions bien-être.

Echanger avec d'autres conseillers en prévention

Pour les CP ayant bénéficié de l'accompagnement de l'ABBET et du CERSO, c'est très enrichissant de pouvoir investir un espace d'échanges de pratiques avec d'autres conseillers en prévention. Il s'agit toutefois d'être attentif à réunir des CP qui travaillent dans des secteurs suffisamment proches et dans des organisations aux caractéristiques semblables (pensons notamment à la taille de l'organisation).

Système de classement des documents administratifs et des informations

Une part de la fonction de CP consiste en une gestion administrative des différents dossiers et rapports à réaliser dans le cadre de la politique de bien-être au travail. Il est dès lors indispensable d'avoir dès le départ un système de rangement et de classement des documents et aussi des informations concernant les obligations en matière de bien-être. De ce fait, il a été nécessaire de dédier un local ou un espace de rangement à la fonction de CP dans certaines institutions. Cela permet aussi d'avoir un espace pour le travail de rédaction, de réflexion, d'analyse propre à la fonction de CP et qui nécessite de pouvoir s'isoler et travailler seul.

Des outils d'information clairs et efficaces

Certains CP estiment qu'il est parfois plus efficace de communiquer certaines procédures par l'image à l'aide d'indications claires et imagées (pictogrammes, photos, dessins...) que par un discours. Les consignes affichées sur les murs de manière très concrètes et visuelles constituent une pratique ayant fait ses preuves.

La définition d'un horaire dédié à la fonction de CP

Certains CP ont souhaité délimiter de manière claire un horaire dédié à leur fonction de CP et trouvent qu'il s'agit d'une bonne pratique, du moins quand cela est possible.

Etre attentif à l'articulation entre la fonction principale et la fonction de conseiller en prévention

Comme on l'a évoqué plus haut, la fonction de CP peut entrer en synergie avec la fonction principale ou, au contraire, être fort différente. Il peut s'avérer précieux de réfléchir à l'articulation des deux casquettes tant au niveau pratique (organisation du travail, horaire, régime de temps de travail) qu'au niveau de la nature du travail (degré de proximité entre les tâches réalisées dans le cadre des deux fonctions).

7. Argumentaire en faveur du soutien structurel de la fonction de CP

L'analyse du projet-pilote de soutien de la fonction de conseiller en prévention permet de mettre en lumière l'intérêt et l'apport de cette fonction et leur contribution à la mise en place d'outils de prévention et de bien-être au sein des institutions. On l'a vu, le projet-pilote de soutien à la fonction de conseiller en prévention a permis de progresser dans la mise en place d'actions concrètes et de politiques de bien-être dans une série d'institutions. On a pu voir la quantité importante d'actions mises en œuvre par les conseillers en prévention et qui touchent aux différents domaines du bien-être. On a vu que les besoins sur le terrain étaient importants, notamment en ce qui concerne l'amélioration de l'état des bâtiments dans l'associatif bruxellois (cf. rapport volet 2)¹⁷ et les risques psychosociaux, et que la fonction de conseiller en prévention, lorsqu'elle est soutenue par l'institution et qu'elle peut se déployer pleinement, se révèle décisive dans la mise en place de solutions permettant de résoudre certains problèmes ayant un impact sur le bien-être. La possibilité de l'embauche compensatoire a contribué grandement au déploiement de la fonction de conseiller en prévention, de par le temps qu'elle a permis d'allouer spécifiquement à la fonction, mais aussi de par la reconnaissance du statut de conseiller en prévention dans l'institution.

Les CP qui ont participé au dispositif ont des difficultés à évaluer objectivement l'impact de leurs actions sur le bien-être des travailleurs de leur institution. Toutefois, différents éléments sont mis en avant pour attester de la contribution de la fonction à l'amélioration du bien-être au travail dans l'institution :

- ✓ Le fait de **clarifier** et de **formaliser** les pratiques de bien-être a permis de mettre en lumière toute une série d'actions qui se faisaient déjà de manière informelle et de pointer les aspects qui n'étaient pas couverts.
- ✓ Certains CP ont des retours de la part de leurs collègues qui voient clairement l'**impact de leurs actions** et l'**évolution des conditions de travail** et de vie au travail. Il y a parfois une vraie reconnaissance de la contribution du conseiller en prévention.
- ✓ Les travailleurs sont également satisfaits qu'on **prenne en compte leurs difficultés**, ce qui est susceptible d'accroître leur **motivation** et la qualité de leur prestation professionnelle.
- ✓ Les CP perçoivent que leur équipe est de plus en plus **sensibilisée** à la question du bien-être.
- ✓ Le CP contribue à la **prise de conscience** de certains risques qui semblent ne pas concerner spontanément les secteurs qui nous intéressent. Par exemple, les aspects de sécurité paraissent secondaires dans des secteurs où les activités semblent sans risque physique majeur. Le plan global permet à la direction de prendre conscience des besoins.
- ✓ La prévention des risques d'accidents de toutes sortes permet de **réduire les difficultés organisationnelles** liées à un turn-over élevé où à l'absentéisme pour raison de maladie ou d'épuisement.

¹⁷ <http://www.apefasbl.org/lapef/actions-en-partenariats/approche-du-bien-etre-au-travail>

Cependant, l'analyse a également permis d'attirer l'attention sur un certain nombre de **facteurs limitant** le déploiement de la fonction et ses impacts positifs. Il s'agit d'en être conscient dans la mise en œuvre d'un éventuel soutien structurel qui tienne compte des réalités sectorielles, organisationnelles et relationnelles.

Un premier frein souligné concerne l'**ampleur de la fonction** telle qu'elle est présentée dans les textes officiels ou dans le cadre de la formation de base. Si la **formation de base** est considérée comme utile pour connaître les fondamentaux de la fonction, il semble qu'elle ne permette pas directement son opérationnalisation. A ce propos, le soutien proposé dans le cadre des interventions a été fortement apprécié et profitable pour les participants qui estiment tous qu'il s'agit d'un soutien précieux pour démarrer la prise en charge de la fonction. Les **interventions** constituent en effet un dispositif permettant la mise en application des informations reçues en formation et plus adapté aux réalités de leur secteur. Ce type de dispositif permet également d'avoir des échéances qui poussent les CP à avancer dans la mise en place de leur fonction, ce qui s'avère indispensable dans la mesure où celle-ci passe souvent après la fonction principale. Les interventions permettent également une progression étape par étape fort appréciée et rassurante dans la mise en œuvre de la fonction. Confucius disait : Celui qui déplace la montagne, c'est celui qui commence à enlever les petites pierres. De plus, les interventions participent indirectement à la légitimation de la fonction de CP au sein de l'organisation car cela montre que cela est institutionnalisé et reconnu à l'extérieur. Tous se rejoignent dans l'idée qu'il faut poursuivre les interventions comme modalité de soutien à la fonction de CP. Les participants estiment toutefois qu'un an et demi d'accompagnement (à raison d'une fois tous les 3 mois) n'est pas suffisant pour maîtriser les différents aspects de la fonction, surtout dans la phase de démarrage de la fonction.

Parallèlement aux interventions, certains CP suggèrent de systématiser ou de rendre accessible un **système d'accompagnement des équipes au sein des institutions** afin de les soutenir dans la mise en œuvre du plan de prévention. C'est important d'avoir quelqu'un de l'extérieur qui apporte un regard neuf et expert sur la situation. A ce titre, ceux qui ont pu bénéficier des services de l'ABBET ont trouvé cela très soutenant.

C'est également un travail de **sensibilisation et d'information** qu'il s'agit de poursuivre. On l'a vu, un frein important à la mise en œuvre d'une politique de prévention au sein des institutions est le **manque de reconnaissance et de légitimité de la fonction de CP**, le sentiment que la question du bien-être est traitée de manière informelle et ne nécessite pas toutes ces procédures et formalisations. Il s'agit de **déconstruire ce préjugé** parfois persistant et de légitimer la fonction par la visite de quelqu'un d'extérieur à l'institution qui viendrait informer sur les obligations légales en la matière ainsi que l'intérêt de développer une politique de bien-être et d'avoir un conseiller en prévention. C'est particulièrement vers l'employeur que doit être dirigé ce travail d'information vu le caractère décisif de son soutien dans la mise en œuvre de la fonction. Cela contribuerait à la légitimation de la fonction de CP et à la prise de conscience concernant les obligations en la matière. L'intervention d'un extérieur est également précieuse pour réaliser certaines actions de prévention, comme par exemple le dépistage participatif des risques, qui nécessite des compétences spécifiques que les CP n'ont pas nécessairement. La définition d'un temps de travail et d'un statut contribuerait également à une meilleure reconnaissance de la fonction et constituerait un facteur favorisant son déploiement et la mise en œuvre d'une politique de prévention participative.

Enfin, les CP rappellent que les mesures et les obligations légales en matière de bien-être suscitent un **coût qu'il serait logique de financer**. Il en va de même en ce qui concerne les coûts de formation pour assumer la fonction de CP. C'est surtout au début, pendant les premières années de mise en œuvre de la fonction de CP, que l'institution a besoin de moyens pour répondre aux exigences législatives. Ils attirent également l'attention sur l'insuffisance du nombre de places accessibles en formation au regard des besoins. Le problème du coût touche particulièrement les petites structures qui ont peu de moyens. A cet égard, l'embauche compensatoire dont certains ont bénéficié dans le cadre du projet-pilote a constitué un atout précieux pour le démarrage de la fonction de CP, mais le terme de ce dispositif est fortement craint par les bénéficiaires dont certains vont avoir moins de temps à consacrer à la fonction. C'est à nouveau surtout le cas dans les petites associations qui disposent de peu de moyens.

Annexes

I. GRILLE D'ENTRETIEN CONSEILLERS EN PREVENTION

1. Éléments de contexte

- ✓ Quel est le type d'agrément de l'association ? Combien de travailleurs sont occupés ? De combien d'antennes se compose l'association ?
- ✓ Quelle est votre formation ? Quelle est votre fonction principale ? Quel est le pourcentage de temps laissé à votre fonction de Conseiller en Prévention ?
- ✓ Qu'est-ce qui vous a poussé/motivé à intégrer le dispositif d'accompagnement de la fonction de conseiller en prévention ?

2. Objectifs de prévention et démarches au sein de votre organisation

- ✓ Au départ ou au cours du projet d'accompagnement, quels étaient les objectifs de prévention que vous souhaitiez atteindre au sein de votre association ?
- ✓ Quelles sont les ressources que vous avez pu utiliser pour atteindre ces objectifs ? Quel apport de ces ressources (notamment l'accompagnement, la BOBET... en vue du volet 3) ?
- ✓ Qu'est-ce que vous avez pu mettre en place au sein de votre association depuis le début de l'accompagnement dans le but d'améliorer le BET ?
- ✓ Quelles sont les démarches que vous comptez encore effectuer dans un avenir proche ?

3. Conditions de prise en charge de la fonction de conseiller en prévention

- ✓ Comment définiriez-vous la fonction de conseiller en prévention ? Quelles sont vos principales tâches de conseiller en prévention dans l'association ?
- ✓ Qu'est-ce qui a bien fonctionné dans vos différentes démarches ? Pour quelles raisons ? Quelles ont été vos ressources ?
- ✓ Qu'est-ce qui n'a pas bien fonctionné dans vos différentes démarches ? Pour quelles raisons ? Comment avez-vous fait face à la situation ?
- ✓ Quelles sont les contraintes et les principales difficultés à la fonction de conseiller en prévention dans votre association ?
- ✓ Est-ce que le rôle du conseiller en prévention est clair et connu par tous dans l'association ?
- ✓ Comment gérez-vous votre fonction principale couplée à celle de conseiller en prévention ?
- ✓ Avez-vous eu le sentiment d'être soutenu par vos collègues et vos supérieurs dans la prise en charge de votre fonction de conseiller en prévention ? Expliquez.

4. Évaluation de l'action du Fonds et position concernant un soutien structurel de la fonction de CP

- ✓ Quel a été l'apport à court et moyen terme de l'accompagnement du fonds?
- ✓ Quels types de soutien structurel (soutien financier du Fonds ou des pouvoirs publics du temps de travail, service conseils, intervisions, accompagnement in situ, etc.) seraient les plus pertinents à la fonction de CP ?
- ✓ Globalement, qu'est-ce qui a bien fonctionné dans la mise en oeuvre du dispositif, et qu'est-ce qu'il faudrait améliorer ?
- ✓ En vous inspirant de votre expérience, quelles sont les bonnes pratiques en matière de gestion de la fonction de CP qu'il faudrait soutenir ?

II. LISTE DES INSTITUTIONS PARTICIPANTES

INTERVISIONS AVEC EMBAUCHE		INTERVISIONS AVEC EMBAUCHE	
Institution	CP-Fonds	Institution	CP-Fonds
Santé Mentale	CP 332 - ASSS	Aide à la Vie Journalière (1)	CP 319.00 - 319 bico
Toxicomanie (1)	CP 332 - ASSS	Aide à la Vie Journalière (2)	CP 319.00 - 319 bico
Toxicomanie (2)	CP 332 - ASSS	Aide à la Vie Journalière (3)	CP 319.00 - 319 bico
Planning familial	CP 332 - ASSS	Santé Mentale	CP 332 - ASSS
Centre d'action sociale globale (1)	CP 332 - ASSS	Santé Mentale	CP 332 - ASSS
Centre d'action sociale globale (2)	CP 332 - ASSS	Centre d'action sociale globale	CP 332 - ASSS
Centre d'action sociale globale (3)	CP 332 - ASSS	Maison Médicale	CP 330 - ESS
Santé Mentale (bi-communautaire)	CP 330 - ESS	Centre d'hébergement pour personnes handicapées (1)	SCP 319.02 - ISAJH
Maison Médicale	CP 330 - ESS	Centre d'hébergement pour personnes handicapées (2)	SCP 319.02 - ISAJH
Centre de jour et d'hébergement pour personnes handicapées	SCP 319.02 - ISAJH	Maison d'accueil	SCP 319.02 - ISAJH
Centre d'hébergement pour personnes handicapées	SCP 319.02 - ISAJH	Service de placement familial	SCP 319.02 - ISAJH
		Service d'accompagnement pour personnes handicapées	SCP 319.02 - ISAJH
		Opérateur de formation (1)	SCP 329.02 - FFCISP
		Opérateur de formation (2)	SCP 329.02 - FFCISP
		Opérateur de formation (3)	SCP 329.02 - FFCISP
		Mission locale	SCP 329.02 - FFCISP

III. NOTE D'INFORMATION AUX INSTITUTIONS

Origine du projet et finalités

Suite aux recherches menées auprès des institutions reconnues par la COCOF, les Fonds sociaux ASSS, ESS et ISAJH ont décidé de mener un projet-pilote de soutien à la fonction de conseiller en prévention. Les partenaires sociaux estiment que pour garantir une meilleure prise en charge du bien-être au travail, la fonction de conseiller en prévention devrait être soutenue par les pouvoirs publics. Au terme du projet pilote, les partenaires sociaux adresseront à la COCOF un rapport qui présentera les arguments en faveur du soutien à la fonction de conseiller en tenant compte des spécificités des petites organisations que le projet pilote aura mises en évidence. Le rapport contiendra aussi les exemples de bonnes pratiques en la matière.

Avantages pour les institutions

Moyennant le respect du cahier des charges présenté ci-dessous et suivant les critères de priorité, les institutions retenues pourront bénéficier d'un financement égal à 5 à 10% de temps de travail (moyennant embauche supplémentaire correspondante) durant 18 mois.

Le temps de travail supplémentaire sera financé à raison d'un plafond en ETP annuel de 60.000€, soit sur 18 mois entre 4.500€ (si 5% ETP) à 9.000€ (si 10% ETP).

Cahier des charges (concernant le conseiller en prévention)

- ✓ affecter les 5 à 10% du temps de travail supplémentaires financé aux activités de conseiller en prévention (avec embauche complémentaire au sein de l'institution via avenant au contrat de travail : l'embauche complémentaire bénéficie au conseiller en prévention s'il travaille à temps partiel ou à un autre travailleur non membre de la Direction dans l'autre cas
- ✓ avoir suivi une formation de base de conseiller en prévention (40h) accessible gratuitement via les Fonds¹⁸ ou la suivre d'ici le 30 novembre 2013
- ✓ ne pas faire partie du personnel de direction ; si, dans une institution de moins de 20 travailleurs, la fonction de conseiller en prévention est encore occupée par un membre de la direction au 31/12/2012, l'accès au dispositif d'embauche complémentaire est accessible à la condition que la fonction de conseiller prévention soit affectée à terme (pour la SCP 319.02 : délai d'un an), à un travailleur non membre de la direction¹⁹, étant entendu aussi que dans les petites institutions (- de 20 travailleurs), la fonction de conseiller en prévention peut aussi être conçue au sein d'un groupement d'institutions
- ✓ entamer une analyse participative des risques au plus tard le 28/02/14²⁰ (à clôturer pour le 31/05/14).
- ✓ transmettre le plan annuel d'action défini suite à l'analyse de risques ainsi que le plan global de prévention actualisé

¹⁸ En ce compris l'embauche complémentaire correspondante pour les institutions agréées par la COCOF

¹⁹ Dans ce cas, ce travailleur suivra la formation de conseiller en prévention et non le conseiller en prévention membre de la Direction

²⁰ Qui peut être réalisée gratuitement avec le soutien de l'ABBET pour les institutions agréées par la COCOF

- ✓ participer à des interventions organisées dans le cadre du projet, en collaboration avec l'asbl ABBET, à raison de ½ journée par trimestre
- ✓ participer à l'évaluation du dispositif
- ✓ réaliser un rapport intermédiaire sur les activités réalisées dans le cadre du projet pour le 15 mars 2014 (relevés de paie, suivi des formations, des interventions, utilisation de la boîte à outils, réunions internes, contacts avec le SEPP, l'ABBET, la DS) avec un soutien d'un consultant externe et de l'ABBET
- ✓ réaliser un rapport final pour le 31 décembre 2014 (relevés de paie, rapport d'activités, transmission des documents produits durant le projet, évaluation qualitative des résultats obtenus et du projet) avec un soutien d'un consultant et de l'ABBET

Quelles institutions peuvent introduire une demande ?

Les institutions situées en Région bruxelloise relevant des SCP 319.02 (onss 162) ou CP 330 (onss 422, 522, 722 ou 735) ou CP 332 (onss 222) ayant entre 5 et 49 travailleurs (personnes physiques) au 31/12/12.

Minimum et maximum de projets retenus

Le projet sera mis en œuvre s'il y a au moins 10 demandes valides et pour maximum 25 institutions

Priorités

- ✓ 75% des projets retenus relèveront d'institutions reconnues par la COCOF
- ✓ 75% des projets retenus concernent des institutions entre 5 et 20 travailleurs
- ✓ Le temps de travail supérieur à 5% sera attribué à des institutions d'au moins 10 travailleurs, suivant l'étendue des types de risques rencontrés et/ou la variété des types d'activité et/ou la multiplicité des implantations
- ✓ Si un projet est introduit dans le cadre d'un SIPP commun²¹, le temps de travail sera de 10% par institution jusqu'à 50% de temps de travail (si cela concerne au moins 5 institutions)

Modalités de financement

- ✓ 40% : suite à la transmission de l'avenant au contrat de travail et signature d'une convention
- ✓ 40% : suite à la transmission du rapport intermédiaire
- ✓ Solde : suite à la transmission du rapport final

Timing

- ✓ 29/01/2012 : envoi de l'appel à candidatures aux institutions
- ✓ 26/04/2013 : séance de questions/réponses de 14h à 16h
- ✓ 15/05/2013 : clôture des candidatures
- ✓ 01/06/2013 : début du financement des institutions
- ✓ 15/03/2014 : rapport intermédiaire à remettre

21 En application de l'A.R. du 27/10/09 relatif à la création d'un service interne commun pour la prévention et la protection au travail (M.B. 16.11.09)

- ✓ 30/11/2014 : clôture du financement des institutions
- ✓ 31/12/2014 : rapport final à transmettre

Contenu de l'acte de candidature

- ✓ Identification de l'institution (secteur(s), nombre de travailleurs, implantations...)
- ✓ Motivations de la candidature (problématiques, attentes vis-à-vis du dispositif)
- ✓ Profil du conseiller en prévention et volume et modalités de l'embauche complémentaire
- ✓ Positionnement par rapport au cahier des charges
- ✓ Concertation paritaire par rapport à la demande

IV. CONTENU DES INTERVISIONS AVEC LES CONSEILLERS EN PRÉVENTION

1^{ère} séance

ÉTAPES	DESCRIPTION
Introduction	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Présentation des objectifs de l'Intervention ✓ Présentation des objectifs de la première séance ✓ Tour de table (présentation et attentes)
Le bien-être, c'est quoi ?	<p>Présentation : les 7 domaines avec des exemples</p> <p>Visionnage du film d'animation sur le bien-être</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rappel des 7 domaines du bien-être ✓ Exemple pour chaque domaine
L'analyse de risques	<p>Introduction : présentation de l'animation DARIDO</p> <p>Notions de « danger », « risque » et « mesures de prévention ».</p> <p>Exercice par groupe de 3 : déterminer les dangers, les risques et les mesures de prévention associées à la situation représentée sur l'image.</p> <p>En option : classer les mesures de prévention dans un des domaines du BET.</p> <p>Projection des images sur l'écran : chaque groupe présente les résultats de son analyse aux autres groupes. Ceux-ci peuvent réagir et compléter.</p>
Le plan global	<p>Dessiner avant la séance un tableau type</p> <p>Mise en situation : Au fur et à mesure de l'exercice précédent, chaque sous-groupe collera son post-it dans la colonne adéquate (mesure de prévention).</p> <p>Explications : Le plan d'action co-construit, donnez une explication du contenu et des objectifs poursuivis par les plans d'action.</p> <p>Présentation d'un modèle de plan d'action.</p>
Le service externe	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quel service ? Présentation succincte du SEPP ✓ Entrée en matière pour la séance suivante : apporter son contrat d'affiliation avec le SEPP.
Conclusion de la séance	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rappel des différents besoins exprimés lors de la réunion de lancement ✓ Tour de table sur les objectifs de chacun : « En tant que conseiller en prévention, quel(s) objectif(s) à atteindre. ✓ Questions-réponses, également du point de vue administratif. ✓ Programmation de la prochaine séance (date et contenu). 15 jours avant la prochaine séance, transmettre leurs questionnements éventuels.

Deuxième intervention

ÉTAPES	DESCRIPTION
Introduction de la séance	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rappel du contenu de la première séance et des « devoirs » ✓ Présentation du contenu de la deuxième séance
Le plan de prévention	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Retour des animateurs sur les plans de prévention reçus : présentation des principales pistes d'amélioration. ✓ Travail de groupe : par 3, travail autour d'un plan de prévention et propositions d'amélioration. Avec l'auteur du plan dans le groupe ✓ Proposition d'un plan plus complet à utiliser pour améliorer leurs plans de prévention (un plan d'action avec uniquement les mesures légales et récurrentes). ✓ Retour sur la question de la responsabilité de la mise en place des mesures : Pas toujours le CP. Mais comment savoir ? Quelles tâches et missions du SIPP ?
Tâches et missions du SIPP et du SEPP	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Objectif : informer de la fonction et de la répartition des missions du SIPP / SEPP. ✓ Missions du SIPP selon la loi : QUIZZ - Cf. Fiche 3.2 ✓ Répartition des missions avec le SEPP par catégorie d'entreprise à laquelle l'association appartient – Cf. Fiche 3.3.1 ✓ Quelles missions du SEPP entre dans le coût de la cotisation ? ✓ Parcourir le contrat type conclut avec un SEPP, décodage des différentes dimensions et informations importantes des services du SEPP ✓ Importance de prendre contact et de communiquer les problématiques auxquelles ils sont confrontés... Lister les questions à poser à son SEPP
Un outil : le tiroir du BET	<p>Concrètement, quels documents tenir à jour ? Présentation du tiroir BET</p> <p>Pour remplir au mieux les missions, un outil : « Le tiroir bien-être »</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Expliciter l'utilité de chacun des documents avec des exemples ✓ Leur demander s'ils ont tous les documents. Si non, pourquoi ? Difficultés ? ✓ Demander s'ils souhaitent un accompagnement pour certains documents en particulier. Divers documents seront complétés au fur et à mesure des séances
La fiche d'identification SIPP	<p>A partir d'une fiche d'identification vide, leur demander de la compléter, en cherchant les informations dans la BOBET.</p> <p>Insister sur l'objectif de décodage de la répartition des rôles entre SEPP et SIPP.</p>
Conclusion aux missions du SIPP : travailler ensemble !	<p>Pour répondre au bien-être au travail l'implication de tous les travailleurs à tous les niveaux de hiérarchie est importante ! Le conseiller en prévention a un rôle de conseils et ainsi devient le moteur de certaines actions.</p> <p>Vidéo Napo dans... Travailler ensemble !</p> <p>« La directrice de l'usine annonce à la presse son bilan en termes de production et sur les aspects de sécurité. Il semble excellent. Mais qu'en est-il des pratiques de travail à risque, du non-respect des procédures et du manque de communication ? Ce film traite de la prévention des risques professionnels en présentant l'importance d'acquiescer une culture commune en matière de sécurité tout en favorisant l'implication de chacun des acteurs de l'entreprise dans cette démarche. En travaillant et dialoguant ensemble, encadrement et salariés peuvent améliorer sécurité et santé au travail, mais aussi productivité. »</p>
Conclusion de la séance	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rapport intermédiaire ? ✓ Retour sur les objectifs : demander aux participants de préciser, de formaliser davantage leurs objectifs précis concernant leur évaluation. Leur préciser qu'on abordera cela dans les prochaines séances. ✓ Devoirs éventuels pour la séance suivante ? <ul style="list-style-type: none"> • Plans de prévention plus complets ? • Documents du tiroir BET ? • Remplir leur fiche d'identification SIPP

Troisième intervision

ÉTAPES	DESCRIPTION
Introduction de la séance	Rappel des deux séances précédentes Correction des devoirs : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Document d'identification ✓ Amélioration des plans d'action ✓ L'analyse de risques par postes de travail ✓ Rapport annuel SIPP pour SPF emploi et concertation sociale
Participation des travailleurs et de la ligne hiérarchique Vidéo Napo dans... Travailler ensemble Résistance au changement	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pourquoi la participation de tous ? ✓ Résistances au changement : Comment les comprendre et comment les limiter? Jeux de rôles: demander aux autres: comment se sont-ils comportés? Estimez-vous que ce soit la bonne manière de faire? Comment auriez-vous fait à leur place? Et en faire ressortir: <ul style="list-style-type: none"> • L'importance des arguments (qu'est-ce que j'aurais dit? Le fond) • La dimension relationnelle (comment je l'aurais dit? La forme) ✓ Changement des comportements et résistances aux changements ✓ Les huit lois du changement ✓ Comprendre les résistances au changement ✓ Comment faire face aux résistances? ✓ Communication vis-à-vis des porteurs, des attentistes et des freins
Stratégie participative d'analyse des risques	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Principes de base ✓ La stratégie SOBANE : 1er niveau Déparis ✓ Le rôle du conseiller en prévention ✓ L'animation Déparis : déroulement de la séance ✓ Le tableau des résultats ✓ Le Déparis et les risques psychosociaux ✓ La réussite d'une politique de prévention des RPS nécessite
Conclusion	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Rapport intermédiaire ✓ Organisation de la séance suivante juin 2014 ✓ Préparations: Lecture guide pour la prévention des risques psychosociaux au travail ✓ Déparis ✓ Faire le point sur les objectifs de l'intervision. Où vous en êtes?

Quatrième intervention

Les risques psychosociaux – Intervention de Vincent JAMINON – Conseiller en prévention psychosocial	
Cadre légal et définition	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Questions concernant la nouvelle législation et ses exigences relatives aux RPS ✓ Contenu de la définition des RPS ✓ Notion de burn out
Les causes des RPS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Les cinq sources des RPS : l'organisation du travail qui englobe tout, le contenu du travail au centre, les conditions de travail directement liées aux tâches réalisées, les relations interpersonnelles et les conditions de vie au travail directement liées au cadre et à l'ambiance physique de travail ✓ 12 compétences psychosociales dont : la capacité à travailler en groupe, capacité à communiquer, la créativité, la capacité à gérer les problèmes, ...
Que faire ?	<p>Grille d'analyse d'une situation :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Structure de prévention : conseiller en prévention, personne de confiance ✓ Indicateurs – incidents : ex ; accidents, absentéisme, turn-over, demandes d'intervention enregistrées, agressions, assuétudes, etc. ✓ Postes à risque – situation/lieux à risque ✓ Facteurs de stress (organisation du travail, contenu (quantitatif, qualitatif) du travail, conditions de travail, conditions de vie au travail, relation au travail : facteurs de soutien, niveau de prévention, niveau psychosocial, solutions déjà tentées.
Quelques exemples cités par les participants	<p>Exemple 1</p> <p>Pour remplir au mieux les missions, un outil : « Le tiroir bien-être »</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Situation : Une accueillante qui fait souvent des fautes d'encodage. Reçoit des remarques tous les jours, ne supporte plus, ne dort plus et pleure tout le temps. Elle ne se sent pas intégrée dans l'équipe. Elle souhaite partir mais ne part pas. Elle aimerait être soutenue par l'équipe. ✓ Analyse de la situation : faire une analyse plus fine de la situation : erreur de sélection ? mauvaise entrée ? mauvais accueil ? mauvais accompagnement ? un conflit ? un malentendu ? Une réflexion à long terme : Comment on sélectionne les collaborateurs ? comment on les accueille ? etc.
	<p>Exemple 2</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Situation : Accueil et thérapeutique des usagers handicapés, difficiles, avec problèmes d'hygiène, etc. Les thérapeutes sont conscients de la réalité du travail mais sont mal à l'aise pour parler des cas dramatiques avec les autres car problème de confidentialité. L'institution n'a pas les moyens payer une personne extérieure pour juste être à l'écoute.
	<p>Exemple 3</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Situation : Patient saoul, toxicomane qui menace (verbalement mais pouvant conduire à des menaces physiques) un médecin dans son cabinet. Que faire ?
Références	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Vincent de Gaulejac, la société malade de la gestion ✓ Dujarier, Marie-Anne : La division sociale du travail d'organisation dans les services, Nouvelle revue de psychosociologie, 2006/1, n°1, 129-136 ✓ HIVA, typologies d'interventions en matière de prévention des TMS et des RPS. ✓ Didier Robin, Dépasser les souffrances institutionnelles

Cinquième intervision

Les Aspects psychosociaux

Rétroactes et changements législatifs	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 1992 : La première réglementation sur le thème et visait spécifiquement «le harcèlement sexuel» au travail. ✓ 2002 : élargissement à la prévention de la violence, du harcèlement moral et sexuel au travail. ✓ 2007 : Début de la prévention des risques psychosociaux au travail en général. ✓ 2014 : L'accent mis sur la prévention des risques psychosociaux liés au travail, et sur le renforcement de la prévention primaire et collective.
Nouvelle législation RPS	<p>La nouvelle législation relative à la prévention des risques psychosociaux au travail (M.B. 28.04.2014) est entrée en vigueur le 1er septembre 2014 et inclut:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Loi du 28 février 2014 complétant la loi du 4 août 1996 quant à la prévention des risques psychosociaux au travail dont notamment, la violence et le harcèlement moral et sexuel au travail, ✓ Loi du 28 mars 2014 modifiant le code judiciaire et la loi du 4 août 1996 en ce qui concerne les procédures judiciaires, ✓ Arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux (RPS) au travail (abroge l'A.R. du 17 mai 2007).
Définition des RPS et les cinq facteurs	
Les obligations légales RPS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Réaliser une analyse des risques psycho-sociaux <ul style="list-style-type: none"> • analyser le travail réellement accompli (en concertation avec les travailleurs); • inventorier les causes de RPS; • analyser les situations de travail et objectiver les facteurs de risque; • analyser les conditions d'exposition des travailleurs à ces facteurs de risques; • identifier les caractéristiques des populations les plus exposées et les situations de travail à risque; • identifier les leviers d'action et mettre en place des modes de prévention adaptés. ✓ Outils d'analyse : stratégie SOBANE ✓ Elaborer un plan d'action ✓ Prendre en priorité des mesures de prévention primaire et collective ✓ Procédures à suivre en cas de dommages : informelle et formelle ✓ Evaluation et suivi
Etude des cas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cas 1 : « Ils ne mouraient pas tous mais tous étaient frappés » ✓ Cas 2 : « J'ai mal au travail »
Présentation des outils ABBET	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Nouvelles fiches BOBET ✓ Le jeu de Loi ✓ Les vidéos (avec carnets pédagogiques) : <i>Incendie, Nettoyage et produits d'entretien.</i> ✓ Intranet pour les conseillers en prévention
Programmation des entretiens individuels	

Sixième intervision

<p>Elaboration concertée d'un descriptif de fonction de conseiller en prévention</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Sa Mission ✓ Ses Tâches <ul style="list-style-type: none"> • Politique de prévention • Surveillance de santé et gestion des accidents • Procédures et démarches • Communication / Formation / Information / Sensibilisation • Contrôle des équipements • Rédaction des rapports BET • Définition des limites des responsabilités du conseiller en prévention
<p>Echanges d'expérience</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Présentation informelle (5 minutes max) d'un dispositif, une action, une pratique mise en place dans votre association. ✓ Parler du contexte, des étapes de la mise en œuvre, des ressources utilisées, de la collaboration avec l'équipe et la hiérarchie, des éventuelles difficultés, de l'impact déjà perceptible de cette initiative. ✓ Site permettant de créer soi-même le plan d'évacuation incendie: http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/securite-incendie/prevenir-incendie/conseils-prevention/plan-evacuation-maison-incendie/plan-en-ligne-instructions.html
<p>Echanges autour des « bonnes pratiques »</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Communiquer, Informer, Partir des préoccupations et de la perception des travailleurs, Conseiller. ✓ Collectif: engager tout le monde dans le processus, avoir des alliés, des ressources dans l'équipe. Déléguer. ✓ Solutions réalistes, qui ne bouleversent pas trop le travail. ✓ Documentation-ressources ✓ Organisationnel
<p>Echanges autour des recommandations</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Accompagnement étroit la première année, et poursuivre la dynamique pendant 2 ans. ✓ Poursuivre l'embauche compensatoire. Poursuivre les intervisions. ✓ Etre mis au courant des évolutions législatives (newsletter). ✓ Campagne de sensibilisation sur l'importance de cette fonction dans le non-marchand, ✓ Sensibiliser les directions ✓ Avoir la possibilité de visiter d'autres institutions. ✓ Avoir un « Module relationnel » dans la formation ✓ Pouvoir décisionnel du CP? Budget de fonctionnement ?
<p>Le contenu de mon tiroir bien-être (fiche 12.4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contenu en relation avec le descriptif de fonction du conseiller en prévention (voir Fiche Bobet 12.4).
<p>Dernière recommandation</p>	<p style="text-align: center;">« Savez-vous comment manger un éléphant ? En mangeant une bouchée à la fois ! »</p>

L'Association Bruxelloise pour le Bien-Être au Travail - **ABBET** a pour mission de mettre en œuvre la mesure « Emploi et bien-être » selon les termes de l'Accord Non Marchand du 22 décembre 2010 signé entre les partenaires sociaux et la commission communautaire française (COCOF); et de manière générale, de développer des projets en faveur du bien-être au travail, tel que défini dans la loi du 4 août 1996.

La mesure "Emploi-bien-être" concerne les associations agréées par un des décrets de la COCOF, et relevant d'un des secteurs suivants: Aide aux personnes handicapées / Social / Santé / ISP / Cohésion sociale.

L'Asbl ABBET, en partenariat avec l'APEF, peut intervenir:

- ✓ en expliquant la loi sur le bien-être au travail et en informant des nouvelles dispositions
- ✓ en rencontrant les équipes dans les associations pour évaluer leurs attentes
- ✓ en effectuant des analyses de risques de manière participative
- ✓ en accompagnant les associations dans la réalisation de leurs plans d'action pour la réduction des risques
- ✓ en orientant les équipes vers d'autres possibilités de soutien de la part des fonds sociaux
- ✓ en réalisant des outils de prévention spécifiques au secteur non marchand
- ✓ en organisant des échanges de bonnes pratiques pour les conseillers en prévention, les personnes de confiance...
- ✓ en accompagnant les associations qui souhaitent mettre en place un service interne de prévention et de protection (SIPP) commun.

Au fil du temps, différents outils ont été créés comme:

- ✓ la Boîte à Outils pour le Bien-Être au Travail - BOBET, reprenant l'essentiel de la législation, abordée simplement, de manière pratique, et en prise directe avec le non-marchand
- ✓ le jeu de LOI qui permet de découvrir de manière ludique et en équipe la législation et l'utilisation de la BOBET
- ✓ des vidéos et carnets pédagogiques sur la prévention incendie et nettoyage et produits d'entretien
- ✓ un film « Tu me fais craquer » qui illustre des situations de travail dans le non-marchand.

Ces outils (sauf le jeu de Loi) sont disponibles sur le site www.abbet.be

L'équipe ABBET

- ✓ Véronique Van Espen: Chargée de projet
- ✓ Radegonde Mushikiwabo: Conseiller en prévention 1
- ✓ François Willemot: Responsable de projets
- ✓ André Jadoul: Coordinateur

Contact

Tél: 02/227.62.02 - Mail: info@abbet.be

