



Co-Prev – Communiqué de presse analyse des chiffres 2017-2020

Pour la première fois depuis des années, Co-Prev a constaté en 2020 une diminution des dossiers psychosociaux sur le lieu de travail

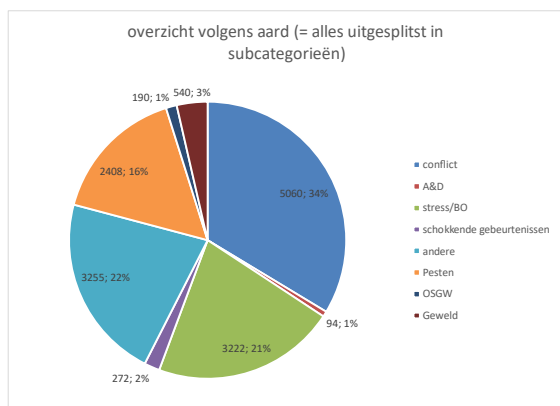
- Les Services externes de prévention ont traité 14.991 dossiers aspects psychosociaux
 - Diminution de **2,12%**, peut-être en partie due au corona
- La part des conflits (34%), du harcèlement (16%) et du stress/burn-out (21%) reste assez stable au fil des ans
- Attention particulière sur la prévention, notamment via des analyses des risques et des formations

Co-Prev, qui rassemble les services externes de prévention et de protection au travail en Belgique, a constaté l'année dernière une légère baisse du nombre dossiers sur les aspects psychosociaux. Les membres de Co-Prev qui, en 2020, en veillé ensemble sur la santé et le bien-être de 3.736.735 travailleurs belges, ont traité 14 991 de ces dossiers en 2020. C'est 2,12% en moins qu'en 2019, une diminution qui est peut-être en partie liée au corona.¹ La nature et la répartition des dossiers reste stable malgré le corona : 7 dossiers sur 10 tournent encore autour d'un conflit, d'un comportement de harcèlement ou stress/burn-out.

Les années précédentes, Co-Prev venait d'établir une forte augmentation – de 7% en 2019 et de 8% en 2018 – du nombre de dossiers aspects psychosociaux. « La diminution en 2020 pourrait donc en partie être due à l'effet corona », déclare Peter Decavele, président du groupe de travail Aspects psychosociaux chez Co-Prev. La disparition des réunions physiques a fait disparaître certains éléments déclencheurs de conflits. D'un autre côté, il y a des cas qui n'ont tout simplement pas été signalés. « Premièrement, le seuil pour prendre rendez-vous avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux était un peu plus élevé que la normale - les rendez-vous physiques étaient difficiles et les rendez-vous en ligne ont mis du temps à se mettre en place, surtout pour les sujets sensibles. »

“De nombreux problèmes ‘mineurs’ n’ont pas été signalés en raison du corona et continuent donc à s’envenimer. Ce qui est dommage car du coup, nous constatons une augmentation du nombre de dossiers difficiles en 2021.”

“Deuxièmement, de nombreux petits problèmes ont été relativisés ou reportés en raison du corona : à la lumière du grave problème corona, de nombreuses personnes ont peut-être pensé que ce n'était pas le moment d'évoquer ce qu'elles considéraient comme des problèmes mineurs. Et c'est dommage car cela devient finalement de gros problèmes. C'est ce que nous voyons déjà de par les statistiques de 2021 : le nombre de dossiers difficiles est particulièrement élevé. »



En 2020, la majorité des dossiers tourne autour de situations de conflits (environ 34%). Elle est suivie par les dossiers autour des harcèlements (16%) et des problématiques relatives au stress et au burn-out (21%). Ces 3 raisons représentent 71% de tous les dossiers. Les sujets moins fréquents incluent la violence, le harcèlement sexuel, événements traumatisants et usage de substances (consommation d'alcool, tabac et drogues). Dans la grande majorité des cas, une autre personne est impliquée et il s'agit dès lors presque toujours (plus de 90%) d'un propre collègue ou responsable. Ce n'est que très exceptionnellement (moins de 5%) que l'autre personne est une personne extérieure à l'organisation.

Importance de la caisse de résonance

Lorsque l'on passe des causes au traitement des dossiers, il est particulièrement frappant que plus de 90 % du nombre total de dossiers liés à des risques psychosociaux sont traités de manière informelle. Un chiffre qui, comme toutes les autres formes de traitement, est resté stable au fil des années. De plus, il apparaît qu'environ la moitié des dossiers sont finalisés après un ou plusieurs entretiens, sans demande d'intervention supplémentaire. 82 % sont traités au travers d'entretiens entre le demandeur et le conseiller en prévention, sans que l'employeur n'intervienne activement.

« On peut en déduire plusieurs choses », déclare Peter Decavele. « Premièrement que la ventilation est importante et que les gens n'ont souvent besoin que d'une caisse de résonance. De plus, la plupart des demandeurs n'ont besoin que de quelques conversations pour tirer leurs propres conclusions ou passer aux étapes suivantes. Ces deux aspects soulignent combien il est crucial que les travailleurs osent exprimer leurs problèmes en temps opportun et qu'il y ait quelqu'un qui les prenne au sérieux et leur propose des options possibles. Cela empêche également un conflit de dégénérer en harcèlement, agression physique ou autre problème grave. C'est précisément pourquoi il est regrettable de conclure que le seuil pour faire connaître un problème à l'employeur est encore assez élevé. Il y a là un rôle très important pour nos services de prévention. »

En 2020, l'ensemble des services de prévention a consacré au total plus de 72 000 heures à traiter des dossiers psychosociaux, soit 9 000 jours ouvrés. 36% de ce temps est consacré à une première rencontre avec un travailleur. La phase informelle évoquée plus haut (entretiens de suivi, intervention en concertation avec l'employeur, conciliation) prend environ 40% du temps total, la phase formelle (on parlait autrefois des « plaintes officielles ») environ 24%, malgré le fait qu'elle soit choisie dans moins de 10 % des dossiers. Bien que ces chiffres aient fluctué² au cours des années, ils restent globalement stables.

Travailler surtout préventivement

Les services externes de prévention et de protection au travail travaillent, sur la base de leur mission au niveau organisationnel, de façon préventive et souvent structurelle au bien-être au travail. Ils réalisent ainsi chaque année de nombreuses analyses de risques, dont environ la moitié sont des analyses de risques globales et l'autre moitié sont des situations de travail particulières. De plus, ils ont organisé 1 664 formations sur les aspects psychosociaux au travail tout au long de l'année.

“La meilleure façon de faire de la prévention est de mettre en place une véritable politique de bien-être au sein de l'organisation.”

Peter Decavele: “Cela montre que les services externes de prévention sont bien plus que de simples gestionnaires de dossiers. Bien que ce soit une partie très importante de notre rôle – et que nous abordons chaque dossier avec sérieux et professionnalisme - il vaut toujours mieux prévenir le mal-être que le guérir. Nous ne faisons pas de la prévention uniquement au niveau individuel du travailleur mais aussi au niveau de l’organisation : la meilleure façon de faire de la prévention est de mettre en place une véritable politique de bien-être au sein de l’organisation. »

- Pour plus d’informations sur ces chiffres, veuillez prendre contact avec Peter Decavele, Peter.Decavele@idewe.be, Président du groupe de travail aspects psychosociaux Co-Prev.

- (1) Ces pourcentages ont été calculés sur base du nombre de dossiers individuels pour 1 000 travailleurs, et sont donc indépendants de l’augmentation du nombre total de travailleurs dont s’occupent les membres Co-Prev.
- (2) Phase informelle: 40% en 2020 - 44% en 2019 - 46% en 2018 - 43% en 2017
Phase formelle: 24% en 2020 - 24% en 2019 - 22% en 2018 - 27% en 2017

À propos de Co-Prev

Co-Prev est l’association sectorielle de tous les Services Externes pour la Prévention et la Protection au Travail en Belgique et défend les intérêts communs de ces 10 services. Les services externes trouvent au sein de Co-Prev une plateforme pour se concerter et déterminer des positions communes, qui constituent la base de la communication et de la concertation avec les acteurs du bien-être au travail: Administrations fédérales et régionales, partenaires sociaux, associations professionnelles, etc.