

Risques psychosociaux et nouvelles technologies, meilleurs ennemis ?

Face à l'émergence des nouvelles technologies de l'information et de la communication et, vu leur impact sur les risques psychosociaux et le bien être des travailleurs salariés, quelles sont les (ré)actions juridiques envisageables ?

Mémoire réalisé par
Hélène Zielonka

Promoteur
Marco Rocca

Année académique 2017-2018
Master en droit

Le plagiat entraîne l'application des articles 87 à 90 du règlement général des études et des examens de l'UCL.

Il y a lieu d'entendre par « plagiat », l'utilisation des idées et énonciations d'un tiers, fussent-elles paraphrasées et quelle qu'en soit l'ampleur, sans que leur source ne soit mentionnée explicitement et distinctement à l'endroit exact de l'utilisation.

La reproduction littérale du passage d'une oeuvre, même non soumise à droit d'auteur, requiert que l'extrait soit placé entre guillemets et que la citation soit immédiatement suivie de la référence exacte à la source consultée.*.

En outre, la reproduction littérale de passages d'une oeuvre sans les placer entre guillemets, quand bien même l'auteur et la source de cette oeuvre seraient mentionnés, constitue une erreur méthodologique grave pouvant entraîner l'échec.

* A ce sujet, voy. notamment <http://www.uclouvain.be/plagiat>.

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier particulièrement Monsieur Rocca, promoteur de ce mémoire, pour sa disponibilité et, ce, jusque dans les derniers instants.

J'exprime également toute ma gratitude à mes proches qui m'ont épaulée tout au long de ces cinq années d'études. Leur soutien fut aussi précieux qu'indéfectible.

Enfin, j'adresse une pensée à Hélène, binôme de bibliothèque, avec qui j'ai traversé chacune des étapes de la rédaction de ce mémoire.

A tous, un immense merci.

INTRODUCTION

Le droit de jouir du meilleur état de santé possible est un principe universel. Pour l’OMS, la santé est un « *état de complet bien-être physique, mental et social, et qui ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d’infirmité* »¹. Cette définition permet la reconnaissance d’un droit à la protection contre les risques psychosociaux pour les travailleurs.

Pourtant, ce n’est qu’au milieu des années 90 que le souci du bien-être des travailleurs salariés fut le moteur d’évolutions organisationnelles, managériales mais aussi juridiques. En effet, la réflexion juridique concernant les risques psychosociaux est assez récente². Les premiers risques psychosociaux à être pris en charge furent le harcèlement sexuel³ et le stress⁴.

A l’heure actuelle, alors que la protection de la santé physique des travailleurs salariés s’avère de plus en plus efficace (diminution des accidents du travail et des maladies professionnelles) ; parallèlement, les risques psychosociaux et le mal-être au travail augmentent (harcèlement, violences, anxiété, dépression, stress, burn-out, etc.)⁵.

Ce phénomène paradoxal s’explique, principalement, par les évolutions sociétales intervenues ces dernières années. Nous pouvons citer les nouveaux modes de production (suppression des stocks, externalisation des fonctions non directement liées à la production, etc.), les nouvelles technologies (smartphone, système de vidéosurveillance, géolocalisation, commande vocale, etc.), la dématérialisation des ressources (abstraction, réduction de la maintenance, etc.), et les nouveaux modèles de rentabilité (contradiction entre culture d’entreprise, mise en avant du collectif et système de valorisation de la performance individuelle) qui ont bouleversé l’activité économique et sociale⁶. Dans ce contexte, s’ajoute une importante mise en concurrence due à la mondialisation qui engendre de l’instabilité et la précarité de l’emploi.

¹Préambule à la Constitution de l’Organisation Mondiale de la Santé, tel qu’adopté par la Conférence Internationale sur la Santé, New York, 19-22 juin 1946, signé le 22 juillet 1946, entré en vigueur le 7 avril 1948.

²P. BRASSEUR et J.-P. CORDIER, « La prévention des risques psychosociaux au travail : des origines de la réforme à 2014 », *Actualités en matière de bien-être au travail*, Bruxelles, Bruylant, 2015, pp. 124 à 171.

³Arrêté royal du 18 septembre 1992 organisant la protection des travailleurs contre le harcèlement sexuel sur les lieux de travail, *M.B.*, 7 octobre 1992, (Fin de validité : 16 juin 2007).

Loi du 30 octobre 1998 insérant un article 442 bis dans le Code Pénal en vue d’incriminer le harcèlement.

⁴Convention Collective n°72 du 30 mars 1999, conclue au sein du Conseil National du Travail, concernant la gestion et la prévention du stress, rendue obligatoire par l’arrêté royal du 21 juin 1999, *M.B.*, 9 juillet 1999.

⁵P. DAVEZIES, « Le corps face au cumul des contraintes et des nuisances du travail », *Les risques du travail. Pour ne pas perdre sa vie à la gagner*, Paris, La Découverte, 2015, p. 362.

⁶B. SAHLER, M. BERTHET, P. DOUILLET et I. MARY-CHERAY, *Prévenir le stress et les risques psychosociaux au travail*, Paris, Anact, 2007, p. 28.

Au cœur de ces bouleversements, nous retrouvons l'émergence des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

De façon plus fondamentale, c'est notre rapport au travail et à l'emploi qui est bouleversé, la valeur travail est désacralisée et cette perte de sens participe au mal-être des travailleurs.

Comment répondre à ces nouvelles difficultés ?

Comment trouver du sens dans l'activité exercée ?

Il semblerait que cela soit le défi de notre génération : réinventer le travail afin qu'il épouse davantage les métamorphoses de notre société et qu'il ne génère plus autant de souffrance.

Ce travail postule que les nouvelles technologies ont un impact sur l'organisation et les conditions de travail, *sensu lato*, et, a pour objectif de réfléchir à la manière dont le droit peut s'en emparer afin de réguler leurs répercussions en termes de risques psychosociaux.

En effet, comme l'a déclaré Winston Churchill :

« Mieux vaut prendre le changement par la main avant qu'il ne nous prenne par la gorge ».

Dans un premier chapitre, nous nous familiariserons avec les concepts centraux en jeu, à savoir, les risques psychosociaux et les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Ensuite, dans un second chapitre, nous examinerons le régime juridique réservé aux risques psychosociaux. Nous traiterons du droit de l'Union Européenne et du droit national. Enfin, au sein de notre troisième chapitre, nous évoquerons les démarches juridiques envisageables afin de réguler l'impact de l'usage des nouvelles technologies sur les risques psychosociaux en milieu professionnel.

Chapitre 1 : L'impact des nouvelles technologies sur les risques psychosociaux

La bonne compréhension de ce que sont les risques psychosociaux et les nouvelles technologies est un préalable indispensable à la poursuite de notre étude.

Par conséquent, dans un premier temps, nous définirons les risques psychosociaux et mettrons l'accent sur les causes plurifactorielles de ceux-ci.

Dans un second temps, nous expliquerons au lecteur ce que nous entendons sous le vocable « nouvelles technologies de l'information et de la communication ».

Dans un dernier temps, nous analyserons l'impact qu'ont les nouvelles technologies sur les facteurs psychosociaux et sur la santé mentale et le bien-être des travailleurs salariés.

Section 1 : Le concept générique de risques psychosociaux au travail

C'est en 1992, qu'est adoptée la première réglementation relative aux risques psychosociaux, celle-ci portait sur le harcèlement sexuel⁷. Cette réglementation exprime la prise de conscience selon laquelle le bien-être au travail n'est pas uniquement influencé par la santé et la sécurité, mais qu'interviennent, également, des facteurs psychosociaux tels les relations interpersonnelles qui s'expriment, notamment, dans les comportements abusifs ou dans l'organisation du travail⁸.

Que recouvre le concept de risques psychosociaux ?

Pour répondre à cette question, cette première section s'attachera à définir la notion de risques psychosociaux. Ensuite, nous analyserons quelques chiffres afin de comprendre l'importance du phénomène. Par après, nous expliciterons les différents facteurs psychosociaux en jeu afin de permettre une meilleure compréhension de la notion de risques psychosociaux. Enfin, nous illustrerons, brièvement, les conséquences en termes de santé que présente l'exposition aux risques psychosociaux.

Sous-section 1 : En quête d'une définition

Il n'est pas aisé de définir la notion de risques psychosociaux étant donné qu'elle peut désigner à la fois le risque professionnel et, ses effets sur la santé, les causes et les conséquences.

⁷Arrêté royal du 18 septembre 1992 organisant la protection des travailleurs contre le harcèlement sexuel sur les lieux de travail, *M.B.*, 7 octobre 1992, (Fin de validité : 16 juin 2007).

⁸Université de Namur, *Guide pour la prévention des risques psychosociaux au travail*, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, 2013.

Par ailleurs, il est possible d'identifier plus d'une quarantaine de risques psychosociaux⁹.

Au niveau international, l'OIT définit les risques psychosociaux comme : « *la probabilité ou la possibilité qu'une personne soit victime d'un événement indésirable ou que sa santé soit altérée si elle est exposée à un danger psychosocial ; c'est la combinaison de la probabilité de survenue d'un événement dangereux et la gravité du dommage provoqué par cet événement sur la santé. La relation entre le danger et le risque est l'exposition, qu'elle soit immédiate ou à long terme. Dans ce contexte, on inclut les effets physiques et psychologiques* »¹⁰.

L'avantage de cette définition est qu'elle définit les risques psychosociaux de la même manière qu'elle définirait tout risque professionnel, leurs impacts sur la santé et la sécurité sont reconnus.

Au niveau de l'Union Européenne, il n'existe pas de définition légale parce que le phénomène des risques psychosociaux n'a jamais été envisagé de façon globale. Toutefois, l'Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail propose de définir le risque psychosocial comme « *le risque de nuire au bien-être psychologique ou physique d'un travailleur découlant de l'interaction entre la conception et la gestion du travail dans un contexte organisationnel et social* »¹¹. Il s'agit d'une définition élaborée par Cox et Griffiths en 2005¹².

Enfin, concernant la Belgique, c'est en 2014¹³ qu'elle opte pour la terminologie « risques psychosociaux » abandonnant celle, dépassée, de « charge psychosociale occasionnée par le travail »¹⁴. C'est une heureuse évolution étant donné que l'expression « risques psychosociaux »

⁹B. MUNEZERO, *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, Waterloo, Kluwer, 2015, p. 8.

¹⁰Organisation Internationale du Travail, Bureau international du Travail, *Risques psychosociaux, stress et violence dans le monde du travail*, Journal international de recherche syndicale, Vol. 8, 1-2, Genève, 2017, p. 13.

¹¹Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail, *Calcul des coûts du stress et des risques psychosociaux liés au travail*, Observatoire Européen des risques, Communautés européennes, Luxembourg, 2014, p. 4.

¹²T. COX et A. GRIFFITHS, «The nature and measurement of work-related stress: theory and practice», *Evaluation of human work* (3e éd.), CRS Press, Londres, 2005, pp. 553 à 571.

¹³Loi du 28 février 2014 complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail, dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, *M.B.*, 28 février 2014 ; Loi du 28 mars 2014 modifiant le Code judiciaire et la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires, *M.B.*, 29 avril 2014.

¹⁴Projet de loi complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail, dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, Exposé des motifs, *Doc. Parl.*, Ch. Repr., sess. ord., 2013-2014, 53-3101/001, p. 19.
« *Le mot 'charge' peut faire l'objet d'interprétations diverses. Certains l'abordent sous l'angle du dommage à la santé (effet), d'autres sous l'angle d'une contrainte inhérente à l'exécution du travail (comme la charge physique, la charge mentale ou émotionnelle inhérente à certaines activités). La prévention devrait alors plutôt porter sur la « surcharge » dans cette dernière approche. En outre, la « charge » vise davantage la charge issue de l'exécution de la tâche. Au-delà du contenu du travail, les aspects psychosociaux du travail sont toutefois également liés à l'organisation du travail, aux conditions de travail, aux conditions de vie au travail et aux relations interpersonnelles. Ce changement de terminologie met davantage en évidence les facteurs de risques de type collectif* ».

est communément admise, à la fois, par la communauté scientifique et par les instances européennes. Par ailleurs, elle permet d'élever ces risques au rang de risques professionnels¹⁵.

Depuis 2014, les risques psychosociaux au travail sont définis par le législateur belge comme « *la probabilité qu'un ou plusieurs travailleurs subissent un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger*¹⁶ ».

Il est intéressant de noter que la Belgique est le seul des Etats membres à disposer d'une définition légale des risques psychosociaux¹⁷. Elle suit le schéma classique des autres risques professionnels, à savoir, la probabilité que des travailleurs subissent un dommage à la suite de l'exposition à un danger.

Cette formulation permet d'englober tout type de risque psychosocial, ainsi que tout facteur de risque, toutefois, le membre de phrase « *sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger* » vient contrebalancer ce caractère englobant. Ces deux conditions cumulatives sont floues, alors qu'elles doivent, précisément, permettre de cerner les obligations de l'employeur.

Le terme « danger » est mal choisi, en effet, le danger est défini comme étant : « *la propriété intrinsèque ou la capacité d'un objet, d'une substance, d'un processus ou d'une situation d'avoir des conséquences néfastes ou de menacer la santé et la sécurité du (des) travailleur(s)* ». En vertu de cette acception, il est impossible pour l'employeur d'avoir un impact sur un danger, ce n'est pas de son ressort¹⁸.

Nous pouvons supposer que le législateur ne visait pas le danger mais bien le risque ou le facteur de risque. Cette thèse est accréditée par l'exposé des motifs du projet de loi complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail : « *D'un point de vue juridique, seules les situations comportant objectivement un danger doivent être prévenues par*

¹⁵S. BILLY, P. BRASSEUR, J.-P. CORDIER, *La prévention des risques psychosociaux au travail depuis la réforme de 2014 : aspects juridiques et pratiques*, Waterloo, Kluwer, 2016, p. 21.

¹⁶Article 32/1 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

¹⁷A. ZORBAS et G. ZORBAS, *Risques psychosociaux, harcèlement et violences au travail. Droit belge, français et luxembourgeois*, Bruxelles, Larquier, 2016, p. 262.

¹⁸S. BILLY, P. BRASSEUR, J.-P. CORDIER, *La prévention des risques psychosociaux au travail depuis la réforme de 2014 : aspects juridiques et pratiques*, Waterloo, Kluwer, 2016, p. 97.

l'employeur. Ce qui signifie que l'expérience subjective individuelle du travailleur ne sera pas déterminante pour déterminer les responsabilités de l'employeur. En effet, la perception d'une même situation peut être différente d'un individu à l'autre. L'employeur ne peut pas être tenu pour responsable de l'ensemble des souffrances vécues par les travailleurs qui trouvent leur origine dans l'organisation du travail. Seules les situations pouvant être vécues comme anormales pour "le ou les travailleur(s) moyen(s) placé(s) dans les mêmes circonstances" devront être prises en compte par l'employeur dans sa politique de prévention »¹⁹.

En effet, on parle de risque « psychosocial » parce qu'il se situe à la jonction entre l'individu et sa situation au travail. La subjectivité de chaque travailleur a également une influence importante sur la perception du risque. En découle une complexité qui s'accorde mal avec l'application de la règle de droit. C'est pourquoi le législateur n'a entendu retenir que les facteurs de risques psychosociaux sur lesquels l'employeur peut avoir une influence.

Néanmoins, cette formulation présente le défaut de ne pas préciser la nature de l'obligation qui incombe à l'employeur. Est-ce une obligation de moyen ou est-ce une obligation de résultat, comme c'est le cas en France²⁰ ? Cette question est essentielle puisqu'elle définit la charge de la preuve. Etant donné qu'il s'agit d'une obligation sanctionnée pénalement, il nous paraît opportun que le législateur clarifie cette question. Selon Jean-Philippe Cordier, la situation peut être résumée comme suit :

« L'employeur a une obligation de résultat de tout mettre en œuvre pour atteindre le bien-être au travail des travailleurs, en ce compris la prévention des risques psychosociaux, mais n'a pas une obligation de résultat quant à la réussite effective de la politique du bien-être au travail relative aux risques psychosociaux, en ce sens qu'il ne pourra pas systématiquement être tenu pour responsable d'une situation avérée de harcèlement moral »²¹.

Il s'agit également de la position défendue par la Cour de Cassation française²².

¹⁹Projet de loi complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail, dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, Exposé des motifs, *Doc. Parl.*, Ch. Repr., sess. ord., 2013-2014, 53-3101/001, p. 24.

²⁰A. ZORBAS et G. ZORBAS, *Risques psychosociaux, harcèlement et violences au travail. Droit belge, français et luxembourgeois*, Bruxelles, Larcier, 2016, p. 265.

²¹J.-P. CORDIER, « Les principes de la prévention des risques psychosociaux au travail : entre obligations de moyens et obligations de résultat », *Le bien-être des travailleurs, les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 383 à 401, plus particulièrement, p. 401.

²²Cass. Soc. (fr.), 1^{er} juin 2016, n°14-19.702.

Sous-section 2 : Réalité et ampleur du phénomène

Cela fait maintenant plusieurs années que les études sur l'impact des risques psychosociaux sur le stress, le bien-être et la santé mentale des travailleurs salariés se multiplient²³. Elles font état d'une généralisation d'un mal-être au travail et d'une hausse des symptômes psychiques.

Le Réseau paneuropéen pour la promotion de la santé au travail²⁴ a révélé que les troubles de la santé mentale sont ceux qui coûtent le plus cher à la collectivité. Ce coût annuel s'élève à 240 milliards d'euros, soit une fois et demi le budget annuel de l'Union Européenne²⁵. Ce chiffre comprend le coût des soins de santé (9 milliards d'euros), les coûts directs non médicaux (9 milliards d'euros) et les coûts indirects (133 milliards d'euros). Pour une entreprise, les coûts indirects sont la baisse de productivité, le présentéisme et les frais de formation et de salaire des remplaçants²⁶. En Belgique, le coût de l'absentéisme pour la totalité des employeurs est de plus de 10 milliards d'euros. En outre, 37% de ces congés-maladies sont dus au stress²⁷.

De plus, le stress au travail est, selon l'OMS, la première cause d'incapacité de travail en entreprise. Cette étude est confirmée par l'Eurobaromètre sur les conditions de travail mené en avril 2014. Ainsi, il a été relevé qu'en moyenne 53% des personnes interrogées au sein de l'Union Européenne, désignent le stress comme le premier risque professionnel, ce chiffre irait même jusqu'à 59% en Belgique. Les travailleurs européens estiment également que le stress est responsable de la moitié des jours de travail perdus²⁸. Selon l'Agence Européenne pour la santé et la sécurité, 50% des sondés considèrent que le stress n'est pas pris en charge correctement. Ces chiffres sont inquiétants, d'autant plus que 77% de la population européenne estime que le niveau de stress lié au travail va encore augmenter d'ici les cinq prochaines années²⁹.

²³Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, *Management of psychosocial risk at work : an analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks*, (ESENER), 2012 ; Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, *Management of psychosocial risk at work : an analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks*, (ESENER 2), 2014.

Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail, *Calcul des coûts du stress et des risques psychosociaux liés au travail*, Observatoire Européen des risques, Communautés européennes, Luxembourg, 2014 ; etc.

²⁴Le réseau paneuropéen organise des enquêtes portant sur les pays de l'Union européenne, l'Islande, la Norvège et la Suisse,

²⁵A. ZORBAS et G. ZORBAS, *Risques psychosociaux, harcèlement et violences au travail. Droit belge, français et luxembourgeois*, Bruxelles, Larcier, 2016, p. 42.

²⁶P. ANDLIN-SOBOCKI, B. JÖNSSON, H.-U. WITTCHEM, et J. OLESEN, *Costs of disorders of the brain in Europe*, *European Journal of Neurology*, vol. 12, n° 1, 2005, pp. 1 à 27.

²⁷Securex, *L'absentéisme en 2015, Politique de réintégration : plus que jamais nécessaire*, White Paper, 2016.

²⁸European Commission, *Working conditions*, Eurobarometer Report, Flash n°398, 2014.

²⁹Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, *Management of psychosocial risk at work: an analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks*, (ESENER), 2012.

Selon une étude menée par SECUREX³⁰, en 2015, 64% des travailleurs ressentiraient du stress au travail (contre 54% en 2010) et parmi ceux-ci, ils seraient 97% à juger ce stress préjudiciable à leur santé. Ainsi, un travailleur sur quatre souffrirait de symptômes physiques et psychiques liés à un état de stress chronique. En ce qui concerne le burn-out, 9,2% des travailleurs sont concernés, principalement des femmes³¹. Les employeurs sont 77% à juger responsable la pression du travail et 46% à viser les nouvelles technologies de l'information. Pour davantage d'informations, nous plaçons le rapport annuel de l'INAMI à l'Annexe I.

Sous-section 3 : Facteurs de risque

Les facteurs de risque sont l'ensemble des éléments de nature organisationnelle, collective ou individuelle qui interfèrent de telle façon sur le danger qu'ils augmentent ou réduisent la probabilité de survenance des effets néfastes ainsi que leur ampleur.

Il existe également les facteurs propres à l'individu, que cela soit sa personnalité, ses compétences, son expérience ou les situations personnelles qu'il traverse. Ces facteurs de risques interagissent entre eux, c'est pourquoi il est important d'adopter une politique de bien-être globale.

Les risques psychosociaux sont complexes car les facteurs de risques sont multiples et demandent une approche pluridisciplinaire. De plus, les dangers se situent à plusieurs niveaux : organisation du travail, contenu du travail, conditions de travail, conditions de vie au travail et relations interpersonnelles au travail³². Nous les détaillons ci-dessous.

Il existe d'autres classification des facteurs de risque, nous pouvons citer celle de l'EU-OSHA³³ et celle de l'OIT, que nous plaçons en annexe (Annexe II). Malgré leurs différences, l'identification des facteurs de risque psychosociaux s'avère plutôt uniforme.

§1. L'organisation du travail

Ce facteur est considéré comme le facteur clé, il est placé en tête des éléments constitutifs des risques psychosociaux par le législateur belge. A ce titre, il influence également les quatre autres : contenu du travail, conditions de travail, conditions de vie au travail et relations

³⁰Securex, Etude « *Les employeurs reconnaissent porter une part de responsabilité dans le burn-out* », disponible sur <http://press.securex.be/les-employeurs-reconnaissent-porter-une-part-de-responsabilite-dans-le-burnout>.

³¹K. MESSING, « Ce genre qui cache les risques que l'on ne saurait voir », *Les risques du travail*, Pour ne pas perdre sa vie à la gagner, Paris, 2015, p. 111.

³²Projet de loi complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail, dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, Exposé des motifs, *Doc. Parl.*, Ch. Repr., sess. ord., 2013-2014, 53-3101/001, p. 22.

³³M. HUPKE, *Psychosocial risks and workers health*, EU-OSHA, disponible sur osh.wiki.eu

interpersonnelles³⁴. Nous pouvons définir l'organisation du travail comme « *l'ensemble des règles nécessaires à la réalisation du travail, celles qui structurent la production et celles qui traitent de l'organisation générale de l'entreprise* »³⁵.

Ce facteur concerne la manière dont sont structurées et réparties les tâches ainsi que les relations d'autorité pour atteindre les objectifs de l'entreprise. Il comprend également les méthodes de management, la définition des objectifs de l'entreprise, les procédures de travail, les outils de gestion, le soutien organisationnel, la participation des travailleurs dans les prises de décision, le rôle au sein de l'organisation (ambiguïté des rôles ou conflit de rôle), etc.

Il comprend également les politiques générales menées dans l'entreprise telles que la politique en matière de bien-être au travail ou encore celle en matière d'absentéisme. Il est lié au contexte socio-économique (crise, restructuration, insécurité, croissance) dans lequel se situe l'entreprise.

Ce facteur permet de dépasser l'aspect individuel de l'exécution du travail pour se tourner vers la notion de collectif et de coopération entre les travailleurs, éléments essentiels pour la bonne organisation du travail.

Il est possible d'identifier les principaux modes d'organisations susceptibles de favoriser l'apparition de risques psychosociaux :

Tout d'abord, la définition des contraintes de travail à laquelle est liée l'intensification du rythme de travail. Cette intensification peut prendre la forme d'une accélération de la cadence ou d'un accroissement de la complexité comme d'une diminution des délais d'exécution.

Nous pouvons prendre pour exemple les politiques stratégiques visant à placer la satisfaction du client au cœur de l'organisation du travail, celles visant à rendre le travail davantage flexible ou encore à mettre en concurrence les performances des employés³⁶.

L'introduction des nouvelles technologies de l'information et de la communication participe à cette intensification du travail (*v. infra*).

En outre, le sentiment d'autonomie et le degré de contrôle du travailleur peuvent également avoir une influence sur l'apparition de risques psychosociaux. C'est d'autant plus problématique lorsque le travailleur est exposé à des injonctions contradictoires. Il est important de saisir que

³⁴S. BILLY, P. BRASSEUR, J.-P. CORDIER, *La prévention des risques psychosociaux au travail depuis la réforme de 2014 : aspects juridiques et pratiques*, Waterloo, Kluwer, 2016, p. 25.

³⁵Y.-F. LIVIAN, « Organisation du travail », *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, Seuil, 2014, p. 524.

³⁶Il s'agit du benchmarking utilisé comme technique de management. Cette technique consiste à gérer les performances du personnel par la mise en concurrence permanente et excessive. Ce type de management est encadré par la jurisprudence française. Dans un arrêt de la Cour de Cassation du 5 mars 2008, elle a été interdite.

trop peu d'autonomie, comme trop d'autonomie sont susceptibles d'induire des risques psychosociaux.

§2. Le contenu du travail

C'est également un facteur très important en termes de risques psychosociaux puisque le travail à réaliser peut comporter des dangers.

Conformément à l'exposé des motifs, ce concept « *a trait à la tâche du travailleur en tant que telle. On retrouve dans cette catégorie, tout ce qui touche à l'intensité (contraintes de rythme, de quantité, objectifs, polyvalence, nouvelles technologies), aux exigences émotionnelles (relation au public, contact avec la souffrance, devoir cacher ses émotions), à la charge mentale (liée entre autre à la difficulté de la tâche), à la charge physique, à la diversité dans le travail (variation de la tâche), au manque de précision dans le travail (ambiguïté du rôle), au changement dans les tâches (prévisibilité du travail, possibilité d'anticiper), à l'information sur la tâche, etc.* »³⁷.

Par conséquent, il existe un lien entre les risques psychosociaux et le contenu du travail, étant donné les exigences (plus ou moins lourdes) qui sont propres à la tâche à effectuer.

Par ailleurs, le contenu du travail a subi plusieurs mutations au cours de ces dernières années. Ces mutations concernent, d'une part, la matérialité du travail (nouvelles technologies, nouveaux schémas d'organisation, nouveaux instruments, etc.) et, d'autre part, les valeurs attachés au travail (la désacralisation de la valeur travail, la question de son sens, la place du client, etc.)³⁸.

S'ajoute à cela le critère du « travail bien fait », qui est amené à évoluer en parallèle avec celui de « contenu du travail ». Les travailleurs font face à des exigences contradictoires à ce sujet : puisque le travail bien fait correspond à un modèle unique et standardisé défini par l'entreprise, alors que la réalité du terrain les expose à une multitude de façons de mener à bien le travail confié³⁹. Par conséquent, ce facteur de risque tend à augmenter la charge psychosociale des travailleurs salariés.

³⁷Projet de loi complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail, dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, Exposé des motifs, *Doc. Parl.*, Ch. Repr., sess. ord., 2013-2014, 53-3101/001, p. 22.

³⁸S. BILLY, P. BRASSEUR, J.-P. CORDIER, *La prévention des risques psychosociaux au travail depuis la réforme de 2014 : aspects juridiques et pratiques*, Waterloo, Kluwer, 2016, p. 29.

³⁹P. UGHETTO, « Contenu et exigences du travail », *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, Seuil, 2014, pp. 143 à 144.

§3. Les conditions de travail

Il s'agit de tous les paramètres influençant l'exécution du contrat de travail ou la relation de travail tels que le statut, les horaires, le type de contrat (CDD, CDI, intérim, travail sur appel, etc.), la rémunération, les possibilités de formation, d'évolution de carrière, le rythme de travail, l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, etc.

La précarité, l'instabilité de l'emploi et l'incertitude quant à l'avenir font également partie de ce facteur. En somme, tous les aspects du travail qui ne font pas partie du travail en lui-même ou qui peuvent en être détachés relèvent des conditions de travail. Cela comprend, à la fois, les risques et les ressources liés au travail.

Les conditions de travail sont également relatives à l'environnement de travail tel que l'exposition au bruit, à la lumière, à des charges lourdes, à des substances toxiques ; à savoir des composantes du travail capables de constituer des pénibilités physiques.

Elles sont naturellement évolutives et peuvent être modifiées par l'employeur. Les conditions de travail permettent également de se pencher sur le cadre temporel, sur les conditions d'emploi, d'organisation du travail ou sur les conditions cognitives touchant à l'information et à la formation des opérateurs⁴⁰. Ainsi, il est évident que de « mauvaises » conditions de travail, individuellement ou collectivement, peuvent engendrer des risques psychosociaux.

§4. Les conditions de vie au travail

Ce facteur vise les conditions matérielles ou logistiques dans lesquelles le travail doit être effectué telles que les locaux, la sécurité, c'est-à-dire l'environnement physique dans lequel le travail doit être effectué⁴¹. L'exposé des motifs de la loi du 28 février 2014 ne fournit pas de définitions mais une énumération d'éléments. Les conditions de vie au travail se réfèrent à la qualité de la vie au travail et au bien-être au travail.

La Cour de Justice de l'Union Européenne, dans un arrêt du 12 novembre 1996 a énoncé ce que recouvre la notion d'environnement de travail : « *Rien dans les termes de l'article 118 A n'indique que les notions de « milieu de travail », de « sécurité » et de « santé » au sens de cette disposition devraient, en l'absence d'autres précisions, être entendues dans un sens restrictif et non comme visant tous les facteurs, physiques ou autres, capables d'affecter la santé et la*

⁴⁰A. PARENT-THIRON, « Conditions de travail », *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, Seuil, 2014, pp. 126 à 130.

⁴¹Projet de loi complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail, dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, Exposé des motifs, *Doc. Parl.*, Ch. Repr., sess. ord., 2013-2014, 53-3101/001, p. 23.

sécurité du travailleur dans son environnement de travail, et notamment certains aspects de l'aménagement du temps de travail. Au contraire, le membre de phrase « notamment du milieu de travail » plaide en faveur d'une interprétation large de la compétence conférée au Conseil par l'article 118A en matière de protection de la sécurité et de la santé des travailleurs »⁴². Cela signifie que l'environnement du travail comprend des composantes tant physiques que psychiques, il est important de les prendre en compte afin d'éviter l'apparition de risques psychosociaux. En effet, un dysfonctionnement des conditions de vie au travail peut engendrer une hausse du stress. Celle-ci est susceptible de favoriser l'apparition d'effets pervers tels que l'absentéisme, les accidents du travail, les maladies professionnelles, la rotation du personnel⁴³, mais également des risques psychosociaux tels que le stress, la fatigue mentale voire l'épuisement professionnel⁴⁴.

§5. Les relations interpersonnelles

Enfin, les relations interpersonnelles visent l'ensemble des rapports sociaux, que cela soit avec les autres travailleurs, les supérieurs, les tiers ou les clients. Ce critère pose la question de l'ambiance de travail, du possible isolement social, du soutien et de la communication.

On y considère la qualité des relations (coopération, intégration) et la violence éventuelle⁴⁵.

En termes de relations avec autrui, il est certain que les nouvelles technologies de l'information et de la communication jouent un rôle. Si elles permettent une instantanéité des échanges et une multiplication de ceux-ci, ils sont de moindre qualité et perdent en naturel (*v. infra*).

De facto, les échanges face à face ont tendance à diminuer. Cela peut dégrader la relation de travail, augmenter l'isolement, la distance entre les travailleurs et causer du stress⁴⁶.

Sous-Section 4 : Conséquences en termes de santé

Les risques psychosociaux peuvent se manifester par des symptômes émotionnels, comportementaux et psychiques tels que des troubles somatiques, de l'abus d'alcool ou de drogues, des migraines, des dépressions, de l'anxiété, des conflits, de la violence, du harcèlement, des suicides, du stress, de l'épuisement professionnel, etc.

⁴²C.J.U.E., 12 novembre 1996, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord contre Conseil de l'Union Européenne, C-84/94, point 15, curia.europa.eu.

⁴³On parle de « coûts cachés » car ils sont diffus, dispersés et peu mesurés.

⁴⁴M. BONNET et V. ZARDET, « Management socioéconomique et stress au travail », *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, Seuil, 2014, pp. 452 à 454.

⁴⁵Projet de loi complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail, dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, Exposé des motifs, *Doc. Parl.*, Ch. Repr., sess. ord., 2013-2014, 53-3101/001, p. 24.

⁴⁶J. ROSENVALLON, « Les effets des T.I.C. sur l'isolement au travail et les échanges entre collègues », *L'impact des T.I.C. sur les conditions de travail*, Paris, La documentation française, pp. 161 à 170.

L'influence des risques psychosociaux sur la santé physique a également été prouvée : maladies cardiovasculaires, troubles musculaires, troubles digestifs, troubles musculosquelettiques, hypertension, etc.

En raison de la perception des individus et du vécu subjectif de chacun, les conséquences en termes de santé sont susceptibles d'apparaître différemment chez des travailleurs soumis aux mêmes facteurs de risques, aux mêmes situations de travail. Ainsi, le trouble peut s'exprimer à différents moments, voire ne pas s'exprimer du tout.

Si les conséquences majeures se manifestent sur le lieu de travail et apparaissent au niveau professionnel (baisse de motivation, insatisfaction, incapacité de travail, etc.), il ne faut pas négliger les implications au niveau personnel. Cela participe à une ambiance délétère, au travail, comme à la maison, favorable à l'émergence de nouveaux risques psychosociaux.

Au sein de cette étude, nous nous concentrerons uniquement sur les questions de santé psychique et de bien-être au travail. Par conséquent, nous allons définir les notions de stress et de burn-out. Notre choix se porte uniquement sur ces conséquences psychiques parce qu'elles sont les plus intimement liées à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication, comme nous le constaterons dans la suite de ce travail.

En ce qui concerne le stress, la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail cite le stress en son article 32/2⁴⁷ mais ne propose aucune définition. Le stress est également élevé au rang de risque psychosocial spécifique au sein de l'article I.3.1 du Code de bien-être au travail⁴⁸.

Toutefois, les partenaires sociaux ont pris soin de définir le stress au sein de la Convention Collective de Travail n°72, en son article 1^{er}, comme : *« l'état perçu comme négatif par un groupe de travailleurs, qui s'accompagne de plaintes ou dysfonctionnements au niveau physique, psychique et/ou social et qui est la conséquence du fait que des travailleurs ne sont pas en mesure de répondre aux exigences et attentes qui leur sont posées par leur situation de travail »*⁴⁹.

⁴⁷Article 32/2 de la Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

⁴⁸Article I.3.1 du Code de bien-être au travail.

⁴⁹Convention Collective de Travail n°72 du 30 mars 1999, concernant la gestion de la prévention du stress occasionné par le travail, rendue obligatoire par Arrêté Royal du 21 juin 1999, *M.B.*, 9 juillet 1999.

Le burn-out ou épuisement professionnel est mentionné dans diverses législations⁵⁰, cependant, il n'est assorti d'aucune définition légale. Il ne figure, sous aucune terminologie, dans la loi du 4 août 1996⁵¹. Il fut véritablement introduit dans notre législation par le biais de l'arrêté royal du 10 avril 2014⁵², aujourd'hui abrogé car compris dans le Code du bien-être au travail⁵³. Il n'existe pas de définition faisant autorité ni dans la communauté scientifique, ni dans la communauté juridique. Néanmoins, lorsque nous évoquerons le burn-out dans la suite de ce travail, nous nous référerons à la définition proposée par l'OIT à savoir : « *une réponse prolongée à une exposition chronique à des risques psychosociaux, d'ordre émotionnel et interpersonnel, en milieu de travail. Ses principales caractéristiques sont l'épuisement émotionnel, le cynisme (attitudes négatives, déshumanisées et détachées envers les personnes qui reçoivent les services), la dépersonnalisation, un manque d'investissement dans le travail, un faible niveau d'accomplissement personnel et l'inefficacité.*⁵⁴ » Cette définition nous semble pertinente puisqu'elle identifie avec justesse, à la fois, les causes et les conséquences du burn-out.

À présent que notre lecteur est familiarisé avec le concept des risques psychosociaux, nous allons l'initier à celui de nouvelles technologies de l'information et de la communication, puisque nous avons décidé de démontrer leur influence sur les risques psychosociaux.

Section 2 : Les nouvelles technologies de l'information et de la communication

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont profondément bouleversé le monde du travail ainsi que l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise. Les possibilités fondées sur ces avancées sont innombrables : travail à distance, vidéo-surveillance, géolocalisation, suivi des e-mails, services de messagerie instantanée, visioconférence, contrôle informatisé, bases de données, etc.⁵⁵.

⁵⁰Loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale, art. 13 et 14, *M.B.*, 30 mars 2018 ; Arrêté royal du 7 février 2018 déterminant les conditions d'un projet pilote visant la prévention du burn-out en relation avec le travail, *M.B.*, 7 mai 2018.

⁵¹Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

⁵²Arrêté Royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail, *M.B.*, 28 avril 2014.

⁵³Article I.3.1 du Code de bien-être au travail

⁵⁴Bureau international du Travail, *Risques psychosociaux, stress et violence dans le monde du travail*, Journal international de recherche syndicale, Vol. 8, 1-2, Genève, 2017, p. 16.

⁵⁵R. BLANPAIN et M. VAN GESTEL, *Use and monitoring of E-mail, Intranet and Internet facilities at work*, La Haye, Kluwer Law International, 2004, pp. 9 à 15.

Ces avancées présentent de nombreux avantages en termes d'organisation du travail. Toutefois, sur le plan personnel, elles peuvent être lourdes de conséquences pour le travailleur⁵⁶. En outre, elles menacent, parfois, sa santé (troubles musculosquelettiques, défauts visuels, stress, burn-out, harcèlement, etc.), c'est à ce titre qu'elles figurent au sein de notre étude.

La terminologie « nouvelles technologies de l'information et de la communication » (N.T.I.C. ou T.I.C) n'est pas aisée à délimiter, ces technologies évoluant sans cesse, la nouveauté d'aujourd'hui rend obsolète celle d'hier. Elle ne dispose donc d'aucune définition univoque. L'Institut de statistique de l'UNESCO propose une définition des technologies de l'information et de la communication que nous jugeons convaincante : « *Un ensemble d'outils et de ressources technologiques permettant de transmettre, enregistrer, créer, partager ou échanger des informations, notamment les ordinateurs, l'internet, les technologies et appareil de diffusion en direct et en différé et la téléphonie.* »⁵⁷.

Toutefois, afin de servir au mieux notre propos, nous jugeons utile de préciser au lecteur que : « *Sous le vocable T.I.C., sont reprises toutes les technologies qui servent à produire, stocker et transférer de l'information. Ces technologies sont principalement intégrées dans deux grandes catégories de biens et services : les biens manufacturiers T.I.C., équipements informatiques et de communications, et les services T.I.C. qui regroupent les services de communications et les services informatiques, entre autres, les logiciels* »⁵⁸.

Ce sont à ces deux définitions que nous nous référerons tout au long de ce travail, lorsque nous mentionnerons les « nouvelles technologies de l'information et de la communication ». Néanmoins une attention particulière sera accordée aux smartphones, tablettes et ordinateurs portables puisque leur expansion a décuplé les possibilités de travailler « *n'importe où et n'importe quand* »⁵⁹.

Nous allons à présent nous efforcer de démontrer leur impact concernant les risques psychosociaux.

⁵⁶J.-P. DUNAND, « Internet au travail, droits et obligation de l'employeur et du travailleur », *Internet au travail*, Genève, Schulzers, 2014, p. 70.

⁵⁷Institut Statistique de l'UNESCO, *Guide des mesures pour l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) en éducation*, 2010.

⁵⁸Bureau fédéral du Plan, *Les technologies de l'information et de la communication en Belgique*, Bruxelles, Kluwer, 2003, p. 13.

⁵⁹Eurofound and ILO, *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Joint ILO-Eurofound Report, Luxembourg, Publications Office of the European Union, 2017, p. 146.

Section 3 : L'influence des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur les facteurs psychosociaux

La palette des nouvelles technologies de l'information et de la communication influence les processus de travail et accentue la porosité entre temps personnel et temps professionnel. Actuellement, l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques (O.C.D.E.) estime que les N.T.I.C. concernent l'ensemble des activités professionnelles, tous secteurs confondus⁶⁰. En outre, 92% des travailleurs utilisent au moins une de ces N.T.I.C. dans l'exécution de leur travail⁶¹.

Il existe deux positions concernant l'effet des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur les conditions de travail (entendues au sens large). La première prend le parti de la neutralité technologique et met en cause l'usage des N.T.I.C., l'organisation du travail et le management ; alors que la seconde prend le parti du déterminisme technologique et estime que les N.T.I.C. peuvent, en tant que telles, constituer des facteurs de risque et engendrer des risques psychosociaux⁶². Cependant, il existe un consensus à propos du fait que les N.T.I.C. constituent, rarement, le seul déterminant des risques psychosociaux lorsqu'ils sont utilisés comme instruments de réalisation du travail⁶³.

Nous considérons que les évolutions permises par l'introduction de ces nouvelles technologies sont neutres. En effet, chaque avantage porte en lui, en miroir, son éventuelle dérive⁶⁴. C'est pourquoi, il est si important de saisir le caractère ambivalent de ces changements.

A présent, nous allons analyser sept modifications du milieu professionnel qui sont susceptibles d'être porteuses de risques psychosociaux. Ainsi, nous aborderons la surcharge informationnelle, la discontinuité des activités, l'intensification du rythme de travail, la surveillance accrue, la disponibilité continue, le technostress et, enfin, l'affaiblissement des relations interpersonnelles.

⁶⁰Organisation de coopération et de développement économiques, *Mesurer l'innovation : un nouveau regard*, 2010, p. 84.

⁶¹FGTB, *Bien-être au travail ou technostress ?*, Une enquête du Service d'Etude de la FGTB, www.fgtb.be.

⁶²D. RATIER et J.-M. BEZARD, « Comment les T.I.C. participent au renouvellement des collectifs de travail ? », *L'impact des T.I.C. sur les conditions de travail*, Paris, La documentation française, pp. 154 à 160.

⁶³B. MUNEZERO, *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, Waterloo, Kluwer, 2015, p. 16.

⁶⁴C. SAUVAJOL-RIALLAND, *Infobésité, Comprendre et maîtriser la déferlante d'informations*, Paris, Vuibert, 2013, p. 87.

§1. Surcharge informationnelle

La surcharge informationnelle, appelée aussi « infobésité », est une des conséquences majeures de l'introduction des technologies de l'information et de la communication au travail.

Le contenu du travail a été sensiblement modifié, à la fois, par la quantité d'informations, mais aussi, par la hausse de la quantité de travail qu'elle induit⁶⁵.

Cette évolution est due aux outils de communication mobile (smartphone, tablettes, etc.) et aux réseaux sans fil, le meilleur exemple demeurant, sans doute, l'e-mail. En effet, il a contribué à détourner les outils d'expression, a permis une multiplication des interlocuteurs et une instantanéité des réponses⁶⁶.

Si l'accès rapide à l'information, quelle qu'elle soit et où qu'elle se trouve, est un atout. Cela confronte le travailleur à une avalanche de données qu'il n'est pas en mesure de traiter. De plus, ces informations lui parviennent morcelées, de façon désordonnée et, il n'est pas rare qu'elles se contredisent entre elles. Par conséquent, la gestion et le traitement de l'information est chronophage.

En présence de ce surplus d'informations, le travailleur peut considérer que la charge mentale et psychosociale qu'il subit est accrue. Il risque la saturation, associée à un sentiment d'urgence, cela génère une perte d'efficacité, une baisse de la satisfaction au travail et du découragement⁶⁷. Nous voyons ainsi se dessiner un terrain propice à la survenance de risques psychosociaux, en particulier, le stress et l'anxiété.

§2. Discontinuité des activités

L'usage des N.T.I.C. permet aux travailleurs de se consacrer simultanément à plusieurs activités, ce qui peut mener à une dispersion de l'attention du salarié. L'activité est morcelée, le temps de travail fragmenté et le travailleur est souvent interrompu⁶⁸.

Ainsi, il est de plus en plus difficile pour le salarié de se concentrer sur une seule tâche.

La surcharge informationnelle, la multiplicité des outils de communication et l'instantanéité qu'ils permettent sont, pour partie, responsable de la dispersion mentale des individus.

⁶⁵C. FELIO, « Risques psychosociaux et T.I.C : discours de cadres », VIIème colloque international EUTIC, Bruxelles, 2011, p. 2.

⁶⁶M. DEMOULAIN, *Nouvelles technologies et droit des relations de travail, Essai sur une évolution des relations de travail*, Paris, Editions Panthéon-Assas, 2012, pp. 136 à 142.

⁶⁷C. FELIO et L. LEROUGE, *Les cadres face aux TIC: enjeux et risques psychosociaux au travail*, Paris, L'Harmattan, 2015, p. 344.

⁶⁸R. CHEVALLET et F. MOATTY, « Impact des T.I.C. sur les rythmes, l'autonomie et le contrôle du travail », *L'impact des T.I.C. sur les conditions de travail*, Paris, La Documentation française, 2012, p. 105.

Cet éparpillement est donc nuisible à la productivité et à la santé⁶⁹. Le travailleur peut se sentir perdu, dépassé, ce qui a pour conséquence d'aggraver son état de stress.

§3. Intensification du rythme de travail

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication ont une influence sur le facteur organisation du travail, notamment, en ce qui concerne les stratégies d'optimisation du temps. A ce titre, elles permettent notamment l'intensification et/ou l'accélération du travail. Nous pouvons parler de travail en « qualité-tendue », c'est-à-dire, un système d'organisation du travail cumulant flux-tendu et qualité totale⁷⁰.

Que l'employeur choisisse d'équiper ses travailleurs avec de nouveaux outils ou qu'il utilise ceux-ci à des fins de gestion des performances ou de surveillance, les N.T.I.C. ont un impact en termes de risques psychosociaux. En effet, il est possible que les N.T.I.C. visent l'accroissement de la cadence de travail par le biais de processus standardisés et de prescriptions plus intenses. Mais, il est, également, probable que les travailleurs eux-mêmes, via l'utilisation de ces outils, accélèrent leur rythme de travail, soit de leur plein gré, soit parce qu'ils sont conscients qu'ils sont surveillés⁷¹. Selon Eurofound, 60% des personnes interrogées déclarent travailler avec des délais trop courts et 56% devoir travailler à des cadences trop élevées. Cette enquête établit également une corrélation entre une cadence très élevée, des délais serrés et des problèmes de santé⁷².

En effet, le rythme imposé par une machine crée une dépendance organisationnelle où le travailleur n'a que peu d'autonomie et de pouvoir de décision, alors qu'il subit de fortes contraintes de temps. Dans ces circonstances, l'accélération du rythme de travail ou la diminution des délais accordés s'accompagne d'un sentiment d'urgence permanent entraînant de la fatigue, de l'énerverment, de l'insatisfaction, une baisse de motivation, une perte de contrôle et de repères ainsi que du stress⁷³.

L'intensification du travail est également responsable d'un paradoxe : les travailleurs voient leur autonomie augmenter (possibilité de travailler à partir de son domicile, en dehors des heures de

⁶⁹R. CHEVALLET et F. MOATTY, « *Impact des T.I.C. sur les rythmes, l'autonomie et le contrôle du travail* », L'impact des T.I.C. sur les conditions de travail, Paris, La Documentation française, 2012, p. 112.

⁷⁰Y. LASFARGUE, « Comment mesurer le travail dans la Société de l'information ? », *Emploi et travail : regards croisés*, Paris, L'Harmattan, 2000, pp. 93 à 104.

⁷¹B. MUNEZERO, *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, Waterloo, Kluwer, 2015, p. 12 et 16.

⁷²Fondation Européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, *Dix ans de conditions de travail dans l'Union Européenne*, 2011.

⁷³R. CHEVALLET et F. MOATTY, « *Impact des T.I.C. sur les rythmes, l'autonomie et le contrôle du travail* », L'impact des T.I.C. sur les conditions de travail, Paris, La Documentation française, 2012, pp. 110 à 116.

travail standard, etc.) tout en ne disposant que de très peu de liberté au niveau des procédures à respecter et des objectifs à atteindre⁷⁴.

§4. Surveillance accrue

Surveillance du travail par des moyens informatiques ou par vidéo, progiciels de gestion intégrée, système de supervision, géolocalisation, etc., les N.T.I.C. permettent un contrôle « inédit », celui des moyens mis en œuvre et de leur conformité aux pratiques de travail de l'entreprise. En effet, les systèmes informatiques permettent de collecter et d'analyser toutes les données relatives aux tâches et à la manière dont elles sont effectuées par les travailleurs. Ces systèmes de contrôle électronique des performances diminuent l'autonomie, formalisent le travail et augmentent le stress et l'épuisement professionnel⁷⁵. Les N.T.I.C. favorisent l'attrait pour la mesure et le chronométrage comme technique d'organisation du travail, alors que les différences entre travail prescrit et travail réel rendent caduques ces calculs.

Concernant le contrôle des données de communication électroniques en réseau, certaines limites ont été fixées. L'employeur est tenu de respecter la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel ainsi que la C.C.T. n°81 du 26 avril 2006⁷⁶. Ainsi, l'employeur doit respecter le principe de finalité, de proportionnalité et de transparence lorsqu'il collecte et contrôle les données. Il ne peut commettre d'ingérence dans la vie privée du travailleur, ou tout du moins, la limiter au maximum.

§5. Disponibilité continue

Les technologies de la communication sont susceptibles d'établir un lien permanent entre le travailleur, ses collègues et l'employeur. En effet, les N.T.I.C. ont contribué à rendre plus floue les notions de temps et d'espace. Comme le soulignent certains auteurs⁷⁷, leur usage engendre une « capacité d'ubiquité » des travailleurs, ce qui renvoie à la faculté d'exécuter leur travail, quel que soit le moment ou l'endroit. Par conséquent, les nouvelles technologies favorisent

⁷⁴G. VALENDUC et P. VENDRAMIN, *Technologies de l'information et de la communication, emploi et qualité du travail*, Bruxelles, SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale, 2002, p. 55.

⁷⁵G. VALENDUC et P. VENDRAMIN, *Technologies de l'information et de la communication, emploi et qualité du travail*, Bruxelles, SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale, 2002, p. 53.

⁷⁶Convention collective de travail n°81 du 26 avril 2002, conclue au sein du Conseil national du Travail, relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard du contrôle des données de communication électronique en réseau, rendue obligatoire par l'arrêté royal du 21 juin 2002.

⁷⁷C.-H. BESSEYRE DES HORTS et H. ISAAC, *L'impact des technologies mobiles d'information et de communication sur les activités des professionnels en entreprise : une étude perceptuelle sur les situations de travail*, Paris, HAL, 2006.

l'allongement des journées de travail puisque les travailleurs⁷⁸ pourront avoir le sentiment que rester connecté plus longtemps et répondre rapidement est un signe de bonne performance. Ainsi, le travail investit des temps et des lieux de repos⁷⁹. Cela participe à une culture de l'immédiateté qui encourage la joignabilité omniprésente.

En toile de fond, nous retrouvons la difficulté à concilier vie privée et vie professionnelle. En effet, les N.T.I.C. entraînent une perméabilité entre l'activité professionnelle et l'activité personnelle puisque de nombreux travailleurs prennent l'habitude de consulter leurs e-mails professionnels pendant les temps de repos (congé, vacances, pauses, incapacité de travail). Il peut même s'agir de consultation compulsive qui relève, parfois, de l'addiction⁸⁰. Les technologies mobiles impactent négativement la santé et le bien-être des travailleurs salariés. La santé psychique est menacée par le sentiment de stress constant lié à la sensation de non-repos et peut mener à l'épuisement professionnel.

En outre, cette flexibilité temporelle et spatiale pose des questions, notamment en termes de durée du temps de travail⁸¹ ou d'heures supplémentaires prestées demeurées impayées. L'employeur ne peut exiger d'être constamment disponible et doit ménager de véritables temps de repos où le travailleur peut prendre de la distance par rapport à ses obligations professionnelles. C'est ainsi qu'est né, en France et en Belgique, un « droit à la déconnexion », que nous étudierons dans le dernier chapitre de ce travail.

§6. Technostress et complexité des nouveaux outils de travail

Le technostress est occasionné par l'usage des technologies de l'information et de la communication. Selon Craig Brod, l'inventeur du terme, c'est une « *maladie moderne qui est causée par l'incapacité d'une personne à gérer les T.I.C. d'une manière équilibrée, saine* »⁸². Le bouleversement est majeur puisque l'abstraction et la dématérialisation des tâches font, peu à peu, disparaître les opérations physiques. Ainsi, le travail sur ordinateur est largement répandu, il n'est pas rare que l'essentiel de l'activité y réside. Dans ce cas, les attentes devant écran à la

⁷⁸Ce système de pensée se retrouve, souvent, chez les cadres qui sont davantage marqués par l'idéologie managériale.

⁷⁹L.-K BARBER, A.-M SANTUZZI, «Please respond ASAP: Workplace telepressure and employee recovery», *Journal of Occupational Health Psychology*, 2015, pp. 172 à 189.

⁸⁰C. FELIO, « Le rôle des TIC dans le phénomène de porosité des temps sociaux, Le cas des cadres », *Approche interdisciplinaire des risques psychosociaux au travail*, Toulouse, Octares, 2014, pp. 239 à 251.

⁸¹Sur cette question, nous renvoyons le lecteur vers le travail de H. PREAT, *L'impact des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur la durée du travail, Les réglementations en vigueur concernant la durée du travail sont-elles adaptées à l'introduction des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la relation de travail ?*, 2018.

⁸²C. BROD, *Technostress : the human cost of the computer revolution*, Reading, Mass.: Addison-Wesley Publishing Company, 1984, p. 16.

suite d'une demande ou d'un souci informatique, les pannes, les tâches monotones et répétitives et la technicité des logiciels sont sources de stress, d'autant plus, lorsque le travailleur dépend du bon fonctionnement des N.T.I.C.⁸³

Les N.T.I.C. engendrent inévitablement de nouveaux outils de travail, toutefois, leur nombre et la rapidité de leur évolution rend, bien souvent, impossible l'adaptation des salariés. Ils sont, sans cesse, pousser à acquérir de nouvelles compétences, de nouvelles connaissances par rapport aux appareils, logiciels et applications ainsi qu'aux aléas relatifs à leur utilisation⁸⁴. Mais, à peine apprivoisé, l'outil en question fait l'objet d'une mise à jour ou est remplacé par un outil plus performant, augmentant la frustration ressentie par le travailleur.

Les travailleurs sont nombreux à considérer que l'utilisation de nouveaux matériels informatiques ou de nouveaux logiciels après une période de formation insuffisante génère du stress. Ce stress est amplifié lorsque les travailleurs craignent d'être remplacé.

Même s'il existe une obligation de formation incombant à l'employeur⁸⁵, le risque d'exclusion des travailleurs plus âgés ou de ceux qui ne se sentent pas en adéquation avec leurs nouveaux outils de travail est bien présent. Il est possible qu'une forme de discrimination par la technologie apparaisse dans l'entreprise, dans ce cas, il peut survenir une « fracture numérique », également nuisible aux relations interpersonnelles⁸⁶.

Nous proposons, à l'Annexe III, le cas concret de l'introduction de la commande vocale.

§7. Affaiblissement des relations interpersonnelles

Les N.T.I.C. ont entraîné une dégradation des relations de travail, cela peut sembler paradoxal parce qu'il n'y a, sans doute, jamais eu autant d'échanges qu'aujourd'hui. Toutefois, si la communication s'est affranchie des contraintes de temps et d'espace, elle est devenue formelle et dépersonnalisée.

L'usage de l'e-mail et autre messagerie instantanée a modifié les rapports humains mais, également, les échanges d'informations. D'une part, les travailleurs ont de moins en moins d'occasion de se rencontrer et, d'autre part, les incompréhensions et les mauvaises

⁸³Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au travail, *Manuel d'orientation sur le stress lié au travail : Piment de la vie ... ou coup fatal?*, Office des Publications Officielles des Communautés Européennes, Luxembourg, 2000.

⁸⁴C. FELIO, *Pratiques communicationnelles des cadres : usage intensif des T.I.C. et enjeux psychosociaux*, thèse de doctorat en science de l'information et de la communication, Université Michel Montaigne, Bordeaux III, Library and information sciences, 2013, p. 60.

⁸⁵Article I.2-21 du Code du bien-être au travail.

⁸⁶L. LEROUGE, *La reconnaissance d'un droit à la protection de la santé mentale au travail*, Paris, L.G.D.J, 2005, pp. 162 à 164.

interprétations sont plus nombreuses. Cela a pour conséquence une baisse de la solidarité et du soutien social entre travailleurs, l'isolement et la dégradation du climat de travail.

Néanmoins, il semblerait que les N.T.I.C. aient des effets bénéfiques concernant les travailleurs éloignés géographiquement, la communication est simplifiée même si elle demeure formelle.

Nous pouvons ajouter, en ce qui concerne les relations interpersonnelles, que les technologies de l'information et de la communication offrent de nouvelles plateformes où le harcèlement est susceptible de s'exprimer. Ainsi, nous pouvons citer la cyberintimidation, le cyberharcèlement qu'il soit moral ou qu'il constitue du harcèlement sexuel numérique. A ce propos, nous prenons, une fois encore, le parti de la neutralité technologique, c'est ici la mauvaise utilisation des N.T.I.C. qui est en jeu.

Section 4 : Conclusion

Selon Yves Clots, « *La santé mentale au travail est aux urgences* »⁸⁷, à la suite du portrait que nous venons de dresser, nous pouvons difficilement lui donner tort.

L'étude des risques psychosociaux a démontré leur variété et leur généralisation, tandis que celle des nouvelles technologies nous a permis d'identifier de nouveaux facteurs psychosociaux susceptibles d'avoir un impact négatif sur la santé mentale et le bien-être des travailleurs salariés.

En effet, les N.T.I.C. soutiennent certaines évolutions et techniques managériales néfastes pour le travailleur. Nous avons identifié la surcharge informationnelle, la discontinuité des activités, l'intensification du travail, la surveillance accrue, la disponibilité continue, le technostress et l'affaiblissement des relations interpersonnelles. Ces facteurs psychosociaux se transforment en facteurs de risques et viennent déjouer les avantages des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Nous l'avons explicité plus tôt, chaque avancée porte en elle sa dérive. Ces mutations sont profondément ambivalentes et doivent interpeller, au plus vite, le législateur.

Chapitre 2 : Le régime juridique des risques psychosociaux au travail

Ce chapitre sera consacré à l'étude de la prise en compte des risques psychosociaux par le droit du travail. Pour ce faire, nous nous intéresserons d'abord à l'Union Européenne et aux différents instruments dont elle dispose en matière de santé mentale et de risques psychosociaux : chartes, directives, accords-cadres et, pour terminer, normes non contraignantes.

⁸⁷Y. CLOTS, *Le travail à cœur, Pour en finir avec les risques psychosociaux*, Paris, La Découverte, 2015, p. 23.

Ensuite, nous nous concentrerons davantage sur la Belgique. Nous analyserons la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, pierre angulaire en la matière. Nous ferons souvent référence au Code du bien-être au travail qui l'accompagne.

Cette étude comportera deux volets : le premier concernant l'analyse de la prévention des risques professionnels dans leur ensemble ; le second concernant le régime de prévention spécifique aux risques psychosociaux.

Pour les lecteurs qui seraient intéressés par la reconnaissance des risques psychosociaux en droit international, nous en proposons un aperçu à l'Annexe IV.

Section 1 : Vers une Union Européenne sociale ?

Le droit de l'Union Européenne reconnaît la protection de la santé (physique et mentale) des travailleurs, sans viser ou encadrer spécifiquement les risques psychosociaux. Il ne propose pas de définition du concept de santé mentale au travail. Toutefois, les instruments européens permettent de régir une large palette de risques professionnels dont les risques psychosociaux.

Après s'être intéressé aux compétences de l'Union Européenne en la matière, au droit primaire et aux chartes fondamentales, nous examinerons le droit dérivé et les instruments non contraignants.

Tout d'abord, les articles 151 et 153 du Traité sur le Fonctionnement de l'Union Européenne⁸⁸ (T.F.U.E.) fondent les compétences de l'Union Européenne en matière de protection de la santé des travailleurs et d'amélioration des conditions de travail.

En vertu de l'article 151 du TFUE : « *L'Union et les États membres, conscients des droits sociaux fondamentaux, tels que ceux énoncés dans la Charte sociale européenne signée à Turin le 18 octobre 1961 et dans la Charte communautaire des droits sociaux fondamentaux des travailleurs de 1989, ont pour objectifs la promotion de l'emploi, l'amélioration des conditions de vie et de travail, permettant leur égalisation dans le progrès, une protection sociale adéquate, le dialogue social, le développement des ressources humaines permettant un niveau d'emploi élevé et durable et la lutte contre les exclusions (...)* ».

L'article 153 du TFUE ajoute : « *En vue de réaliser les objectifs visés à l'article 151, l'Union soutient et complète l'action des États membres dans les domaines suivants :*

a) l'amélioration, en particulier, du milieu de travail pour protéger la santé et la sécurité des travailleurs ; b) les conditions de travail (...) ».

⁸⁸Article 151 et 153 TFUE.

L'arrêt de la C.J.U.E. du 12 novembre 1996 permet une meilleure compréhension de l'article 153 TFUE. Nous l'avons déjà évoqué lorsque nous tentions de définir l'environnement de travail. Néanmoins, son véritable enseignement est le suivant, le champ d'application de l'article 153 ne se limite pas à la protection de la sécurité et à la santé physique des travailleurs. En effet, la Cour affirme : « Rien dans les termes de l'article 118 A (actuel article 153) n'indique que les notions de « milieu de travail », de « sécurité » et de « santé » au sens de cette disposition devraient, en l'absence d'autres précisions, être entendues dans un sens restrictif et non comme visant tous les facteurs, physiques ou autres, capables d'affecter la santé et la sécurité du travailleur dans son environnement de travail, et notamment certains aspects de l'aménagement du temps de travail. Au contraire, le membre de phrase « notamment du milieu de travail » plaide en faveur d'une interprétation large de la compétence conférée au Conseil par l'article 118 A en matière de protection de la sécurité et de la santé des travailleurs. En outre, une telle interprétation des termes « sécurité » et « santé » peut notamment s'appuyer sur le préambule de la Constitution de l'Organisation mondiale de la santé, dont font partie tous les États membres, qui définit la santé comme un état complet de bien-être physique, mental et social, et non pas seulement comme un état consistant en une absence de maladie ou d'infirmité »⁸⁹.

Les termes « ou autres » permettent l'extension de l'article aux facteurs psychiques ainsi qu'aux risques psychosociaux.

C'est tant les conditions de travail, matérielles et immatérielles, qui intéressent le législateur européen. Pour preuve, voici ce qu'affirme la C.J.U.E. dans un arrêt du 15 novembre 2001 : « Les risques professionnels devant faire l'objet d'une évaluation par les employeurs ne sont pas déterminés une fois pour toutes, mais évoluent constamment en fonction, notamment du développement progressif des conditions de travail et des recherches scientifiques en matière de risques professionnels »⁹⁰. L'énumération des risques professionnels n'est ni exhaustive, ni définitivement arrêtée, grâce à cet enseignement, la C.J.U.E. permet la reconnaissance des risques psychosociaux. En effet, la liste des risques professionnels est naturellement évolutive et leur évaluation doit être répétée régulièrement afin que le travail soit toujours adapté à l'homme.

⁸⁹C.J.U.E., 12 novembre 1996, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord contre Conseil de l'Union Européenne, C-84/94, point 15, curia.europa.eu.

⁹⁰C.J.U.E., 15 novembre 2001, Commission des Communautés européennes contre République italienne, C-49/00, point 14, curia.europa.eu.

Sous-Section 1 : Les chartes fondamentales

Le droit européen consacre la protection de la santé et de la sécurité au travail comme un droit social fondamental et ce, dans deux conventions distinctes.

Le droit à la santé mentale est reconnu implicitement.

La Charte communautaire des droits sociaux fondamentaux des travailleurs du 8 et 9 décembre 1989⁹¹ mentionne la santé, d'une part dans son préambule et, d'autre part, en son point 19 : « *Protection de la santé et de la sécurité dans le milieu de travail* 19. *Tout travailleur doit bénéficier dans son milieu de travail de conditions satisfaisantes de protection de sa santé et de sa sécurité. Des mesures adéquates doivent être prises pour poursuivre l'harmonisation dans le progrès des conditions existantes dans ce domaine. (...)».*

Cet instrument ne fait pas la distinction entre santé mentale et santé physique, la santé est abordée de façon globale, par rapport au milieu de travail, elle doit être améliorée par le marché intérieur. Cette charte n'a pas de valeur juridique obligatoire, elle comporte plutôt des obligations morales. Bien qu'elle ne soit qu'une déclaration d'intentions politiques, elle sert de fondement à des actions législatives concrètes (directives) et est citée comme référence par la CJUE⁹².

Ensuite, la Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne⁹³ adoptée en 2000 et rendue contraignante (de même valeur juridique que les traités de l'U.E) en 2007⁹⁴, accorde son premier chapitre à la « Dignité ». L'article 3.1 est important en ce qui concerne notre propos et marque une véritable évolution dans la reconnaissance de la santé mentale au travail. En effet, il intègre un droit à l'intégrité physique et mentale. L'article 31, quant à lui, réaffirme le couple santé-dignité/travail : « *Conditions de travail justes et équitables : Tout travailleur a droit à des conditions de travail qui respectent sa santé, sa sécurité et sa dignité* ».

Sous-section 2 : La directive-cadre et les directives liées

La protection de la santé et de la sécurité des travailleurs fait partie des objectifs et des missions de l'Union Européenne.

⁹¹Charte communautaire des droits sociaux fondamentaux des travailleurs des 8 et 9 décembre 1989, Conseil Européen de Strasbourg.

⁹²C.J.U.E., 15 novembre 2001, Commission des Communautés européennes contre République italienne, C-49/00, point 14 et 15, curia.europa.eu.

⁹³Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne, J.O.C.E., n°C.83, 30 mars 2010.

⁹⁴C.J.U.E., 22 juin 2010, *Aziz Melki*, aff. C-188/10, J.O.U.E., n°C. 221 du 14 août 2010, p. 14, §55.

Le siège de la matière est la Directive-cadre 89/391/CEE du Conseil, adoptée en 1989, concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail⁹⁵. Cette directive est inspirée de la convention n°155 de l'OIT sur la sécurité et la santé des travailleurs⁹⁶. Elle s'applique au secteur privé et au secteur public. Elle établit des principes généraux et garantit des conditions minimales de sécurité et de santé, les Etats membres étant libres de prévoir des systèmes plus protecteurs. C'est la première directive à s'intéresser au bien-être des travailleurs, elle pose la première pierre d'une « Europe sociale ».

Le leitmotiv de cette directive est d'adapter le travail à l'homme et, non, l'inverse ; en ce sens, elle organise un véritable changement de paradigme.

Chaque employeur doit prendre les mesures adéquates pour rendre le travail plus sain et plus sûr et a l'obligation d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs dans tous les aspects liés au travail⁹⁷. Cette directive fonde de nombreuses innovations comme l'instauration d'une certaine culture de la prévention et d'une analyse à priori des risques professionnels⁹⁸. Plutôt qu'une évaluation risque par risque, la directive préconise une approche globale de l'organisation et des conditions de travail dans l'entreprise⁹⁹. Dans cette optique, l'obligation de prévention des risques professionnels est définie largement et pensée pour être évolutive, comme nous l'avons déjà souligné. Partant, elle comprend également la prévention des risques psychosociaux. La directive ne les mentionne pas expressément, pas plus que les directives ultérieures, c'est donc uniquement au sein de cette obligation de prévention que sont pris en charge les risques psychosociaux.

La directive-cadre 89/391/CEE a servi de base à une quarantaine d'autres directives concernant la santé et la sécurité au travail. Certains risques particuliers font l'objet de directives

⁹⁵Directive-cadre 89/391/CEE du Conseil, du 12 juin 1989, concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail, *J.O.C.E.*, n° L. 183 du 29 juin 1989, p. 9.

⁹⁶L. LEROUGE, *La reconnaissance d'un droit à la protection de la santé mentale au travail*, Paris, L.G.D.J., 2005, pp. 39 à 41.

⁹⁷Article 5 de la directive-cadre 89/391/CEE du Conseil, du 12 juin 1989, concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail, *J.O.C.E.*, n° L. 183 du 29 juin 1989, p. 9.

⁹⁸Article 6, *ibid.*

⁹⁹IGAS, *La prévention sanitaire en milieu du travail*, Rapport n°2003-15, La Documentation française, Paris, 2003, p. 32.

spécifiques¹⁰⁰, nous souhaitons qu'il en soit de même pour les risques psychosociaux, en raison de leur complexité et de leurs conséquences sur la santé.

Ensuite, nous pouvons citer la Directive 90/270/CEE du Conseil, concernant les prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives au travail sur des équipements à écran de visualisation¹⁰¹. Il s'agit également d'une directive d'harmonisation minimale demandant aux employeurs d'analyser les postes de travail, d'évaluer la santé et la sécurité et ensuite de prendre les mesures nécessaires afin de se mettre en conformité avec la directive. Elle est intéressante parce qu'elle prend en considération les « nouvelles » technologies. En outre, elle reconnaît les dégâts que peuvent faire ces écrans que cela soit physique ou en termes de charge mentale.

De plus, nous attirons l'attention sur la directive 92/85/CEE du Conseil, adoptée en 1992 et traitant des travailleuses enceintes, accouchées ou allaitantes¹⁰². Celle-ci prévoit explicitement, en son article 3, une évaluation des risques par rapport à la fatigue mentale et physique ainsi qu'aux charges physiques et mentales. Nous relevons également que la directive 2003/88/CE concernant certains aspects de l'aménagement du temps de travail¹⁰³ évoque à nouveau l'adaptation du travail à l'homme et reconnaît que la manière dont le travail est exécuté peut nuire à la santé et à la sécurité des travailleurs¹⁰⁴.

Comme nous venons de l'expliquer, les risques psychosociaux n'ont jamais été envisagés de manière expresse par le législateur européen et n'ont jamais été définis. En conséquence, chaque état membre est susceptible de délimiter différemment ce concept. Seul le harcèlement sexuel et le harcèlement fondé sur le sexe ont été intégrés dans plusieurs directives, à savoir la directive 2006/54 concernant l'égalité hommes et femmes au travail¹⁰⁵ et la Directive 2004/113 concernant l'égalité hommes et femmes dans l'accès à des biens et services et la fourniture de

¹⁰⁰ Directive 98/24/CE du Conseil, du 7 avril 1998, concernant la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs contre les risques liés à des agents chimiques sur le lieu de travail, *J.O.C.E.*, n° L. 131 du 5 mai 1998 ; Directive 2009/148/CE du Parlement Européen et du Conseil, du 30 novembre 2009, concernant la protection des travailleurs contre les risques liés à une exposition à l'amiante pendant le travail, *J.O.C.E.*, n° L. 330 du 16 décembre 2009, p. 28 ; etc.

¹⁰¹ Directive 90/270/CEE du Conseil, du 29 mai 1990, concernant les prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives au travail sur des équipements à écran de visualisation, *J.O.C.E.*, n° L. 156 du 21 juin 1990, pp. 0014 à 0018.

¹⁰² Directive 92/85/CEE du Conseil, du 19 octobre 1992, relative à la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleuses enceintes, accouchées ou allaitantes au travail, *J.O.C.E.*, n° L. 348 du 28 novembre 1992, pp. 0001 à 0008.

¹⁰³ Directive 2003/88/CE du Parlement européen et du Conseil, du 4 novembre 2003, concernant certains aspects de l'aménagement du temps de travail, *J.O.C.E.*, n° L. 299 du 18 novembre 2003, pp. 0009 à 0019.

¹⁰⁴ B. MUNEZERO, *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, Waterloo, Kluwer, 2015, p. 29.

¹⁰⁵ Directive 2006/54/CE du Parlement européen et du Conseil, du 5 juillet 2006, relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en matière d'emploi et de travail, *J.O.C.E.*, n° L. 204, du 26 juillet 2006, p. 26.

biens et services¹⁰⁶. En effet, l'Union Européenne propose une définition communautaire du harcèlement fondé sur le sexe et du harcèlement sexuel, qui s'impose à tous les Etats membres¹⁰⁷.

En conclusion, ce corpus laisse une large marge de manœuvre aux Etats membres puisque la compétence de l'UE est subsidiaire à celle des Etats, en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail. Conformément à l'article 288 alinéa 3 du TFUE¹⁰⁸, ces directives définissent un objectif de protection à atteindre mais, ne lient pas les états quant aux moyens mis en œuvre pour y parvenir. Cela engendre des dispositifs législatifs morcelés où chaque état peut faire le choix d'une protection renforcée. Nous estimons qu'il est nécessaire que l'Union Européenne coordonne les droits nationaux en matière de risques psychosociaux et détermine une définition uniforme (au-delà de celle proposée par l'Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail). Cette évolution est souhaitable afin d'éviter que « *l'Europe sociale, soit toujours en marge de l'Europe économique alors que l'une et l'autre doivent aller de pair selon les objectifs du traité de l'UE* »¹⁰⁹.

En effet, il est bon de rappeler qu'en vertu de l'article 151 TFUE, l'Union doit jouer un rôle moteur en matière de protection de la santé et de la sécurité au travail, elle doit se diriger vers une harmonisation « dans le progrès ». Nous nous interrogeons sur la possibilité d'un tel cheminement lorsque les directives se contentent de prescriptions minimales¹¹⁰.

Sous-section 3 : Les accords-cadres

Nous avons identifié trois accords-cadres mis en place par les partenaires sociaux européens. Ces accords s'inscrivent dans le cadre de la Stratégie Européenne pour l'Emploi en vue de moderniser l'organisation du travail et de réaliser un équilibre entre flexibilité et sécurité.

Ils complètent le panorama juridique de l'Union Européenne mais disposent d'une portée moins générale que les directives. En effet, les accords-cadres sont autonomes et négociés entre les partenaires sociaux, ils n'engagent alors que les signataires et leurs adhérents. Leur nature juridique, de même que leur caractère obligatoire, est controversée.

¹⁰⁶Directive 2004/113/CE du Conseil, du 13 décembre 2004, mettant en œuvre le principe de l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans l'accès des biens et services et la fourniture de biens et services, *J.O.C.E.*, n° L. 373 du 21 décembre 2004, p. 37.

¹⁰⁷A. ZORBAS et G. ZORBAS, *Risques psychosociaux, harcèlement et violences au travail. Droit belge, français et luxembourgeois*, Bruxelles, Larcier, 2016, pp. 40 à 44.

¹⁰⁸Article 288 Alinéa 3 TFUE

¹⁰⁹P. GOSSERIES, Préface, *Risques psychosociaux, harcèlement et violences au travail, Droit belge, français et luxembourgeois*, Bruxelles, Larcier, 2016, p. 25.

¹¹⁰S. BRIMO, *L'état et la protection de la santé des travailleurs*, Paris, L.G.D.J., 2013, pp. 147 à 152.

En outre, leur mise en œuvre dans les Etats membres n'est pas automatique et ils ne disposent pas de moyens de vérifier leur correcte application, ni de sanctions.

Cependant, nous pensons qu'ils sont juridiquement contraignants parce qu'ils sont conclus, précisément, lorsque la Commission Européenne estime que son intervention ne sera pas la plus efficace en la matière. Elle laisse, alors, la main aux partenaires sociaux.

Le premier accord interprofessionnel date de 2002 et concerne le télétravail¹¹¹. Nous développerons le fond de cet accord lors de notre chapitre trois. Pour l'heure, nous nous contentons de préciser qu'il fut mis en œuvre, en Belgique, par la Convention Collective de Travail n° 85 du 9 novembre 2005 concernant le télétravail.

Ensuite, nous pouvons citer l'accord-cadre relatif au stress au travail¹¹². C'est un instrument peu ambitieux. Il vise à sensibiliser les employeurs, les travailleurs et leurs représentants à la problématique du stress et à les aider à identifier les signaux d'alerte.

Cet accord-cadre ne cherche pas à définir le concept de stress mais plutôt à en fournir une description : « *Le stress est un état accompagné de plaintes ou dysfonctionnements physiques, psychologiques ou sociaux, et qui résulte du fait que les individus se sentent incapables à combler un écart avec les exigences ou les attentes les concernant. L'individu est capable de gérer la pression à court terme qui peut être considérée comme positive mais il éprouve de grandes difficultés face à une exposition prolongée à des pressions intenses. En outre, différents individus peuvent réagir de manière différente à des situations similaires et un même individu peut, à différents moments de sa vie, réagir différemment à des situations similaires. Le stress n'est pas une maladie mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.* » Nous pouvons émettre plusieurs remarques à ce sujet. L'accord prend le parti de mettre en avant l'aspect individuel du stress, en le considérant comme un sentiment négatif ressenti par un individu. Nous déplorons ce choix qui limite l'importance accordée aux facteurs organisationnels. En outre, nous regrettons la mention « exposition prolongée », fruit d'une demande des délégations patronales. En effet, l'accord laisse entendre qu'il existe un bon stress (à court terme et, donc, gérable) et un mauvais stress qui survient à la suite d'une exposition prolongée. Tout en affirmant que le stress n'est pas une maladie, l'accord-cadre reconnaît qu'il peut nuire à la santé.

¹¹¹Accord-cadre sur le télétravail signé le 16 juillet 2002 par les partenaires sociaux CES, l'UNICE/UEAPME et le CEEP, www.etuc.org.

¹¹²Accord-cadre relatif au stress au travail signé le 8 octobre 2004 par les partenaires sociaux CES, l'UNICE/UEAPME et le CEEP, www.etuc.org.

Par conséquent, cet instrument est plutôt décevant, il ne comporte pas d'engagements ou de mesures, il constitue seulement un cadre orienté pour l'action¹¹³. Nous empruntons ici la formule de Daniel Dumont pour le qualifier : « *mou en termes de contenant formel et flou en termes de contenu intrinsèque* »¹¹⁴. Une majorité d'Etats Membres a transposé cet accord, mais de façon très contrastée d'un Etat membre à l'autre¹¹⁵. La Belgique ne fut pas concernée, en raison de la Convention Collective de Travail n°72 concernant la gestion et la prévention du stress, dont elle dispose depuis 1999.

Enfin, l'accord-cadre sur le harcèlement et la violence au travail signé en 2007¹¹⁶ est orienté vers l'action et a pour but de fixer un cadre opérationnel pour prévenir et gérer les situations de harcèlement et de violence. Il fut, également, mis en œuvre par une majorité d'états membres et, ce, de manière variée¹¹⁷. La Belgique n'a pas eu à transposer cet accord, en raison d'une législation préexistante plus complète en la matière¹¹⁸¹¹⁹.

Ces deux derniers accords-cadres présentent les mêmes défauts : au niveau de la forme, une incertitude quant à leur valeur juridique et, au niveau du fond, des dispositions trop imprécises et manquant d'ambition.

Sous-Section 4 : Les initiatives non contraignantes

Nous l'avons constaté tout au long des développements précédents, en termes législatifs, l'Union Européenne n'encadre pas le phénomène des risques psychosociaux. Est-ce à dire que l'Europe se désintéresse de cette question ? Non, simplement, il ne faut pas chercher la réponse au sein des directives.

¹¹³A. ZORBAS et G. ZORBAS, *Risques psychosociaux, harcèlement et violences au travail. Droit belge, français et luxembourgeois*, Bruxelles, Larcier, 2016, p. 331.

¹¹⁴D. DUMONT, « Le dialogue social européen et ses instruments : du soft au hard law, et retour », *Les sources du droit revisitées* (I. Hachez et al. dir.), vol. 1, Normes internationales et constitutionnelles, Limal, Anthemis, 2013, p. 373.

¹¹⁵European social partners, *Implementation of the European autonomous agreement on work-related stress*, Report adopted at the Social Dialogue Committee, Bruxelles, 18 juin 2008.

Commission Européenne, Commission staff working paper, Report on the implementation of the European social partners Framework Agreement on Work-related Stress, SEC (2011), 241 final, Bruxelles, 24 février 2011.

¹¹⁶Accord-cadre sur le harcèlement et la violence au travail signé le 26 avril 2007 par les partenaires sociaux CES, l'UNICE/UEAPME et le CEEP, www.etuc.org.

¹¹⁷European Social Partners, *Implementation of the European Autonomous Framework Agreement on Harassment and Violence*, Final joint report adopted at the Social Dialogue Committee, Bruxelles, 27 octobre 2011.

¹¹⁸Loi du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, *M.B.*, 22 juin 2002 ; Loi du 10 janvier 2007 modifiant plusieurs dispositions relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail dont celles relatives à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, *M.B.*, 6 juin 2007.

¹¹⁹D. DUMONT, « Le dialogue social européen et ses instruments : du soft au hard law, et retour », *Les sources du droit revisitées* (I. Hachez et al. dir.), vol. 1, Normes internationales et constitutionnelles, Limal, Anthemis, 2013, p. 372.

Dans un premier temps, l'Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) nous fournit un bel exemple. Cette institution ne dispose pas d'un pouvoir décisionnel, toutefois, elle peut donner l'élan nécessaire à la Commission et au Conseil afin de légiférer.

Parmi les onze thèmes traités par l'Agence, on retrouve celui du « stress et risques psychosociaux ». Nous pouvons citer les campagnes pour des lieux de travail plus sains, qu'elle a mise en place, notamment, celle de 2014-2015 qui avait pour sujet : « *Les risques psychosociaux, mieux prévenir pour mieux travailler* ». Cette campagne visait à sensibiliser au stress d'origine professionnel et au problème croissant des risques psychosociaux. Elle avait pour but de promouvoir l'utilisation d'outils simples et pratiques et de donner des orientations quant à la gestion des risques psychosociaux sur le lieu de travail et de délivrer un prix des bonnes pratiques. Déjà en 2002, une précédente campagne s'était concentrée sur la prévention et la gestion du stress sur le lieu de travail¹²⁰.

De plus, le site internet de l'Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail, outre diverses publications, propose des outils importants. Nous pouvons citer l'OiRA, un logiciel permettant aux partenaires sociaux sectoriels (organisations d'employeurs et de travailleurs) et aux autorités nationales (ministères, inspection du travail, instituts de SST, etc.) de produire des outils d'évaluation spécifiques ciblant les petites entreprises¹²¹.

L'Agence coordonne également l'Enquête européenne des entreprises sur les risques nouveaux et émergents (ESENER). Il s'agit d'une vaste étude qui tente d'analyser comment les risques liés à la santé et à la sécurité au travail sont gérés en Europe. L'ESENER-2¹²², datant de 2014, avait axé bon nombre de ces interrogations sur le thème des risques psychosociaux.

Même au sein des institutions dotées du pouvoir décisionnel, telle que la Commission Européenne, on opte pour des normes non contraignantes¹²³. En effet, elles reconnaissent l'impact néfaste des risques psychosociaux sur la santé mentale et physique des travailleurs salariés, par d'autres biais. Dans une communication intitulée : « *Des conditions de travail plus*

¹²⁰Agence Européenne sur la Santé et la Sécurité au travail, Campagne « Lieux de Travail Sains », *Travailler sans stress*, 2002.

¹²¹<https://oiraproject.eu/fr/oiraproject-tools>.

¹²²Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, *Management of psychosocial risk at work : an analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks*, (ESENER 2), 2014.

¹²³Résolution 2007/C 145/01 du Conseil relative à une nouvelle stratégie communautaire pour la santé et la sécurité au travail (2007-2012) ; Communication de la Commission n°2007/62 du 21 février 2007 intitulée « Améliorer la qualité et la productivité au travail : stratégie communautaire 2007-2012 pour la santé et la sécurité au travail » et entérinée par la Résolution 2007/2146 du Parlement européen du 15 janvier 2008, *J.O.C.E.*, n°145 du 30 juin 2007.

sûres et plus saines pour tous »¹²⁴, la Commission a identifié les risques psychosociaux comme une préoccupation grandissante des entreprises auxquelles elles ne sauraient répondre sans un soutien accru.

Dès 1999, la Commission Européenne, Direction générale de l'emploi et des affaires sociales, rédigeait un manuel d'orientation sur le stress lié au travail destiné aux Etats membres et aux partenaires sociaux afin de les sensibiliser à la problématique du stress. Déjà, elle considérait le stress comme un « problème d'hygiène professionnelle majeur » et préconisait de s'attaquer aux causes du stress « de manière économique et appropriée »¹²⁵.

Toutefois, le programme de santé et de sécurité de la Commission Européenne pour les années 2014-2020 est plutôt décevant en ce qui concerne les risques psychosociaux¹²⁶. Pourtant, il est censé permettre à l'Union Européenne de demeurer un acteur de premier plan dans ce domaine. Dans le cadre stratégique en matière de santé et de sécurité au travail (2014-2020), élaboré par le Parlement, le stress et ses incidences sur la santé mentale sont élevés au rang de risque émergent qu'il faut prévenir.

En conclusion, nous pouvons constater l'influence des normes communautaires non obligatoires et le développement de la « *soft law* » en matière de santé mentale et de prévention des risques psychosociaux. En effet, l'Union Européenne semble tenter de simplifier son appareil législatif¹²⁷. Sont alors préférés les instruments non contraignants tels que, les recommandations, les communications et les cadres d'actions. Ils permettent de définir des principes généraux et de fixer des objectifs à atteindre sans préciser les méthodes à employer. Cette démarche fait l'objet de nombreuses critiques car elle ne contribue que très peu à l'harmonisation dans le progrès en termes de santé et de sécurité au travail, un des objectifs phares de l'« Europe Sociale ».

Section 2 : Droit national

Nous allons à présent nous tourner vers le droit belge qui mérite de plus amples développements. Tout d'abord, nous nous pencherons sur le champ d'application de la loi du 4

¹²⁴Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au comité économique et social européen et au comité des régions, Des conditions de travail plus sûres et plus saines pour tous, Moderniser la législation et la politique de l'Union européenne en matière de sécurité et de santé au travail, 10 janvier 2017.

¹²⁵Agence Européenne pour la Santé et la Sécurité au travail, *Manuel d'orientation sur le stress lié au travail, Piment de la vie... ou coup fatal*, Luxembourg, Office des Publications officielles des Communautés Européennes, 2000.

¹²⁶Communication de la Commission au Parlement, au Conseil et au Comité économique et social européen et au Comité des régions relative à un cadre stratégique de l'Union Européenne en matière de santé et de sécurité au travail (2014-2020), COM (2014), 332 final, Bruxelles, 6 juin 2014.

¹²⁷Pour preuve, le programme REFIT pour une réglementation affûtée et performante de la Commission Européenne.

août 1996. Ensuite, nous examinerons et critiquerons la politique de bien-être mise en place par la loi au niveau global. En outre, nous évoquerons les acteurs de la prévention. Par après, nous analyserons le système de prévention propre aux risques psychosociaux ainsi que les procédures internes et externes qui interviennent en aval de la survenance d'un dommage. Enfin, avant de conclure, nous présenterons deux initiatives récentes concernant la prévention du burn-out.

Sous-Section 1 : Loi du 4 août 1996 et Code du bien-être au travail

La loi du 4 août 1996 transpose la directive-cadre 89/391/CEE tout en allant au-delà de ses prescriptions minimales. Elle propose un nouveau cadre juridique aux problématiques de santé et de bien-être au travail. Elle détaille les obligations des employeurs et met en place un système de gestion dynamique des risques. C'est, sans doute, l'innovation la plus importante puisqu'elle permet la prise en compte de risques nouveaux ou émergents et s'intéresse à tous les aspects du travail qui peuvent impacter négativement la santé¹²⁸.

La loi du 4 août 1996 a été amendée par les lois des 11¹²⁹ et 17¹³⁰ juin 2002 visant la reconnaissance et la protection des victimes de harcèlement (moral et sexuel) et de violences au travail. Ces lois insèrent un chapitre *Vbis* concernant la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail. Ensuite, les lois des 10 janvier¹³¹ et 6 février¹³² 2007 réforment le dispositif de 2002, corrigent les défauts, complètent les lacunes et renforcent la prévention.

A ce stade, nous pouvons constater que seul le harcèlement (moral et sexuel) et les violences sont véritablement pris en considération par le législateur, dans cette loi, au titre de risques psychosociaux.

C'est seulement en 2014 que la Belgique se dote d'un dispositif de lutte contre l'ensemble des risques psychosociaux au travail, issu de lois des 28 février 2014¹³³ et 28 mars 2014¹³⁴ en

¹²⁸S. BILLY, P. BRASSEUR, J.-P. CORDIER, *La prévention des risques psychosociaux au travail depuis la réforme de 2014 : aspects juridiques et pratiques*, Waterloo, Kluwer, 2016.

¹²⁹Loi du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, *M.B.*, 22 juin 2002.

¹³⁰Loi du 17 juin 2002 modifiant le Code judiciaire à l'occasion de la loi du 11 juin 2002 relatif à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, *M.B.*, 1^{er} juillet 2002.

¹³¹Loi du 10 janvier 2007 modifiant plusieurs dispositions relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail dont celles relatives à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, *M.B.*, 6 juin 2007.

¹³²Loi du 6 février 2007 modifiant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires, *M.B.*, 16 juin 2007.

¹³³Loi du 28 février 2014 complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail, dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, *M.B.*, 28 février 2014.

¹³⁴Loi du 28 mars 2014 modifiant le Code judiciaire et la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires, *M.B.*, 29 avril 2014.

vigueur depuis le 1^{er} septembre 2014¹³⁵, modifiant essentiellement le chapitre *Vbis* de la loi de 1996. Ce chapitre est, désormais, intitulé : « *Dispositions spécifiques concernant la prévention des risques psychosociaux au travail dont le stress, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail* ». On remarque la mention expresse du stress et la référence globale aux autres risques psychosociaux. Cette réforme est accompagnée d'un arrêté royal du 10 avril 2014 donnant davantage de détails sur les mesures de préventions et les nouvelles procédures.

La loi du 4 août 1996 est complétée par le code du bien-être au travail¹³⁶. Il reprend, depuis 2017, tous les arrêtés d'exécution relatifs à la loi du 4 août 1996 concernant le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail (excepté l'arrêté royal du 25 janvier 2001 relatif aux chantiers temporaires ou mobiles). Son introduction n'a pas modifié le contenu des normes mais offre, tout au long de ces dix livres, une structure plus claire ainsi qu'une terminologie uniforme.

§1. Champ d'application

La loi du 4 août 1996 s'applique au secteur privé et au secteur public. Elle propose, ainsi, une définition autonome des termes « travailleurs » et « employeurs ».

Elle assimile aux travailleurs les apprentis, les stagiaires, les personnes qui suivent une formation professionnelle dont le programme prévoit une forme de travail et les élèves et étudiants dont le programme prévoit une forme de travail effectuée dans l'établissement d'enseignement¹³⁷. Par ailleurs, la loi assimile aux employeurs les personnes qui occupent les travailleurs.

§2. Objet de la loi

La loi du 4 août 1996 a pour objet la prévention des risques professionnels dans leur ensemble. Les risques psychosociaux en font partie et, à ce titre, l'employeur doit les prendre en considération dans sa politique de prévention des risques et d'organisation du travail afin de promouvoir le bien-être des travailleurs.

A. Les principes généraux de prévention

L'employeur a l'obligation générale de prendre les mesures nécessaires afin de promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail¹³⁸. Il est tenu d'éliminer tous les

¹³⁵P. BRASSEUR et J.-P. CORDIER, « La prévention des risques psychosociaux au travail : des origines de la réforme à 2014 », *Actualités en matière de bien-être au travail*, Bruxelles, Bruylant, 2015, pp. 124 à 171.

¹³⁶Code du bien-être au travail, *M.B.*, 2 juin 2017.

¹³⁷Article 2§1^{er} de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

¹³⁸Article 5, *ibid.*

risques qui peuvent être éliminés, pour ce faire, il doit appliquer les principes généraux de prévention. Ils s'inscrivent dans le cadre du système dynamique de gestion des risques. Il existe un ordre hiérarchique et chronologique logique qui s'applique à ces principes. Tout d'abord, il faut identifier les risques auxquels un travailleur peut être exposé, ensuite, il faut les évaluer. A chaque fois que cela est possible, ces risques doivent être éliminés. Si les risques ne peuvent pas être éliminés, il est indispensable de les prévenir et de les limiter.

Nous listons et définissons ces principes généraux de prévention dans l'Annexe V.

L'employeur qui ne procède pas à l'analyse et à la gestion des risques est responsable civilement¹³⁹ et pénalement¹⁴⁰.

B. Le système dynamique de gestion des risques

L'employeur est responsable de la politique relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. La prévention constitue le cœur de cette politique et son outil majeur est le système dynamique de gestion des risques, pourtant, il demeure largement méconnu. Il reprend une obligation de planification et de structuration de la prévention des risques¹⁴¹. Il prend en charge tous les risques et tous les domaines du bien-être au travail, y compris les risques psychosociaux, objet de notre étude.

Le système doit être dynamique, c'est-à-dire, évolutif. Il doit s'adapter à chaque changement de circonstances comme le précise l'article I.2-12 du Code de bien-être au travail¹⁴². Il est question du système de « gestion » dynamique des risques. En effet, certaines occurrences évoquent clairement la gestion, notamment l'article I.2-5 du Code de bien-être au travail visant la « stratégie » relative à la réalisation d'une analyse des risques, c'est parce qu'il fut inspiré par une logique managériale¹⁴³.

Enfin, le risque est défini par le SPF Emploi, Travail et concertation sociale comme une variable à deux dimensions, d'une part, la probabilité et, d'autre part, la gravité¹⁴⁴ : « *la probabilité*

¹³⁹Trib. trav. Nivelles, Div. Wavre, 26 juin 2015, inéd. R.G. n°12/554/A ; C. trav. Gand, sect. Bruges, 9 octobre 2014, R.W., 2015-2016, p. 866.

¹⁴⁰Article 121 à 128 Code Pénal Social.

¹⁴¹S. BILLY, P. BRASSEUR, J.-P. CORDIER, *La prévention des risques psychosociaux au travail depuis la réforme de 2014 : aspects juridiques et pratiques*, Waterloo, Kluwer, 2016, pp. 92 à 94.

¹⁴²I. FICHER, « Forces et faiblesses du système dynamique de gestion des risques en matière de bien-être au travail : à la rencontre d'un instrument original et méconnu », *Actualités en matière de bien-être au travail*, Bruxelles, Bruylant, 2015, pp. 81 à 99.

¹⁴³P. SCIEUR, « La question du bien-être au travail au regard des modèles managériaux », *Du risque professionnel au bien-être, Approche juridique et psychosociologique*, Anthemis, Limal, 2012, pp. 105 à 121.

¹⁴⁴A. DESROCHES, A. LEROY, J.-F. QUARANTA et F. VALLEE, *Dictionnaire d'analyse et de gestion des risques*, Paris, Lavoisier, 2006, p. 365.

qu'un dommage d'une certaine gravité, compte tenu de l'exposition à un facteur de risque et de la probabilité de survenance de ce dommage durant cette exposition »¹⁴⁵.

Toutefois, si la notion de risque est définie par rapport à une problématique particulière en matière de bien-être au travail, c'est à cette définition qu'il faudra se référer¹⁴⁶.

Le système dynamique de gestion des risques est composé de l'analyse des risques et des mesures de prévention. L'employeur, lorsqu'il l'élabore doit tenir compte des caractéristiques propres à son entreprise afin qu'il soit adapté à celle-ci¹⁴⁷.

Dans un premier temps, le système dynamique de gestion des risques consiste en la mise en place du dispositif d'analyse des risques prévus à l'article I.2-6 du Code du bien-être au travail. C'est un préalable obligatoire à toute mesure de prévention¹⁴⁸. Conformément à la Stratégie Sobane, elle comprend 4 niveaux : screening, observation, analyse et expertise.

Dans un second temps, le système dynamique de gestion des risques consiste, sur base de l'analyse des risques, à prendre les mesures de prévention visées à l'article I.2-7 du Code du bien-être au travail. L'article I.1-4 a pris soin de définir la prévention, il s'agit de « *l'ensemble des dispositions ou des mesures prises ou prévues à tous les stades de l'activité de l'entreprise ou de l'institution, et à tous les niveaux, en vue d'éviter ou de diminuer les risques professionnels* ».

Tout comme l'analyse des risques à priori, les mesures de prévention se font à ces trois niveaux : organisation du travail dans son ensemble ; postes de travail ou de fonctions et individu.

Le système dynamique de gestion des risques est consacré et concrétisé à travers le plan global de prévention et le plan d'action annuel :

C. Le plan global de prévention

L'employeur a l'obligation de disposer d'un plan global de prévention. Ce plan intègre la planification de la prévention des risques. Cet instrument programmatique développe les mesures de prévention qu'il faudra appliquer pour une durée de cinq ans. Il est établi en

¹⁴⁵SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, *Stratégie SOBANE et méthode de dépistage DEPARIS*, 2007, p. 10.

¹⁴⁶Par exemple : L'article 32/1 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

¹⁴⁷Article I.2-4 du Code du bien-être au travail.

¹⁴⁸Article 121, alinéa 2, 2° du Code Pénal Social.

concertation avec la ligne hiérarchique¹⁴⁹ (les travailleurs chargés du contrôle et de l'autorité) et les services de prévention et de protection au travail¹⁵⁰.

Le plan global de prévention puisqu'il intègre, également, le système dynamique de gestion des risques doit aborder tous les domaines relatifs au bien-être au travail.

Son contenu est détaillé à l'article I.2-8 du Code du bien-être au travail et il est renouvelé tous les cinq ans.

Le plan global de prévention doit être établi par écrit mais, sa force obligatoire demeure controversée, si l'employeur souhaite que certaines dispositions soient appliquées de manière uniforme et respectées par tous, il est conseillé de l'intégrer dans une des sources du droit du travail (convention collective, règlement de travail ou contrat de travail)¹⁵¹.

D. Le plan d'action annuel

Le plan d'action annuel est adopté de la même façon que le plan global de prévention. Son rôle est de déterminer la politique de bien-être au travail de l'année suivante. Il s'agit de fixer des objectifs et les moyens nécessaires pour les mettre en œuvre de façon prioritaire, à court terme. Il est régi par l'article I.2-9 du Code du bien-être au travail qui donne davantage de détails quant à son contenu.

E. Critique

Le système dynamique de gestion des risques peut être critiqué quant à sa force normative et son effectivité. A ce stade, notre bilan concernant la loi est en demi-teinte.

Premièrement, nous déplorons le fait que certaines notions importantes, telles que le risque ou le danger, ne soient pas définies. Cela engendre de l'insécurité juridique qui participe à la faible force normative des règles édictées dans le cadre du système dynamique de gestion des risques.

Deuxièmement, cette réglementation est caractérisée par son insistance sur les procédures, par son côté programmatique, plutôt que sur la détermination de mesures de prévention concrètes.

Troisièmement, aucune valeur normative précise n'est attribuée aux règles que l'employeur édictera sur base du système dynamique de gestion des risques. Leur place dans la hiérarchie des normes en droit du travail n'est pas précisée et demeure incertaine. On ne prodigue aucun conseil par rapport à leur éventuelle intégration dans le contrat de travail, dans le règlement de travail voire dans une convention collective. C'est pourquoi, sur le terrain, ces normes ne

¹⁴⁹L. VOGEL, *Droit de la santé au travail*, ULB, 2013, p. 82.

¹⁵⁰Article 33 Loi du 4 août 1996

¹⁵¹I. FICHER, « Forces et faiblesses du système dynamique de gestion des risques en matière de bien-être au travail : à la rencontre d'un instrument original et méconnu », *Actualités en matière de bien-être au travail*, Bruxelles, Bruylant, 2015, p. 107.

reçoivent que peu d'effectivité. Ce phénomène est démultiplié en présence de petites et moyennes entreprises¹⁵².

Enfin, l'une des forces du système est son caractère dynamique, mais elle est susceptible de devenir une faiblesse. En effet, la capacité à évoluer et à s'adapter en permanence en fait un instrument procédural et programmatique, auquel nous ne sommes pas habitués et dont la force obligatoire est questionnée¹⁵³.

Sous-Section 2 : Les acteurs de la prévention

Conformément à l'article 5 de la directive 89/391/CEE et à l'article 5 de la loi du 4 août 1996, l'employeur est chargé d'assurer la sécurité et la santé des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Ainsi, l'employeur est à l'initiative du système de gestion dynamique des risques et demeure le seul responsable¹⁵⁴ (civilement¹⁵⁵ et pénalement¹⁵⁶) de la politique de prévention liée au bien-être au travail. Cependant, d'autres intervenants y participent également¹⁵⁷.

Premièrement, l'employeur est tenu de collaborer avec les autres acteurs et organes de la prévention et doit donner ses instructions à la ligne hiérarchique (personnel dirigeant).

Le concept de « ligne hiérarchique » n'est pas défini dans la loi ou dans ses arrêtés d'exécution¹⁵⁸. Le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale considère que les membres de la ligne hiérarchique sont « *les personnes qui, du sommet jusqu'à la base de l'entreprise ou de l'institution, sont habilités d'une manière ou d'une autre à donner des ordres aux travailleurs* ». Il ajoute également qu'il est de la responsabilité de l'employeur de les définir et de les identifier¹⁵⁹.

¹⁵²J. VAN DE KERCKHOVE, « Een stap vooruit of achteruit naar een goed preventiebeleid ? », *De welzijnswet werknemers : de wet van 4 augustus 1996*, Anvers, Intersentia, 1997, p. 87.

¹⁵³I. FICHER, « Forces et faiblesses du système dynamique de gestion des risques en matière de bien-être au travail : à la rencontre d'un instrument original et méconnu », *Actualités en matière de bien-être au travail*, Bruxelles, Bruylant, 2015, pp. 115 à 122.

¹⁵⁴Article L.2-13 du Code du bien-être au travail

¹⁵⁵Son comportement est constitutif d'une faute susceptible d'une condamnation par les cours et tribunaux du travail si le travailleur a subi un dommage en lien causal avec le manquement de l'employeur : C. trav. Bruxelles, 17 décembre 2013, *R.G.*, n°2013/AB/530 : « *Manque à ses obligations l'employeur qui, fautivement, ne prend pas ces mesures, même si la situation subie par le travailleur ne constitue pas un harcèlement moral. Le manquement de l'employeur aux obligations qui lui sont imposées par ou en vertu de la loi en matière de bien-être au travail peut être sanctionné par une indemnisation, pourvu que le travailleur démontre non seulement la faute, mais également le préjudice qu'il subit et le lien de causalité entre la faute commise et celui-ci* »

¹⁵⁶Article 121 et 128 Code Pénal Social.

¹⁵⁷G. PONNET, « Het dynamisch risicobeheersingssysteem », *De welzijnswet werknemers : de uitvoeringsbesluiten*, Anvers, Intersentia, 1999, p. 64.

¹⁵⁸La Cour de Cassation fournit une autre définition : « *préposés, mandataires investis de l'autorité ou des pouvoirs nécessaires pour veiller effectivement au respect de la loi même si ces pouvoirs sont limités dans le temps ou dans l'espace* », Cass., 15 septembre 1981, *R.D.P.*, p. 777.

¹⁵⁹P. BRASSEUR, « Le bien-être des travailleurs, commune envie de mieux faire ? », *Rev. Dr. Comm.*, 2013/4, p. 5.

Globalement, les membres de la ligne hiérarchique contribuent considérablement à la politique de bien-être au travail. En effet, ils sont tenus d'exécuter la politique de bien-être au travail conçue par l'employeur et vont appliquer concrètement le système dynamique de gestion des risques¹⁶⁰. Ils sont également consultés pour l'adoption du plan global de prévention et du plan annuel d'action et ont pour rôle de formuler avis et propositions.

Plus spécifiquement, la ligne hiérarchique a des obligations en ce qui concerne les risques psychosociaux. En effet, depuis le 1^{er} septembre 2014, en vertu de l'article I.2-11, 4^o du Code du bien-être au travail, leur mission comporte la tâche suivante « *détecter les risques psychosociaux liés au travail et veiller à leur traitement précoce* ».

Deuxièmement, le personnel dirigeant n'est pas le seul concerné par les problématiques de sécurité et de santé au travail, la participation des travailleurs est indispensable au succès de la politique de bien-être au travail. Ainsi, les travailleurs ont deux types d'obligations, d'une part, il incombe à chaque travailleur de prendre soin de sa sécurité et 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 employeur¹⁶¹. Cette obligation se décline en une série d'attitudes passives mais également actives. D'autre part, les travailleurs ou leurs représentants ont la possibilité de siéger dans un organe de concertation sociale (*v. infra*).

Troisièmement, chaque entreprise doit disposer d'un service de prévention et de protection au travail. Ce service est, en principe, interne à l'entreprise (S.I.P.P.). Il est composé, d'au moins, un conseiller en prévention. Cependant, lorsque le Service interne n'est pas capable de réaliser toutes les missions qui lui sont confiées, l'employeur peut faire appel à un service externe de Prévention et de Protection au travail (S.E.P.P.)¹⁶². Cela peut s'avérer très utile pour les entreprises de moins de 20 travailleurs puisque dans celles-ci, on tolère que l'employeur occupe le poste de conseiller en prévention¹⁶³.

En vertu de l'article II.1-3 du Code du bien-être au travail, « *le service interne assiste 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* ».

¹⁶⁰Article I.2-11 Code du bien-être au travail.

¹⁶¹Article 6 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

¹⁶²Article 33§2 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

¹⁶³B. MUNZERO, *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, Waterloo, Kluwer, 2015, p. 46.

Le service (interne ou externe) connaît tous les domaines liés au bien-être au travail, tel le système dynamique de gestion des risques, il est compétent pour traiter de la sécurité, de l'embellissement des locaux, de l'ergonomie ou encore des aspects psychosociaux du travail. Ils doivent également rendre un avis sur la formation des travailleurs lors de l'introduction d'une nouvelle technologie. L'ensemble de ces missions est repris à l'article II.1-4 du Code du bien-être au travail.

Quatrièmement, le conseiller en prévention ne peut être ni un délégué de l'employeur, ni un délégué du travailleur parce qu'il doit remplir ses obligations en toute indépendance. Il donne des avis sur toutes les matières qui concernent la politique du bien-être et assiste toutes les parties concernées.

Enfin, le Comité pour la Prévention et la Protection au travail (C.P.P.T.) est un organe paritaire dont la mission fondamentale est de rechercher et de proposer tous les moyens destinés à améliorer le bien-être au travail. Il doit être mis en place dans chaque entreprise comptant au moins 50 travailleurs par unité technique d'exploitation¹⁶⁴. Le comité doit émettre un avis préalable sur bon nombre d'éléments de la politique du bien-être au travail (introduction de nouvelles technologies, choix des équipements de travail, aménagement des lieux de travail, etc.). Il contrôle notamment les activités du S.I.P.P. et du S.E.P.P. Il dispose aussi de compétences spécifiques lui permettant de formuler des propositions, d'examiner les plaintes des travailleurs et de collaborer avec les inspecteurs sociaux.

Dans, les entreprises de moins de 50 travailleurs, la délégation syndicale, assume les missions du C.P.P.T. En l'absence de délégation syndicale, cette mission revient directement aux travailleurs. Cette participation directe des travailleurs a été réglée par l'arrête royal du 3 mai 1999. Cependant, cette méthode est critiquable. Le seuil de 50 travailleurs nécessaires à l'instauration d'un C.P.P.T. dans l'entreprise pose problème. En présence d'une délégation syndicale, le système n'est pas exempt de tout reproche étant donné que celle-ci dispose de moins de moyens, de temps et de connaissances pour mener à bien les missions du C.P.P.T.

En l'absence d'une délégation syndicale, il a été observé que la participation des travailleurs est exceptionnelle. Aucune sanction, qu'elle soit administrative ou pénale, n'a jamais été prononcée et il ne semble pas que la participation des travailleurs soit contrôlée par les inspecteurs sociaux. Il s'agit, certainement, d'une des raisons pour lesquelles les petites et moyennes entreprises ont davantage de difficultés à appliquer une politique de prévention convaincante. Par conséquent,

¹⁶⁴Article 50§3 et 56 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

nous souhaitons un abaissement des seuils afin qu'une majorité d'entreprise dispose d'un C.P.P.T.¹⁶⁵

Sous-Section 3 : La prévention des risques psychosociaux

Nous allons à présent nous intéresser de façon plus spécifique au traitement réservé à la prévention des risques psychosociaux. A l'instar des autres risques professionnels, ils sont soumis au régime juridique que nous avons détaillé plus haut, toutefois, en raison de leurs caractéristiques particulières, ils disposent également d'un cursus de norme à part. Il s'agit du chapitre *Vbis* intitulé « *Dispositions spécifiques concernant la prévention des risques psychosociaux au travail dont le stress, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail* ».

§1. L'analyse des risques

Les articles I.3-1 à I.3-4 régissent l'analyse des risques propre aux risques psychosociaux.

L'analyse des risques est un préalable obligatoire puisque c'est en fonction de celle-ci que seront fondées les mesures de prévention, c'est, également, le cas pour les autres risques professionnels.

Ainsi, comme le précise l'article I.3-1 : « *l'employeur identifie notamment les situations qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail. Il tient compte notamment des situations qui peuvent mener au stress ou au burn-out occasionnés par le travail ou à un dommage à la santé découlant de conflits liés au travail ou de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail. Il détermine et évalue les risques psychosociaux au travail en tenant compte des dangers liés aux composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail.* »

L'analyse des risques requiert, notamment, la participation des travailleurs et du conseiller en prévention spécialisé dans les aspects psychosociaux du travail (C.P.A.P)¹⁶⁶. Le C.P.A.P. constitue la personne de référence pour les travailleurs en matière de risques psychosociaux. Ils doivent pouvoir la joindre aisément, ainsi, son nom et ses coordonnées doivent figurer dans le règlement de travail conformément à l'article 32^{noniesdecies} de la loi du 4 août 1996.

¹⁶⁵L. VOGEL, *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996* « De la loi sur le bien-être au projet Peeters : la santé est-elle en vente dans la négociation du contrat de travail ? », Limal, Anthemis, 2016, pp. 22 à 24.

¹⁶⁶L. VOGEL, « L'évaluation des risques », *Les risques du travail, Pour ne pas perdre sa vie à la gagner*, Waterloo, Kluwer, 2012, p. 430.

Il dispose de nombreuses compétences au niveau de l'analyse des risques et de l'élaboration des mesures de prévention qui s'en suivront. Son influence est remarquable étant donné qu'il peut se prononcer sur l'existence ou non d'un risque psychosocial au travail¹⁶⁷. En outre, il s'agit de l'acteur central en ce qui concerne les procédures internes telles que, la demande d'intervention psychosociale formelle (v. *infra*). En principe, ces missions reviennent au C.P.A.P. du S.I.P.P., néanmoins, si la complexité du cas le requiert, le conseiller en prévention du S.E.P.P. pourra également effectuer ces tâches. C'est à l'employeur de décider de la complexité de l'analyse et de l'intervention d'un service externe.

Nous saluons le fait que, depuis la réforme de 2014, les travailleurs sont inclus dans le processus de l'analyse des risques. En effet, ils sont, d'une part les mieux placés pour renseigner l'employeur sur le travail réel et, d'autre part, ils sont les premiers concernés par la politique qui sera mise en œuvre.

Afin de procéder à l'analyse des risques, les employeurs se doivent d'être attentifs aux signaux d'alerte tels que le manque d'énergie, la baisse de motivation, l'absentéisme, l'isolement, la baisse de productivité, la hausse du turnover, etc. Toutefois, il faut garder à l'esprit que si l'employeur remarque ces signaux, il est, quelque part, déjà trop tard. En effet, il s'agit de manifestations dues aux risques psychosociaux. Par conséquent, il est indispensable d'identifier les situations ou les éléments qui en sont la cause, afin d'y remédier par le biais des mesures de prévention.

Il existe deux types d'analyse de risque en matière de risques psychosociaux, l'analyse des risques liée au système dynamique de gestion des risques et l'analyse des risques pour des situations de travail spécifiques dans lesquelles un danger est détecté. Cette seconde analyse nécessite un danger qui frappe plusieurs travailleurs dans une situation de travail spécifique.

En principe, cette analyse est facultative, mais, elle peut devenir obligatoire si elle est demandée par un membre de la ligne hiérarchique ou par un tiers au moins de la délégation des travailleurs au C.P.P.T.¹⁶⁸ Nous déplorons qu'il ne soit pas prévu qu'elle puisse être rendue obligatoire si un grand nombre de travailleurs la demande, en l'absence de C.P.P.T. En effet, nous pouvons pointer, un défaut de la loi lorsqu'elle s'applique à des petites et moyennes entreprises de moins de 50 travailleurs¹⁶⁹.

¹⁶⁷B. MUNZERO, *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, Waterloo, Kluwer, 2015, p. 47.

¹⁶⁸Article I.3-4 du Code du bien-être au travail.

¹⁶⁹N. ROBERT, « La réglementation relative aux risques psychosociaux en pratique, l'enfer pavé de bonnes intentions ? », *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 504 à 506.

L'objectif est d'établir une analyse des risques en amont, avant la survenance de tout dommage, afin d'éviter des plaintes individuelles et de prendre, d'emblée, les mesures collectives qui s'imposent¹⁷⁰. Elle permet de ne pas recourir à une procédure d'intervention formelle (*v. infra*).

Dans certains cas, l'analyse des risques peut mener à l'élaboration d'un plan d'urgence interne. Ce plan, avant la réforme de 2014, visait les situations dangereuses, les accidents du travail graves et comprenait les réflexes à adopter (premiers secours, évacuation, système d'alarme, etc.). A présent, les procédures visent également « *les mesures pour prévenir ou limiter le stress post-traumatique* », incluant les risques psychosociaux dans le plan d'urgence interne.

Le principal défaut de l'analyse des risques en matière de risques psychosociaux est son caractère procédural et sa relative ineffectivité. Peu d'employeurs respectent véritablement le prescrit de la loi et du code du bien-être au travail. Elle est, souvent, considérée comme une « corvée », un coût et est négligée¹⁷¹. C'est aussi le cas de l'analyse des risques professionnels dans leur ensemble.

§2. Les mesures de prévention

La prévention des risques psychosociaux est, elle aussi, assortie de règles spécifiques. Nous l'avons explicité à plusieurs reprises, tout au long de ce travail, l'employeur n'est tenu de prendre des mesures de prévention que s'il a un impact sur le danger¹⁷². Le terme « danger » est, ici, à comprendre comme risque et/ou facteur de risque.

Cette prévention se fait aux trois niveaux vus précédemment : organisation dans son ensemble, poste de travail ou fonctions et individus, ainsi l'employeur doit mettre en place des mesures de prévention collective et individuelle en vertu de l'article 32§2 de la loi du 4 août 1996. Les principes généraux de prévention¹⁷³ sont également d'application. La loi identifie également des mesures de prévention minimales, sous forme d'une liste, en son article 32*quater*, alinéa 3. En outre, l'employeur doit se montrer proactif et diligent dans leur mise en œuvre, sous peine d'être sanctionné par les cours et tribunaux du travail¹⁷⁴.

¹⁷⁰S. BILLY, P. BRASSEUR, J.-P. CORDIER, *La prévention des risques psychosociaux au travail depuis la réforme de 2014 : aspects juridiques et pratiques*, Waterloo, Kluwer, 2016, p. 100.

¹⁷¹N. ROBERT, « La réglementation relative aux risques psychosociaux en pratique, l'enfer pavé de bonnes intentions ? », *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 504 à 506.

¹⁷²Article I.3-2 du Code de bien-être au travail.

¹⁷³Article 5 Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

¹⁷⁴C. trav. Liège, 20 juin 2014, *J.L.M.B.*, 2015/27, p. 1256.

L'objectif des mesures de prévention est toujours le même, intervenir, au maximum, en amont. Elles se composent de la prévention primaire (prévenir les situations qui peuvent mener aux risques afin de les éviter), suivie de la prévention secondaire (prévenir les dommages) et de la prévention tertiaire (limiter les dommages). Il faut respecter cette hiérarchie.

Par exemple, si le risque psychosocial à prévenir est le burn-out, les mesures de prévention ne seront pas les mêmes pour un travailleur en parfaite santé et pour un travailleur présentant tous les signaux d'alarme au rouge. Ainsi, à côté des mesures de prévention primaire collectives visant à éviter les burn-out chez l'ensemble du personnel, il faudra prendre des mesures de prévention tertiaire, chez certains individus, de façon à limiter les dommages¹⁷⁵.

Par ailleurs, nous regrettons que la loi mentionne que l'employeur doit « *prendre en compte les situations qui peuvent mener au burn-out* » et, partant, tenter de les éviter mais, qu'il n'y ait aucune précision quant à ses obligations lorsqu'un burn-out est avéré.

Ensuite, afin de répondre à l'analyse des risques pour des situations de travail spécifiques où un danger a été détecté, l'employeur doit prendre les mesures de prévention nécessaires à éliminer le danger.

Les mesures de prévention sont évolutives, comme le prévoit l'article I.3-6 du Code du bien-être au travail.

L'employeur doit adopter une position proactive, ainsi, il peut limiter le recours aux procédures internes, notamment, la procédure d'intervention psychosociale formelle qui vise à renseigner l'employeur sur un risque qu'il ignore ou pour lequel des mesures n'ont pas été prises¹⁷⁶.

§3. Les procédures internes

L'examen de la loi nous a permis de constater que son approche est plutôt globalisante et vise la prévention au niveau collectif.

Les procédures internes complètent ce système en offrant une possibilité d'action individuelle au travailleur qui estime subir un dommage dû aux risques psychosociaux¹⁷⁷. Depuis la réforme de 2014, les procédures internes ne concernent plus uniquement le harcèlement (moral et sexuel), mais tous les risques psychosociaux. La plainte motivée a disparu du lexique de la loi

¹⁷⁵L. BRAECKMAN, P. FIRKET, I. HANSEZ et P. MAIRIAUX, *Recherche sur le burn-out au sein de la population active belge*, Bruxelles, SPF Emploi, Travail et concertation sociale, 2011.

¹⁷⁶S. BILLY, P. BRASSEUR, J.-P. CORDIER, *La prévention des risques psychosociaux au travail depuis la réforme de 2014 : aspects juridiques et pratiques*, Waterloo, Kluwer, 2016, pp. 138 à 142.

¹⁷⁷Article 32/2 §2, Alinéa 5 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

et, avec elle, le législateur semble vouloir éloigner les considérations relatives à la mise en cause de la responsabilité de l'employeur et à l'indemnisation¹⁷⁸.

Les procédures internes sont de deux types, on retrouve mentionnées à l'article I.3-9 l'intervention psychosociale formelle et l'intervention psychosociale informelle (procédures individuelles). Toutefois, il existe deux autres types de procédures : la demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif¹⁷⁹ et la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail¹⁸⁰.

L'élaboration et la mise en œuvre de ces procédures est propre à chaque entreprise. Elles nécessitent une concertation avec le C.P.P.T. et son accord. On conseille à l'employeur d'associer le C.P.A.P. et la personne de confiance à l'élaboration de ces procédures. En effet, elles doivent être connues et acceptées par les acteurs du bien-être au travail.

La personne de confiance joue, aux côtés du C.P.A.P., un rôle prépondérant en ce qui concerne les risques psychosociaux. Elle est compétente pour l'ensemble des risques psychosociaux mais uniquement lors de la procédure informelle. Elle écoute, épaulé, apporte son soutien et informe le travailleur qui s'adresse à elle. La personne de confiance peut faire partie du personnel ou être extérieure à l'entreprise, toutefois, elle doit bénéficier de la confiance de l'employeur et des travailleurs. Il n'est pas obligatoire de disposer d'une personne de confiance, mais, si tous les délégués du personnel au C.P.P.T. en font la demande, l'employeur devra en désigner une¹⁸¹. Tout comme le C.P.A.P., la personne de confiance doit exercer sa mission en toute autonomie, en découle certaines incompatibilités de fonctions lorsqu'elle fait partie du personnel¹⁸². Elle bénéficie d'une protection particulière et ne peut pas subir de préjudices dû à cette fonction.

Les procédures internes doivent être inscrites dans le règlement de travail, de cette façon, le travailleur est informé de la possibilité de consulter la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux pendant les heures de travail¹⁸³. Cette opportunité offerte au travailleur risque, toutefois, de mettre à mal la confidentialité de sa démarche et, ainsi, peut constituer un frein.

¹⁷⁸S. BILLY, P. BRASSEUR, J.-P. CORDIER, *La prévention des risques psychosociaux au travail depuis la réforme de 2014 : aspects juridiques et pratiques*, Waterloo, Kluwer, 2016, p. 157.

¹⁷⁹Article I.3-17 du Code du bien-être au travail.

¹⁸⁰Article I.3-13 §2 du Code du bien-être au travail.

¹⁸¹Article 32sexies, §2 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

¹⁸²*Ibid.*

¹⁸³Article I.3-10 Code du bien-être au travail.

Afin de déclencher les procédures internes, avant toute intervention psychosociale, le travailleur qui s'estime victime d'un dommage du fait des risques psychosociaux, doit avoir la possibilité de consulter un conseiller en prévention aspects psychosociaux ou une personne de confiance. Cette procédure débute par un premier contact. Dans un délai de dix jours calendriers (délai non sanctionné) à compter de ce premier contact, la personne de confiance ou le C.P.A.P. (obligatoirement en cas de procédure formelle) doit recevoir le travailleur dans le cadre d'un entretien personnel. Cet entretien a pour but d'entendre le travailleur et de l'informer à propos des diverses procédures d'intervention psychosociale. La distinction sera faite entre les interventions formelles et informelles et leurs implications seront évoquées (*v. infra*). A l'issue de cet entretien, le travailleur peut choisir le type d'intervention qu'il désire entreprendre, néanmoins, il lui est loisible de formuler ce choix plus tard¹⁸⁴. Lorsque le travailleur opte pour une intervention formelle, la personne de confiance est incompétente, un entretien avec le C.P.A.P. est, alors, obligatoire¹⁸⁵. Le C.P.A.P. dispose d'un grand pouvoir puisqu'il peut refuser les demandes formelles s'il considère qu'elles ne correspondent pas à la définition des risques psychosociaux¹⁸⁶.

Ces procédures internes permettent aux travailleurs de participer positivement à la politique de prévention de l'employeur.

3.1 La demande d'intervention psychosociale informelle

La demande d'intervention psychosociale informelle peut être introduite auprès de la personne de confiance ou auprès du conseiller en prévention aspect psychosociaux, le choix de l'interlocuteur appartient au travailleur. Elle consiste en la recherche d'une solution de manière informelle par le biais, notamment d'entretiens, de l'intervention auprès d'une autre personne de l'entreprise et d'une conciliation entre les personnes impliquées si elles donnent leur accord¹⁸⁷.

Cette procédure interne devrait se dérouler en respectant deux étapes : Tout d'abord, l'intervenant psychosocial se doit d'être à l'écoute du travailleur demandeur et doit admettre sa souffrance qu'elle soit relationnelle (liée à un conflit, au harcèlement) ou qu'elle concerne l'épuisement professionnel ou l'exposition à un stress trop intense. Parfois, cette simple reconnaissance peut suffire à tranquilliser le travailleur¹⁸⁸. Il s'agira également, pour

¹⁸⁴Article I.3-11 Code du bien-être au travail.

¹⁸⁵Article I.3-14 du Code du bien-être au travail.

¹⁸⁶Article 32/2, §3 alinéa 1^{er} de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

¹⁸⁷Article I.3-12 du Code du bien-être au travail,

¹⁸⁸S. DELVAUX, I. DEVACHT, M. VANDEPOEL, D. SCHRAEPEN et D. FAULX, *Agir sur les souffrances relationnelles au travail*, Manuel de l'intervenant confronté aux situations de conflit, de harcèlement et d'emprise au travail, 2009, pp. 46 à 48.

l'intervenant, de tenter de comprendre d'où provient le risque psychosocial : est-il lié à l'organisation du travail, aux relations interpersonnelles, à la charge de travail, etc. ? En cas de harcèlement ou de conflits, il est particulièrement important que le C.P.A.P. ou la personne de confiance conserve son impartialité. L'annexe VI est consacrée au document que le travailleur doit remplir.

Ensuite, il s'agit de conseiller le travailleur et de rétablir le dialogue. L'intervenant aide le demandeur à prendre du recul et l'aide à surmonter la situation. Par après, si le demandeur le souhaite, il peut faire appel à un tiers (employeur, membre de la ligne hiérarchique) ou réclamer la conciliation avec les personnes impliquées si elles acceptent¹⁸⁹.

Il n'est pas rare que deux entretiens soient accordés à l'intéressé afin d'aplanir les tensions, d'identifier les éléments problématiques dans l'organisation du travail et d'élaborer des solutions. Cette procédure interne responsabilise le travailleur puisqu'il doit participer à la recherche de la solution et que ses capacités et ses ressources peuvent, parfois, en constituer le cœur¹⁹⁰.

Enfin, le travailleur, lorsqu'il ne souhaite impliquer ni l'employeur ni un autre membre du personnel, peut bénéficier du secret professionnel¹⁹¹ qui incombe aux intervenants psychosociaux. Ainsi, la totalité de la procédure peut se dérouler en toute confidentialité.

Le code du bien-être au travail ne précise pas comment la procédure informelle doit prendre fin, mais, lorsque celle-ci n'a pas atteint de solution satisfaisante, le travailleur peut introduire une demande d'intervention formelle.

3.2 La demande d'intervention psychosociale formelle

Conformément à l'article I.3-13 du Code du bien-être au travail : Elle consiste « à demander à l'employeur de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées suite à l'analyse de la situation de travail spécifique et aux propositions de mesures, faites par le conseiller en prévention aspects psychosociaux et reprises dans un avis dont le contenu est défini à l'article I.3-24 ».

Cette demande ne peut être adressée qu'au C.P.A.P., la personne de confiance étant habilitée uniquement à informer le travailleur en ce qui concerne les procédures formelles. Elle doit être

¹⁸⁹B. MUNEZERO, *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, Waterloo, Kluwer, 2015, pp. 62 à 65.

¹⁹⁰S. BILLY, P. BRASSEUR, J.-P. CORDIER, *La prévention des risques psychosociaux au travail depuis la réforme de 2014 : aspects juridiques et pratiques*, Waterloo, Kluwer, 2010, pp. 159 à 164.

¹⁹¹Article 458 du Code Pénal ; Article 32/2quinquiesdecies, alinéa 2, 1° de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

actée dans un document daté et signé par le travailleur demandeur. Ce document contient la description de la situation de travail problématique et la demande faite à l'employeur de prendre des mesures appropriées¹⁹². Le contenu de la demande et sa forme ne sont pas précisés, contrairement à ce qui est exigé pour la demande fondée sur des faits qualifiés de violence ou de harcèlement moral ou sexuel¹⁹³. Le C.P.A.P. doit examiner cette demande et choisit de l'accepter ou de la refuser, il dispose, pour ce faire, d'un délai de dix jours calendrier¹⁹⁴. Son rôle est décisif dans la protection des travailleurs contre les risques psychosociaux. En effet, il a l'obligation de refuser toute demande si « *la situation décrite par le demandeur ne contient manifestement pas de risques psychosociaux au travail* »¹⁹⁵.

En cas de refus, il n'existe pas de recours. Toutefois, le demandeur peut réintroduire une autre demande (mieux argumentée, par exemple) ou déposer une plainte à l'Inspection Contrôle du bien-être au travail ou auprès de la police, du ministère public ou du juge d'instruction, s'il estime que les procédures internes n'ont pas été mises en œuvre légalement¹⁹⁶.

Ensuite, le C.P.A.P. a une autre responsabilité, celle d'identifier si la demande concerne des risques présentant un caractère principalement collectif ou principalement individuel. Une fois encore, ni la loi, ni le Code du bien-être au travail ne précise ce qu'ils entendent viser sous cette terminologie. Nous regrettons que cette définition figure uniquement sur le site internet du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale : « *la demande d'intervention psychosociale formelle a un caractère principalement collectif lorsqu'il s'avère de la description de la situation que d'autres travailleurs dans l'entreprise peuvent subir un dommage venant de la même problématique* »¹⁹⁷.

Il s'agit de situations dans lesquelles des problèmes organisationnels peuvent être identifiés et où l'aspect individuel est secondaire. Une demande à caractère principalement collectif peut être introduite par un seul travailleur tant que la situation présente un risque pour plusieurs travailleurs. De même, il est également envisageable que le risque soit causé par un individu isolé, le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale évoque le management agressif d'un supérieur.

¹⁹²Article I.3-15, §1 du Code du bien-être au travail.

¹⁹³Article I.3-35 du Code du bien-être au travail.

¹⁹⁴Article I.3-15, §3 du Code du bien-être au travail.

¹⁹⁵Article I.3-15, §3 du Code du bien-être au travail.

¹⁹⁶Article 32*tredecies*, §1^{er}/1, 2^o, d) et 3^o, d) de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

¹⁹⁷SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, FAQ, Risques psychosociaux au travail, 2015.

Au contraire, lorsque la situation de travail ne frappe qu'un travailleur (ou très peu de travailleurs), la demande sera considérée comme à caractère principalement individuel. C'est le cas en présence de conflits entre deux travailleurs ou lorsque la charge de travail, le rythme effréné, etc. n'est imposé qu'à un travailleur. Ces deux procédures font l'objet de plus amples développements et sont schématisées à l'annexe VII.

Cette qualification, appartenant au C.P.A.P., comporte d'importantes implications pour le travailleur. En effet, les procédures à suivre sont différentes. Lorsque la procédure a trait à un risque principalement collectif, le demandeur conserve l'anonymat. En revanche, si elle concerne un risque individuel, l'employeur connaîtra l'identité du travailleur demandeur, qui ne sera pas protégé contre les mesures préjudiciables. L'absence de contrôle sur la procédure qui va suivre peut constituer un frein. Certains travailleurs sont alors tentés d'opter pour une demande pour des faits qu'ils qualifient de violence ou de harcèlement, dont le cours est plus précisément balisé. Cet effet pervers a été rendu possible par la nouvelle définition du harcèlement moral de l'article 32ter, 2° de la loi du 4 août 1996¹⁹⁸.

Il est important de souligner que ni le départ du travailleur demandeur de l'entreprise, ni le retrait de la demande ne mette fin à la procédure interne. En effet, la demande témoigne du fait qu'il existe, peut-être, des risques psychosociaux liés à certaines situations de travail et ces procédures ont, également, pour but d'éclairer l'employeur et de lui permettre de parfaire sa politique de bien-être au travail.

Nous n'analyserons pas la procédure relative à la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail. Elle correspond à ce qui était appelé, auparavant, « plainte motivée ». C'est une demande d'intervention psychosociale formelle pour des risques principalement individuels accompagnée de modalités particulières visées aux articles I.3-35 à I.3-43 du Code du bien-être au travail. Il s'agit de la procédure la plus détaillée par le législateur. Toutefois, si le lecteur est intéressé, nous insérons un schéma à son sujet en fin d'Annexe VII.

Nous précisons seulement que les travailleurs ayant introduit une demande d'intervention psychosociale relative à des faits de harcèlement ou de violences bénéficient de la protection visée à l'article 32tredecies de la loi du 4 août 1996. Il s'agit d'une protection contre les

¹⁹⁸« Ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle [la présente section est d'application, lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux ».

représailles mise en place par le législateur¹⁹⁹. Ce statut de travailleur protégé n'est octroyé qu'aux victimes de harcèlement ou de violence. L'objectif du législateur est d'éviter les demandes abusives ou multiples. Nous regrettons le caractère peu étendu de cette protection, il est également critiqué par les praticiens, puisqu'il peut constituer un frein à émettre une demande d'intervention. Pour bénéficier de la protection, le travailleur peut être tenté de recourir immédiatement à la procédure formelle. Néanmoins, cette protection est jugée ineffective puisque nombreux sont les travailleurs à démissionner ou à être licencié à la suite de la mise en œuvre d'une procédure formelle²⁰⁰.

§4. Les procédures externes

Les procédures internes mises à la disposition des travailleurs peuvent échouer, être inappropriées à leur situation ou, tout simplement, ne pas avoir été organisées au sein de l'entreprise.

Le travailleur dispose, alors, d'une prise en charge externe soit au niveau de l'inspection Contrôle du bien-être au travail, soit au niveau judiciaire (cours et tribunaux du travail, auditorat du travail, etc.). Depuis la réforme de 2014, le travailleur bénéficie également du recours aux modes alternatifs de résolution des conflits.

4.1 L'inspection Contrôle du bien-être au travail

L'inspection Contrôle du bien-être au travail est chargée de la mise en œuvre des politiques en matière de bien-être au travail et doit assurer le respect des dispositions du Code Pénal Social. Elle a notamment un rôle d'information, de conseil, de prévention et de répression, elle surveille mais intervient également. En effet, les inspecteurs sociaux peuvent dresser procès-verbal et sanctionner les infractions au Code Pénal Social. Les pouvoirs de l'inspection Contrôle du bien-être au travail sont similaires à ceux des autres inspecteurs sociaux²⁰¹.

Les articles 43 à 49 du Code Pénal social indiquent les mesures qu'ils peuvent prendre et l'étendue de leurs compétences. Ils ne peuvent s'immiscer dans la gestion de l'entreprise et leur intervention doit toujours être proportionnée. Ils peuvent agir d'initiative, sur plainte ou sur dénonciation²⁰². Les inspecteurs sociaux peuvent notamment visiter les lieux de travail²⁰³,

¹⁹⁹Selon les travaux parlementaires, les représailles interdites sont la rupture de la relation de travail, le refus de fournir des références, le refus de reconduire un C.D.D. pour l'unique raison que le travailleur a témoigné ou déposé une demande ou autres mesures préjudiciables, *Doc. parl.*, Ch. repr., 2013-2014, n°53-3101/1, p. 47.

²⁰⁰N. ROBERT, « La réglementation relative aux risques psychosociaux en pratique, l'enfer pavé de bonnes intentions ? », *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 510 à 512

²⁰¹C.-E. CLESSE, *Les inspections sociales, pouvoirs et compétences*, Louvain -la-Neuve, Anthemis, 2009.

²⁰²Article 80 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

²⁰³Article 23 du Code Pénal Social.

contrôler le système dynamique de gestion des risques, prescrire des mesures adéquates en vue de prévenir les menaces pour la santé et la sécurité des travailleurs²⁰⁴ et prendre des mesures organisationnelles²⁰⁵.

En ce qui concerne les risques psychosociaux, les travailleurs peuvent s'adresser aux inspecteurs sociaux, et, en particulier, déposer une plainte. Il existe une procédure spécifique en cas de harcèlement (moral ou sexuel) ou de violences au travail. L'inspection Contrôle du bien-être au travail traite la plainte et est habilitée à donner des injonctions aux employeurs ainsi qu'à formuler des recommandations. La protection contre le licenciement est réservée à certains cas spécifiques tels que la plainte pour non-désignation du C.P.A.P.²⁰⁶ Il s'agit d'une façon de juguler les plaintes et de favoriser les procédures internes, cela s'inscrit dans la logique de prévention qui gouverne la loi.

Les inspecteurs sociaux peuvent également agir sur réquisition du ministère public auprès des juridictions du travail et effectuer les devoirs d'enquête demandés dans les apostilles. Partant, ils doivent respecter les devoirs ordonnés par l'auditorat du travail dans le cadre de l'information pénale²⁰⁷.

Nous soulignons la complexité du Contrôle d'initiative, étant donné qu'en Belgique, un inspecteur est censé surveiller le bien-être d'environ 26.000 travailleurs²⁰⁸, tâche titanesque s'il en est !

Ce nombre n'a aucun sens, au regard des ambitions de la loi et du Code Pénal Social. En outre, si en matière de harcèlement et de violences, il est encore possible d'obtenir l'intervention de l'auditorat du travail dans le cadre de poursuites pénales (même si le dossier est, souvent, classé sans suite²⁰⁹) ; ce n'est pas le cas pour l'ensemble des risques psychosociaux qui n'ont pas la faveur du parquet.

²⁰⁴Article 43 du Code Pénal Social.

²⁰⁵Article 45 du Code Pénal Social.

²⁰⁶L'article 32*tredecies* de la loi du 4 août 1996 fournit une liste des travailleurs protégés après une plainte à l'inspection Contrôle du bien-être au travail.

²⁰⁷S. MOUDIB, « Risques psychosociaux au travail : rôle de l'inspecteur du travail (contrôle du bien-être), *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 492 à 498.

²⁰⁸A. ZORBAS et G. ZORBAS, *Risques psychosociaux, harcèlement et violences au travail. Droit belge, français et luxembourgeois*, Bruxelles, Larcier, 2016, pp. 299 à 301.

²⁰⁹N. ROBERT, « La réglementation relative aux risques psychosociaux en pratique, l'enfer pavé de bonnes intentions ? », *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, p. 512.

4.2 Les modes alternatifs de résolution des conflits

La conciliation et la médiation permettent une prise en charge non judiciaire des risques psychosociaux. Il s'agit d'une initiative que la réforme de 2014 a encouragée. En effet, l'article 32*decies* mentionne la possibilité de mettre en œuvre une médiation²¹⁰.

La conciliation visée aux articles 731 à 734 du Code Judiciaire est applicable à toute contestation relative au chapitre V*bis* de la loi du 4 août 1996. En effet, le nouvel article 734 du Code judiciaire permet aux parties de régler leur différend dans un cadre confidentiel. Elles sont libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le conciliateur²¹¹.

La médiation au sens des articles 1724 à 1737 du Code Judiciaire, est volontaire ou judiciaire, lorsqu'elle est ordonnée par un juge mais acceptée par les parties. Il s'agit d'un « *processus volontaire et confidentiel de gestion des conflits par lequel les parties recourent à un tiers indépendant et impartial, le médiateur, dont le rôle est d'aider les parties à élaborer elles-mêmes, en toute connaissance de cause, une entente équitable qui respecte les besoins de chacun des intervenants* »²¹². La médiation peut avoir un intérêt en matière de risques psychosociaux, notamment, parce qu'elle invite au dialogue et attache beaucoup d'importance à la confidentialité, que cela soit via l'obligation de secret qui s'impose aux parties ou via le secret professionnel du médiateur²¹³.

4.3 Les procédures judiciaires

En vertu de l'article 578, 11° du Code Judiciaire, « *le tribunal du travail connaît des contestations relatives aux risques psychosociaux au travail, dont la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, qui sont fondées sur le chapitre V*bis* de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail* ».

Ce n'est que depuis le 1^{er} septembre 2014 que les cours et tribunaux sont compétents pour connaître des demandes liées à l'ensemble des risques psychosociaux susceptibles de causer un dommage au travailleur. En effet, avant cette réforme, la terminologie était différente et les termes « charge psychosociale occasionnée par le travail » ne permettaient pas véritablement au juge de faire droit à la demande du travailleur. Ces termes étaient obscurs et les juges, peu enclin, à reconnaître une demande fondée sur cette base²¹⁴.

²¹⁰Exposé des motifs, *Doc. parl.*, Ch. Repr., sess. ord., 2013-2014, 53-3101, p. 70.

²¹¹O. MORENO, « Conciliation, médiation et risques psychosociaux », *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 473 à 482.

²¹²Cette définition est fournie par le SPF Justice. http://www.just.fgov.be/bemiddeling_mediation/fr.

²¹³Article 1728 du Code Judiciaire.

²¹⁴B. MUNEZERO, *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, Waterloo, Kluwer, 2015, p. 70.

Partant, les travailleurs tentaient de qualifier artificiellement leur demande de harcèlement ou de violences, et ce, avec peu de succès auprès des juges²¹⁵. Cette situation avait des conséquences injustes pour les travailleurs victimes de risques psychosociaux.

Il existe plusieurs recours judiciaires s'offrant au travailleur :

Tout d'abord, l'action en cessation prévue à l'article 32*duodecies* de la loi du 4 août 1996, uniquement pour des faits de harcèlement ou de violence au travail. Cette action portée devant le président du tribunal du travail vise seulement à obtenir la cessation du comportement par l'auteur. Il n'est pas possible d'obtenir de dommages et intérêts par ce biais²¹⁶.

Ensuite, il existe l'injonction de mesures que les cours et tribunaux du travail peuvent imposer à l'employeur. Ce dispositif n'est possible qu'en matière de harcèlement et de violence au travail²¹⁷. Cette action a, également, pour but de mettre fin aux comportements abusifs dont est victime le demandeur, partant, elle est souvent introduite avec l'action en cessation. Depuis l'adoption de la réforme de 2014, il est également prévu une indemnisation forfaitaire en cas de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail. La charge de la preuve de l'existence d'une faute est partagée en la matière, elle est allégée pour le travailleur.

En ce qui concerne les autres risques psychosociaux, la situation est bien différente. Les articles 1382 et suivants du Code Civil s'appliquent. La charge de la preuve est la même qu'en droit commun, conformément à l'article 1315 Code Civil : « *Celui qui réclame l'exécution d'une obligation, doit la prouver* ». En outre, il n'existe pas d'indemnisation forfaitaire, le travailleur devra prouver l'existence de son dommage et son étendue, une faute de l'employeur et qu'elle est en lien causal avec le risque psychosocial.

On constate qu'il existe une forte asymétrie entre le traitement réservé au harcèlement et aux violences par rapport à celui réservé à tous les autres risques psychosociaux. Cette différence de traitement peut, en partie, s'expliquer par les directives européennes qui régissent cette matière.

Sous-section 4 : Evolutions quant au burn-out

En novembre 2018, un projet pilote concernant un trajet d'accompagnement de travailleurs menacés ou atteints à un stade précoce par un burn-out, suite à un risque psychosocial en relation avec le travail, débutera²¹⁸.

²¹⁵Trib. trav. Bruxelles, 11 mars 2008, R.G. n°62.548/03.

²¹⁶F. BOUQUELLE et A. FRY, « Les actions en cessation en droit du travail », *Actions orphelines et voies de recours en droit social*, Limal, Anthemis, 2012, p. 74.

²¹⁷Article 32*decies*, §3 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, M.B., 18 septembre 1996.

²¹⁸Arrêté royal du 7 février 2018 déterminant les conditions d'un projet pilote visant la prévention du burnout en relation avec le travail, M.B., 7 mai 2018.

Il a été mis en place par la ministre fédérale de la Santé, Maggie de Block. Ce projet pilote est financé et géré par l'agence fédérale des risques professionnels (Fedris). Il durera trois ans et concernera de 300 à maximum 1000 personnes issues des secteurs bancaires et hospitaliers, jugés comme étant les plus à risque par Fedris. Il sera évalué au terme de ces trois ans.

Le trajet d'accompagnement consiste en une série de séances de consultation, de soutien et d'accompagnement au cours duquel des mesures seront prises par rapport à l'individu mais, également, par rapport à son milieu de travail. Il s'étendra sur une période de neuf mois maximum. Dès que possible, il visera à établir des liens avec l'employeur, la médecine du travail, le conseiller en prévention, le C.P.A.P., les représentants de l'employeur ou des travailleurs au C.P.P.T, le cas, échéant. Ces réunions multidisciplinaires n'auront lieu que si le travailleur a accepté de renoncer à l'anonymat. Le trajet d'accompagnement a pour objectif la reprise rapide du travail ou le maintien au travail si celui-ci est possible²¹⁹. Nous proposons une infographie de celui-ci à l'Annexe VIII.

Pour la Ministre, il s'agit d'un premier pas vers la reconnaissance du burn-out comme maladie liée à la profession, à ne pas confondre avec les maladies professionnelles. En effet, une maladie professionnelle peut être définie comme « *une maladie causée de façon directe et déterminante par l'exercice de la profession* »²²⁰.

En ce qui concerne les maladies en relation avec le travail, on reconnaît le travail comme un des facteurs ayant mené à la survenance de la maladie. En effet, la définition est la suivante : « *maladie, qui selon les connaissances médicales généralement admises, peuvent trouver leur cause partielle dans une exposition à une influence nocive, inhérente à l'activité professionnelle et supérieure à celle subie par la population en général, sans que cette exposition, dans des groupes de personnes exposées, constitue la cause prépondérante de la maladie* »²²¹. Le lien avec le travail est présent, néanmoins, il est plus ténu, on ne peut pas exclure l'influence d'autres facteurs déterminants. Contrairement aux maladies professionnelles, cette qualification ne permet pas de prétendre à une indemnité. Les maladies liées à la profession feront l'objet de mesures de prévention, c'est le principal intérêt lié à cette qualification. Cependant, elle présente l'inconvénient majeur de ne pas permettre aux victimes de burn-out d'être indemnisées, même s'il s'agit d'une avancée dans la reconnaissance de leur souffrance et de son lien avec le travail.

²¹⁹ Agence Fédérale des Risques professionnels, <https://fedris.be/fr/node/2540>.

²²⁰ Article 30bis des lois coordonnées du 3 juin 1970 relatives à la prévention des maladies professionnelles et à la réparation des dommages résultant de celles-ci, *M.B.*, 27 août 1970.

Cet article permet la prise en compte de nouvelles maladies professionnelles en dehors de la liste dressée par l'arrêté royal du 28 mars 1969.

²²¹ Article 62bis des lois coordonnées du 3 juin 1970 relatives à la prévention des maladies professionnelles et à la réparation des dommages résultant de celles-ci, *M.B.*, 27 août 1970.

Nous devons, cependant, reconnaître que faire du burn-out une maladie en relation avec le travail, n'aura que peu de conséquences pratiques, si ce n'est, mettre davantage l'accent sur la prévention²²².

Par ailleurs, la loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale ajoute une innovation concernant la prévention du burn-out. Les articles 13 et 14 prévoient d'ajouter un paragraphe dans l'article 191§3 de la loi-programme du 27 décembre 2006 : « *Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des ministres et après avis du Conseil national du Travail, décider que des projets destinés à la prévention du burn-out et qui sont introduits par les commissions paritaires ou les sous-commissions paritaires ou par les entreprises, sont financés par une partie de la cotisation visée au paragraphe 1er* ²²³ ».

Il s'agit d'une cotisation de 0,10 % calculée sur la base du salaire global des travailleurs occupés par un contrat de travail qui pourra, en partie, être allouée à des projets introduits par les partenaires sociaux et destinés à prévenir le burn-out.

Section 3 : Conclusion

La loi du 4 août 1996 est une excellente transposition de la directive-cadre de l'Union Européenne. Le dispositif de prévention des risques psychosociaux permet de responsabiliser chacun des acteurs, employeur comme travailleur, ce qui est très positif²²⁴.

Mais, même si le système de prévention et d'action proactive mis en place est satisfaisant, cette loi peut difficilement être qualifiée d'effective.

En effet, pour qu'une telle loi soit respectée, il est nécessaire de disposer de mécanismes de contrôle efficaces et de sanctions dissuasives. Ce n'est actuellement pas le cas.

Suite à l'examen de cette législation, notre avis est partagé. Notre déception est, en partie, due au peu de ressources dont dispose l'inspection Contrôle du bien-être au travail.

Le potentiel élevé de cette loi est affaibli par son manque d'effectivité. Cela peut également s'expliquer par le fait que certains employeurs n'ont pas, encore, pleinement pris conscience des enjeux liés aux risques psychosociaux. Trop souvent, ils considèrent ces obligations comme un coût plutôt que comme un investissement sur la santé et l'épanouissement de leurs travailleurs.

²²²V. FLOHIMONT, « Les pays de l'Europe du Nord face à la prévention des risques psychosociaux au travail », *Droit-politique de prévention, dialogue social*, Synthèse des journées d'études internationales organisées à Bordeaux les 3 et 4 mars 2011, pp. 39 à 40.

²²³Articles 13 et 14 de la loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale, *M.B.*, 30 mars 2018.

²²⁴Y. COGO, « Evaluation des dispositions relatives à la prévention de la charge psychosociale au travail », *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 487 à 491.

Cependant, nous pouvons espérer que la situation s'améliore à l'avenir, en effet, le nouveau mode de financement des S.E.P.P. a fait de la gestion des risques psychosociaux un des sujets à traiter en priorité.

Intéressons-nous à présent aux réactions juridiques envisageables pour limiter l'impact des N.T.I.C. sur la santé des travailleurs salariés.

Chapitre 3 : De la régulation juridique des risques psychosociaux liés aux nouvelles technologies

Tout au long de ce travail, nous avons démontré la nécessité pour le droit de se saisir de la problématique de l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication, au vu de leurs implications en termes de risques psychosociaux.

En effet, le chapitre premier nous a permis de prouver que les nouvelles technologies impactaient le bien-être des travailleurs salariés. Ensuite, l'examen de la situation juridique actuelle nous a révélé ses limites, notamment, qu'elle n'impose aucune obligation spécifique par rapport à l'usage des N.T.I.C. dans l'entreprise²²⁵.

Les N.T.I.C. couvrent pratiquement l'ensemble des secteurs professionnels, ainsi en France, on estime que 64% des travailleurs salariés utilisent les N.T.I.C. Tous les cadres sont équipés et ce taux d'utilisation continuerait à croître²²⁶ au sein des autres fonctions et secteurs, notamment, les moins équipés²²⁷. En outre, il a été prouvé que les N.T.I.C. ont un impact sur les facteurs psychosociaux favorisant le stress en entreprise²²⁸.

Dans ce dernier chapitre, nous allons présenter trois manières d'aborder l'usage des nouvelles technologies que nous estimons susceptibles de limiter les dommages psychiques liés à l'exposition aux risques psychosociaux. Premièrement, nous analyserons le régime juridique du droit à la déconnexion en France et en Belgique. Nous tenterons de savoir s'il existe véritablement un tel droit, à l'heure actuelle, en Belgique. Deuxièmement, nous développerons le télétravail, tel qu'il a été introduit par l'Union Européenne et, transposé par la Belgique. Nous exposerons les avantages et inconvénients de cette modalité d'organisation et d'exécution du

²²⁵B. MUNEZERO, *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, Waterloo, Kluwer, 2015, p. 79.

²²⁶En Annexe IX, nous démontrons la hausse mondiale du recours à la téléphonie mobile et au réseau internet.

²²⁷Y. LASFARGUE, « Panorama de l'utilisation des TIC par les salariés dans leur travail », *L'impact des T.I.C. sur les conditions de travail*, Paris, La documentation française, 2012, pp. 63 à 101.

²²⁸N. GREENAN, S. HAMON CHOLET, F. MOATTY et J. ROSANVALLON, *TIC et conditions de travail. Les enseignements de l'enquête COI, rapport de recherche*, Centre d'études de l'emploi, Noisy-le-Grand, 2013 ; Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, *Use of Technology and Working Conditions in the European Union*, 2008, pp. 15 à 18.

travail. Troisièmement, nous tenterons d'effectuer un bref exposé de la Responsabilité Sociétale des entreprises en matière de sécurité et de santé des travailleurs. Nous expliquerons, selon nous, comment elle peut avoir une influence positive sur le bien-être des salariés. Enfin, avant de conclure ce chapitre, nous présenterons brièvement d'autres pistes de réflexion.

Section 1 : Le droit à la déconnexion

Nous l'avons évoqué lorsque nous traitons l'impact des N.T.I.C. sur les risques psychosociaux, les nouvelles technologies ont contribué à effriter les barrières entre temps privé et temps professionnel, entre lieu de vie et lieu de travail. Ainsi, on assiste à un envahissement de la sphère privée par la sphère professionnelle. En effet, les N.T.I.C. peuvent entraîner la disponibilité continue des travailleurs, susceptible d'engendrer la dégradation de leur santé.

En réaction à cette joignabilité permanente imposée par l'employeur, ou entretenue par les travailleurs eux-mêmes, est née la réflexion à l'égard du droit à la déconnexion. Le droit à la déconnexion est, alors, perçu comme l'une des solutions juridiques envisageables afin de lutter, d'une part, contre le stress²²⁹ et l'épuisement professionnel et, d'autre part, comme un moyen d'équilibrer la durée du temps de travail. Nous nous concentrerons uniquement sur les aspects psychosociaux qu'impliquent le droit à la déconnexion.

Le droit à la déconnexion peut être décrit comme suit : « *Le droit à la déconnexion ou "droit de ne pas répondre à ses courriels ou messages professionnels hors temps de travail"* »²³⁰. Il s'agit d'un droit du travailleur, en coresponsabilité avec l'employeur à qui incombe, par conséquent, un devoir de déconnexion²³¹.

Sous-Section 1 : Droit international

Au niveau international, l'OIT s'est saisie de la question et a consacré la Conférence Internationale du Travail de 2018 au temps de travail décent. Au sein de cette étude, le chapitre VII intitulé « *Nouvelles problématiques* », traite notamment du télétravail, de l'économie de plateforme et du droit à la déconnexion²³².

²²⁹Eurofound and ILO, *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Joint ILO-Eurofound Report, Luxembourg, Publications Office of the European Union, 2017, p. 49.

²³⁰Proposition de loi, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord., 2016-2017, 54-2203/001, p. 2.

²³¹B. METTLING, *Transformation numérique et vie au travail*, Rapport à l'attention de Mme El Khomri, 2015, pp. 19 à 52.

²³²Conférence internationale du Travail, 107^e session, *Garantir un temps de travail décent pour l'avenir*, 2018, pp. 287 à 300.

L'OIT affirme que, selon certaines études²³³, le droit à la déconnexion participe à la réduction du stress chez les travailleurs. Ainsi, l'OIT considère ce droit comme un outil permettant de réguler l'usage des N.T.I.C et, partant, de limiter leurs conséquences en termes de symptômes liés aux risques psychosociaux.

Ce rapport de l'OIT n'est pas isolé en la matière, en effet, d'autres pays se sont déjà munis d'un droit à la déconnexion. C'est le cas, notamment, de la France, pionnière en Europe et, depuis peu, de la Belgique.

Sous-Section 2 : Droit français

En France, l'article 55 de la loi n°2016-1088 du 8 août 2016²³⁴, plus communément appelée « Loi Travail », a modifié l'article L. 2242-8 du Code du Travail. Cette réforme, entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2017, introduit les termes « *droit à la déconnexion* » dans la législation française. L'objectif est d'assurer un meilleur respect des temps dédiés au repos et au congé et, de rétablir l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle et familiale²³⁵.

L'article 55 modifie l'article L.2242-8, concernant la négociation obligatoire en entreprise, en y ajoutant un 7° : « *La négociation annuelle sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie au travail porte sur : les modalités du plein exercice par le salarié de son droit à la déconnexion et la mise en place par l'entreprise de dispositifs de régulation de l'utilisation des outils numériques, en vue d'assurer le respect des temps de repos et de congé ainsi que de la vie personnelle et familiale. A défaut d'accord, l'employeur élabore une charte, après avis du comité d'entreprise ou, à défaut, des délégués du personnel. Cette charte définit les modalités de l'exercice du droit à la déconnexion et prévoit en outre la mise en œuvre, à destination des salariés et du personnel d'encadrement et de direction, d'actions de formation et de sensibilisation à un usage raisonnable des outils numériques* ».

D'emblée, il est important de comprendre que la loi Travail n'instaure pas un droit à la déconnexion mais plutôt un droit à la négociation des modalités d'exercice de la déconnexion. En effet, dans les entreprises de plus de 50 salariés, la loi a fait du « droit à la déconnexion », un sujet de négociation obligatoire que l'employeur devra aborder avec les partenaires sociaux lors de la négociation annuelle. Si la négociation aboutit, elle donnera lieu à un accord collectif

²³³K. KUSHLEV et E.-W. DUNN, «Checking email less frequently reduces stress», *Computers in Human Behavior*, 43, 2015, pp. 220 à 228.

²³⁴Loi n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, *J.O.R.F.*, n°0184, 9 août 2016.

²³⁵Le droit à la déconnexion, « *Le droit à la déconnexion fait son entrée dans le code du travail* », 31 mai 2017, www.travail-emploi.gouv.fr

précisant les modalités de l'exercice du droit à la déconnexion et sa mise en œuvre. A défaut d'accord, l'employeur élaborera unilatéralement une charte, après avis de l'instance représentative du personnel.

Par conséquent, l'élaboration du « droit à la déconnexion » est, au mieux, le fruit d'une négociation collective et, au pire, une charte unilatérale mise en place par l'employeur.

Nous comprenons la difficulté pour le législateur français d'instaurer un seul et même droit à la déconnexion, ainsi que ses modalités étant donné la variété des secteurs où les N.T.I.C. sont présentes et la variété des usages qui en sont faits. Partant, imposer une négociation afin d'adapter ce droit aux besoins de chaque entreprise semble cohérent.

Toutefois, nous comprenons plus difficilement le choix de ne pas définir ce droit à la déconnexion. Il n'est pas aisé de déterminer avec certitude ce qu'il recouvre ce droit à la déconnexion, cette lacune est source d'insécurité juridique pour les travailleurs.

Par ailleurs, nous pouvons regretter, une fois encore, que les petites et moyennes entreprises de moins de 50 salariés ne soient pas prises en considération.

Mais, le « droit à la déconnexion », entré en vigueur le 1^{er} janvier 2017, n'a pas subsisté longtemps sous cette forme. En effet, la négociation collective fut réformée par l'ordonnance n°2017-1385 du 22 septembre 2017²³⁶, entrée en vigueur le 24 septembre 2017. Elle a pour objectif d'accorder plus de flexibilité aux entreprises fut adoptée en seulement quatre mois et rejetée par tous les syndicats français.

L'ordonnance n°2017-1385 a retiré le droit à la déconnexion des sujets de négociation obligatoire (de même que les six autres thématiques). Désormais, il fait partie de la section « *Dispositions supplétives* ». Il ne figure plus au sein de l'article L.2242-8, totalement remanié, mais bien au sein de l'article L. 2242-17 du Code du Travail. Cette ordonnance a pour conséquence de laisser aux partenaires sociaux et aux employeurs la liberté de déterminer les sujets qui feront l'objet d'une négociation annuelle. Cela signifie que les entreprises qui se sont dotées d'un accord sur la périodicité et le contenu des négociations obligatoires, tel que visé à l'article L. 2242-11 du Code du Travail, écartant le droit à la déconnexion des thèmes à aborder, n'ont plus aucune obligation de négociation à ce sujet. Seules les entreprises n'ayant rien prévu seront visées par l'article L. 2242-17, et, tenues de négocier à propos des modalités d'exercice du droit à la déconnexion. Toutefois, la charte, initiative unilatérale, demeure une obligation s'imposant à chaque employeur.

²³⁶Ordonnance n°2017-1385 du 22 septembre 2017 relative au renforcement de la négociation collective, *J.O.R.F.*, n°0223 du 23 septembre 2017.

De plus, en France, avant même l'adoption du « droit à la déconnexion », l'accord national interprofessionnel du 19 juin 2013 intitulé « *Vers une politique d'amélioration de la qualité de vie au travail et de l'égalité professionnelle* » proposait un article 17 que nous estimons intéressant en termes d'usage des N.T.I.C.

En effet, il promeut une « *gestion intelligente des technologies de l'information et de la communication au service de la compétitivité des entreprises, respectueuse de la vie privée des salariés* ». Avant l'entrée en vigueur du « droit à la déconnexion » dans le Code du travail français, il prévoyait déjà que les entreprises recherchent des moyens de concilier vie personnelle et vie professionnelle, notamment par des temps de déconnexion.

Enfin, nous trouvons important de souligner que la Cour de Cassation française, par son arrêt du 12 juillet 2018²³⁷, a consacré, d'une certaine façon le principe d'un droit à la déconnexion. La Cour a considéré que l'obligation pour un travailleur de rester disponible, à l'aide de son téléphone portable (rester connecté), et de se tenir prêt à intervenir en cas d'appel d'urgence devait être qualifié de période d'astreinte. Une période d'astreinte est une période qui ne correspond pas à du temps de travail effectif mais pendant laquelle un salarié doit pouvoir intervenir si c'est nécessaire. Ainsi, même si la connexion à l'entreprise est uniquement numérique, l'employeur doit prévoir une indemnité d'astreinte. La Cour de Cassation française a confirmé la décision de condamner l'entreprise à verser 60.000€ à ce travailleur, contraint à rester joignable.

Sous-Section 3 : Droit belge

En Belgique, les débats au sujet d'un droit à la déconnexion ont également débuté en 2016 et, une proposition de loi a été déposée à la Chambre des Représentants. Elle souhaitait « *modifier la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de leur travail et le Code pénal social, visant à créer un droit à la déconnexion* »²³⁸. L'objectif était de limiter la perméabilité entre vie privée et vie professionnelle, favorisée par les nouvelles technologies. Le lien de cette mesure avec la santé des travailleurs était évident aux yeux de Madame Fonck, rédactrice de la proposition : « *Etant donné que l'auteur estime que le droit à la déconnexion participe à la prévention des risques psychosociaux, dont notamment ceux découlant de la fatigue et du stress, le droit à la déconnexion est introduit dans la loi bien-être, et plus particulièrement au sein du chapitre Vbis* »²³⁹.

²³⁷Cass. Soc. (fr.), 12 juillet 2018.

²³⁸Proposition de loi, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord., 2016-2017, 54-2203/001, p. 6.

²³⁹Proposition de loi, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord., 2016-2017, 54-2203/001, p. 6.

Cette proposition était, clairement, inspirée du modèle introduit en France quelques mois auparavant. Le dispositif prévu était assez similaire, à ceci près qu'il laissait la main au C.P.P.T., plutôt qu'à l'employeur. Le choix du C.P.P.T. est cohérent avec l'intention globale de la proposition puisqu'il a pour mission de favoriser le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail²⁴⁰.

En effet, dans un premier temps, le C.P.P.T. était amené à établir les modalités d'exercice d'un droit à la déconnexion et ensuite à les inscrire dans une Charte consacrée à cette thématique. A défaut d'accord au sein du C.P.P.T., c'est, dans un second temps, que cette responsabilité revenait à l'employeur. Nous retrouvons une terminologie assez similaire à celle employée par la loi du 8 août 2016 en France.

Cette mesure devait être insérée dans un article 32^{undecies} de la loi du 4 août 1996, sanctionné par le Code Pénal Social (sanction de niveau 1). Cette proposition de loi n'a, finalement, pas abouti.

Ce n'est qu'en 2018 que, non pas un droit à la déconnexion, mais une concertation à propos de la déconnexion est instaurée dans notre législation. Cette évolution ne figure pas dans la loi du 4 août 1996 ni dans le Code du bien-être au travail. C'est la loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale²⁴¹ qui consacre cette innovation en ses articles 15 à 17.

Il est intéressant de constater que cette loi est bien moins ambitieuse que la proposition susmentionnée et qu'elle garantit aux travailleurs une protection inférieure.

En effet, le cœur de la législation précise ceci : « *En vue d'assurer le respect des temps de repos, des vacances annuelles et des autres congés des travailleurs et de préserver l'équilibre entre le travail et la vie privée, l'employeur organise une concertation au sein du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail tel que visée à l'article I.1-3, 14° du code du bien-être au travail, à des intervalles réguliers et à chaque fois que les représentants des travailleurs au sein du Comité le demandent, au sujet de la déconnexion du travail, et de l'utilisation des moyens de communication digitaux. Le Comité peut formuler des propositions et émettre des avis à l'employeur sur la base de cette concertation* »²⁴².

²⁴⁰Article 65 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

²⁴¹Loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale qui consacrent cette avancée, *M.B.*, 30 mars 2018.

²⁴²Article 16 de la loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale qui consacrent cette avancée, *M.B.*, 30 mars 2018.

Il ne s'agit que de l'organisation d'une obligation de concertation incombant à l'employeur à propos de la déconnexion du travail et de l'utilisation des N.T.I.C. En cas d'échec de cette concertation, aucun projet d'acte unilatéral (à l'instar de la Charte), n'est prévu. Néanmoins, les accords issus de cette concertation peuvent être intégrés dans le règlement de travail ou peuvent prendre la forme d'une convention collective²⁴³.

Quoiqu'il en soit, il s'agit d'une progression étant donné que la déconnexion est reconnue comme une thématique à négocier. Toutefois, nous regrettons sa timidité.

Nous pouvons formuler des critiques semblables à celles que nous avons émises pour le régime français. La « déconnexion » n'est pas définie, ses contours ne sont pas précisés. Nous comprenons qu'il ne soit pas possible d'instaurer des mesures concrètes étant donné la diversité des entreprises qui emploient les N.T.I.C., cependant, fixer un cadre et des objectifs plus précis pour la négociation aurait été souhaitable.

En outre, les travailleurs d'entreprises comptant moins de 50 salariés et, par conséquent, ne disposant pas d'un C.P.P.T. sont défavorisés puisque, comme on le sait, la participation directe des travailleurs est peu pratiquée et, le cas échéant, la délégation syndicale ne dispose pas d'autant de moyens que le C.P.P.T.²⁴⁴.

Force est de constater qu'il n'existe, à l'heure actuelle, pas de véritable droit à la déconnexion. En Belgique, la loi du 26 mars 2018 annonce clairement ses ambitions en nommant la section qui y est consacrée « *Concertation sur la déconnexion et l'utilisation des moyens de communication digitaux* » et n'approfondit pas davantage la réflexion.

En revanche, en France, la terminologie « droit à la déconnexion » est bel et bien employée et, nous semble, quelque peu, prétentieuse.

Sous-Section 4 : Conclusion

Malgré ce bilan nuancé, nous demeurons persuadés que le droit-devoir de déconnexion, s'il est correctement réglementé, peut permettre d'éviter certains dommages liés à un usage excessif ou nocif des N.T.I.C. Il permettrait également de limiter la (sur)charge de travail.

Pour ce faire, il est indispensable que le législateur instaure un véritable droit à la déconnexion dont il fixerait le cadre, laissant le soin aux partenaires sociaux d'en définir les modalités pratiques dans des Conventions Collectives de Travail sectorielles, par exemple. La réflexion

²⁴³Article 17 de la loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale qui consacrent cette avancée, *M.B.*, 30 mars 2018.

²⁴⁴L. VOGEL, *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996* « De la loi sur le bien-être au projet Peeters : la santé est-elle en vente dans la négociation du contrat de travail ? », Limal, Anthemis, 2016, pp. 22 à 24.

doit être coconstruite entre travailleurs et employeurs²⁴⁵. Ainsi, l'égalité entre travailleurs serait assurée et les différences propres à chaque secteur, voire à chaque fonction, reconnues.

Nous terminerons par invoquer une étude de l'APEC, réalisée en France²⁴⁶, selon laquelle un tiers des cadres se déconnectent rarement, voire jamais. Ils sont plus de 60% à déclarer que cela perturbe leur vie privée et nuit à leur qualité de vie. Par conséquent, nous encourageons le législateur belge à progresser sur cette voie afin de limiter le stress et la fatigue mentale liés aux nouvelles technologies qui frappent un nombre croissant de travailleurs.

Section 2 : Le télétravail

Avant toute chose, cette section ne vise aucunement l'exhaustivité concernant la réglementation du télétravail en Belgique. Elle prétend, seulement, brosser le portrait du télétravail et exprimer comment il peut solutionner certaines dérives liées à l'usage des N.T.I.C. susceptibles d'engendrer l'apparition de risques psychosociaux.

Nous pouvons définir le télétravail ou travail mobile, de manière large, comme tout travail effectué au moyen des technologies de l'information et de la communication (recours aux smartphone, tablettes, ordinateurs portables, etc.) hors des locaux de l'employeur.

Sous-Section 1 : Accord-cadre européen sur le télétravail

Le télétravail fut introduit en Belgique grâce à la transposition de l'accord interprofessionnel européen de 2002 concernant le télétravail²⁴⁷.

Cet accord-cadre définit le télétravail comme : « *une forme d'organisation et/ou de réalisation du travail, utilisant les technologies de l'information, dans le cadre d'un contrat ou d'une relation d'emploi, dans laquelle un travail, qui aurait également pu être réalisé dans les locaux de l'employeur, est effectué hors de ces locaux de façon régulière. Le présent accord couvre les télétravailleurs. On entend par télétravailleur toute personne qui effectue du télétravail tel que défini ci-dessus* ». Cela démontre que le télétravail n'est pas un nouveau type de contrat de travail mais, une modalité d'exécution de celui-ci²⁴⁸. Le télétravail est soumis à la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail²⁴⁹ et doit être voulu par chacune des deux parties.

²⁴⁵B. METTLING, *Transformation numérique et vie au travail*, Rapport à l'attention de Mme El Khomri, 2015, p. 22.

²⁴⁶<https://cadres.apec.fr/Emploi/Observatoire-de-l-emploi/Les-etudes-Apec-par-thematique/Vie-en-entreprise/Les-cadres-conscients-des-avantages-et-des-inconvenients-du-tout-connecte>.

²⁴⁷Accord-cadre sur le télétravail signé le 16 juillet 2002 par les partenaires sociaux CES, l'UNICE/UEAPME et le CEEP, www.etuc.org.

²⁴⁸N. LEFEVER, « Exécution du contrat de travail à distance : le télétravail », *Le droit du travail à l'ère du numérique*, Limal, Anthemis, 2011, pp. 125 à 128.

²⁴⁹Loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, *M.B.*, 22 août 1978.

L'article 8 concerne la santé et la sécurité des télétravailleurs : « *L'employeur est responsable de la protection de la santé et de la sécurité professionnelles du télétravailleur conformément à la directive 89/391, ainsi qu'aux directives particulières, législations nationales et conventions collectives pertinentes. L'employeur informe le télétravailleur de la politique de l'entreprise en matière de santé et de sécurité au travail, en particulier des exigences relatives aux écrans de visualisation. Le télétravailleur applique correctement ces politiques de sécurité. Afin de vérifier l'application correcte des dispositions applicables en matière de santé et de sécurité, l'employeur, les représentants des travailleurs et/ou les autorités compétentes ont accès au lieu du télétravail, dans les limites des législations et conventions collectives nationales. Si le télétravailleur travaille à domicile, cet accès est soumis à une notification préalable et à son accord. Le télétravailleur est autorisé à demander une visite d'inspection.* »

Les obligations de l'employeur en termes de santé et de sécurité sont les mêmes envers les télétravailleurs. Ainsi, il doit également procéder à une évaluation des risques, si celle-ci fait apparaître des risques particuliers, ils devront être pris en considération. Les risques majeurs sont l'isolement social et une surcharge de travail. Ensuite, il est nécessaire que le lieu de travail, même s'il s'agit du domicile, réponde aux normes habituelles. Cela relève également de la responsabilité de l'employeur, une inspection est donc envisageable.

Sous-Section 2 : Droit belge

L'accord-cadre européen fut mis en œuvre, en Belgique, par la Convention Collective de Travail n° 85 du 9 novembre 2005, conclue au sein du Conseil national du Travail rendue obligatoire par l'arrêté royal du 13 juin 2006²⁵⁰ et, entrée en vigueur le 1^{er} juillet 2006. En son article 2, la Convention Collective reprend la définition proposée par les partenaires sociaux européens. Par conséquent, elle vise uniquement à régir le télétravail dit régulier. Le télétravail peut prendre différentes formes, selon le lieu choisi pour l'exercer : travail à domicile, travail depuis un local décentralisé de l'entreprise ou encore le travailleur nomade dont la mobilité fait partie de la fonction, etc. Chacune de ces formes d'organisation du travail à distance pose ses propres interrogations. Toutefois, il est important de noter que la C.C.T. n°85 affirme expressément que les conditions de travail et de rémunération appliquées aux

²⁵⁰Convention Collective de Travail n°85 du 9 novembre 2005, conclue au sein du Conseil National du Travail, concernant le télétravail, rendue obligatoire par l'Arrêté Royal du 13 juin 2006, *M.B.*, 13 juin 2006.

télétravailleurs doivent être identiques à celle des travailleurs effectuant leurs tâches dans les locaux de l'entreprise²⁵¹.

En Belgique, nous pouvons distinguer deux types de télétravail, le télétravail régulier et le télétravail occasionnel, depuis l'entrée en vigueur de la loi du 15 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable²⁵². En effet, cette loi a instauré un autre type de télétravail en Belgique, le télétravail occasionnel ou non régulier. Il y est également rappelé que les droits et obligations du télétravailleur occasionnel sont les mêmes que ceux du travailleur effectuant son travail au sein de l'entreprise²⁵³. Le travailleur peut faire une demande de télétravail occasionnel à son employeur en cas de force majeure²⁵⁴ ou pour des raisons personnelles qui l'empêchent d'effectuer ses prestations dans les locaux de l'entreprise. L'employeur peut refuser cette demande mais doit en informer le travailleur le plus rapidement possible.

Il ne fait aucun doute que le télétravail, c'est-à-dire, la possibilité de dissocier travail rémunéré et présence sur le lieu de travail ou le lieu de mission est une des évolutions les plus frappantes permise par la révolution numérique. Il présente un certain nombre d'avantages et de difficultés, mais est toujours générateur de défis²⁵⁵.

Il est possible que le lecteur trouve paradoxal qu'une forme d'organisation du travail liée aux nouvelles technologies soit présentée comme pouvant résoudre certains problèmes dus à ces mêmes technologies. Mais, le télétravail, s'il est choisi et encadré, permet l'amélioration de la santé mentale des travailleurs salariés et permet d'endiguer certains risques psychosociaux²⁵⁶. Le télétravail, bien employé, peut entraîner une hausse de productivité en limitant les trajets domicile-lieu de travail et les interruptions. En outre, la flexibilité offerte par le télétravail donne davantage d'autonomie au travailleur, ce qui est susceptible d'augmenter sa motivation et d'améliorer l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle²⁵⁷. Ces avantages entraîneraient une diminution du stress chez les télétravailleurs²⁵⁸.

²⁵¹Article 8 de la C.C.T. n°85 sur le télétravail, *ibid.*

²⁵²Loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable, *M.B.*, 15 mars 2017.

²⁵³Article 26 de la loi du 5 mars 2017 concernant le travail faisable et maniable, *M.B.*, 15 mars 2017.

²⁵⁴La force majeure doit être ici comprise comme des circonstances imprévues et indépendantes de la volonté du travailleur l'empêchant d'effectuer ses prestations sur son lieu de travail habituel. Une grève des services de transport en commun imprévue pourrait être qualifiée de force majeure.

²⁵⁵Conférence internationale du Travail, 107^e session, *Garantir un temps de travail décent pour l'avenir*, 2018, pp. 290 à 291.

²⁵⁶B. METTLING, *Transformation numérique et vie au travail*, Rapport à l'attention de Mme El Khomri, 2015, p. 15.

²⁵⁷R.-S. GAJENDRAN et D. HARRISON, « The good, the bad and the Unknown About Telecommuting: Meta-Analysis of Psychological Mediators and Individual Consequences », *Journal of Applied Psychology*, Vol. 92, 2007, pp. 1524 à 1541.

²⁵⁸Eurofound and ILO, *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Joint ILO-Eurofound Report, Luxembourg, Publications Office of the European Union, 2017, pp. 21 à 43.

Bien sûr, pour que le télétravail soit bénéfique, employeurs et travailleurs devront s'astreindre à une certaine rigueur et à l'établissement de certaines règles (*v. infra*), sous peine de voir apparaître des effets pervers tels une hausse du temps de travail, une intensification du travail et une baisse de la qualité du temps personnel. Le risque majeur est celui de l'isolement du télétravailleur qui sera contraint à des échanges, uniquement, virtuels avec ses collègues²⁵⁹. Toutefois l'article 8§3 de la C.C.T. n°85 impose à l'employeur de prévenir l'isolement du travailleur, notamment, par le rappel ponctuel au sein de l'entreprise.

Le télétravailleur, puisqu'il est amené à utiliser énormément les technologies de l'information et de la communication, doit être informé et formé quant à ces outils. Ainsi, l'article 16 de la C.C.T. n°85 prévoit une formation obligatoire propres aux télétravailleurs, qui se veut « *appropriée, ciblée sur les équipements techniques mis à leur disposition et sur les caractéristiques de cette forme d'organisation du travail* »²⁶⁰.

Sous-Section 3 : Conclusion

Le télétravail n'est, aujourd'hui, pas exploité à son plein potentiel. Nous considérons que le législateur et les employeurs devraient davantage promouvoir cette forme d'organisation du travail qui, si elle est désirée par le travailleur, s'avère très positive. En effet, la 5^{ème} enquête de l'Observatoire du télétravail et de l'Ergostressie²⁶¹, effectuée en 2018, dont nous mettons les résultats en annexe²⁶², a démontré que 95% des télétravailleurs estiment avoir une meilleure qualité de vie. Ils sont 84% à estimer avoir une meilleure répartition « *temps professionnels/ sociaux/ familiaux/ personnels* ». Ces chiffres sont, toutefois, à relativiser étant donné qu'ils sont tout de même 57% à constater une augmentation de leur temps de travail et 15% une augmentation de la charge de travail ressentie.

Nous considérons qu'une adaptation par les partenaires sociaux de la C.C.T. n°85 est souhaitable afin de mettre en avant les bonnes pratiques à adopter pour une réglementation optimale du télétravail. De façon concrète, nous pouvons citer la formulation de conditions d'éligibilité au télétravail ; l'instauration d'une période d'essai ; l'organisation de jours de travail en entreprise ou encore ménager des plages horaires où le supérieur hiérarchique est

²⁵⁹I. BENALCAZAR, *Droit du travail et nouvelles technologies, collecte des données, internet, cybersurveillance, télétravail*, Paris, Gualino, 2003, pp. 73 à 74.

²⁶⁰N. LEFEVER, « Exécution du contrat de travail à distance : le télétravail », *Le droit du travail à l'ère du numérique*, Limal, Anthemis, 2011, pp. 144 à 147.

²⁶¹Observatoire du télétravail et de l'Ergostressie (OBERGO), *D'après votre expérience personnelle, quels sont les effets du télétravail sur votre qualité de vie et sur le "développement durable" ?*, 5^{ème} enquête, 2018.

²⁶²Annexe X : Résultats de l'enquête effectuée par l'Observatoire du télétravail et de l'Ergostressie.

disponible pour répondre aux questions du télétravailleur²⁶³. La C.C.T. n°85 a déjà instauré une obligation de prévention par rapport à l'isolement des télétravailleurs, nous jugeons important qu'elle en fasse de même pour l'hyperconnexion de ceux-ci.

Comme l'a précisé l'OIT, « *les TIC permettent aux travailleurs de gérer leur travail (y compris leur temps de travail) en fonction de leurs besoins, en revanche, le télétravail comporte un risque inhérent, à savoir que la démarcation entre le travail rémunéré et la vie privée n'est plus respectée* »²⁶⁴. En effet, il est important de déterminer des temps de déconnexion afin que le télétravailleur n'ait pas être disponible en permanence.

Section 3 : Politique de bien-être au travail, une place pour la responsabilité sociétale de l'entreprise

Certains auteurs²⁶⁵ ont émis l'hypothèse que la responsabilité sociétale de l'entreprise (R.S.E), en son volet social, permettrait non seulement, d'accentuer le respect des obligations légales en matière de bien-être au travail mais également, un dépassement, un approfondissement de ces normes. La Commission interdépartementale du développement durable propose, au niveau national, une définition de la R.S.E. : « *processus d'amélioration dans le cadre duquel les entreprises intègrent de manière volontaire, systématique et cohérente des considérations d'ordre social, environnemental et économique, cela en concertation avec leurs parties prenantes* »²⁶⁶.

La R.S.E. peut être caractérisée comme un processus en évolution constante, défini en concertation avec les parties prenantes, reposant sur un engagement volontaire de l'entreprise et visant, finalement, de meilleures performances²⁶⁷.

Le volet social de la responsabilité sociétale de l'entreprise peut être partagé en trois dimensions, la dimension interne, la dimension externe au niveau local et la dimension externe au niveau international. La santé et la sécurité des travailleurs, notamment, leur bien-être et la

²⁶³B. METTLING, *Transformation numérique et vie au travail*, Rapport à l'attention de Mme El Khomri, 2015, pp. 57 à 58.

²⁶⁴Conférence internationale du Travail, 107^e session, *Garantir un temps de travail décent pour l'avenir*, 2018, p. 295.

²⁶⁵J.-M. CARDEBAT, P. REGIBEAU et N. SIRVEN, *La souffrance au travail, quelle responsabilité de l'entreprise?*, Paris, Armand Colin, 2012 ; Recherche Processus de construction d'Outils pour les Groupes et Entreprises Sans Souffrance (PROGRESS), Centre Vulnérabilités et Sociétés en partenariat avec l'ESAS et Virages.

²⁶⁶CIDD, *Cadre de référence de la responsabilité sociétale des entreprises en Belgique*, 2005.

²⁶⁷M. DE FAUCONVAL, « La législation relative au bien-être des travailleurs à l'aune de la responsabilité sociétale de l'entreprise », *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 36 à 37.

protection contre les risques psychosociaux font partie de la dimension interne du volet social²⁶⁸. Au niveau international²⁶⁹ et européen²⁷⁰, la R.S.E. a développé une politique de bien-être au travail comparable à la nôtre. En effet, le système mis en place est axé sur la prévention et sur le respect de procédures cycliques, à l'instar de notre propre système dynamique de gestion des risques²⁷¹. Par conséquent, il est facile pour la R.S.E. de soutenir les obligations relatives à la loi du 4 août 1996. Pour rappel, une des obligations des employeurs appliquant la R.S.E. est le respect des normes déjà en vigueur.

Mais, le véritable intérêt de la responsabilité sociétale des entreprises dans la lutte contre les risques psychosociaux est qu'elle peut pousser les employeurs à dédoubler leurs efforts. En effet, si les mesures de prévention prises par les employeurs visent un progrès social et l'amélioration du bien-être des travailleurs²⁷², elles s'inscrivent dans une démarche R.S.E. Lorsque la loi du 4 août 1996 fixe un seuil minimal de prévention, notamment en matière de risques psychosociaux, l'employeur est libre d'aller au-delà²⁷³. C'est ainsi que la R.S.E. entre en scène et présente l'avantage d'un dialogue avec toutes les parties prenantes : travailleurs, clients, fournisseurs, collectivités, etc. Nous pouvons prendre pour exemple la norme ISO 26000²⁷⁴ qui considère que la conciliation entre vie privée et vie professionnelle peut contribuer à assurer la santé et la sécurité des travailleurs. Si l'employeur s'inspire de cet instrument pour mener sa propre politique de bien-être, il dépassera, alors, les objectifs fixés par la loi du 4 août 1996 qui ne mentionne aucune obligation à cet égard.

Cela nous permet de conclure que la R.S.E. peut contribuer à limiter l'impact des nouvelles technologies sur la santé mentale des travailleurs salariés. Néanmoins, il nous semble important de préciser qu'il faut garder à l'esprit que, parfois, les innovations liées à la R.S.E. sont davantage motivées par la visibilité, l'image de marque, la productivité, etc. que par

²⁶⁸G. ZWETSLOOT et A. STARREN, *La responsabilité sociale des entreprises et la sécurité et la santé au travail*, Luxembourg, Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, 2006, p. 7.

²⁶⁹ONU, *Les dix principes du Pacte Mondial* ; OCDE, *Les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des multinationales*, Paris, OCDE, 2011 ; BIT, *Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail*, Genève, 2001 ; ISO 26000, *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*, 2010.

²⁷⁰G. ZWETSLOOT et A. STARREN, *La responsabilité sociale des entreprises et la sécurité et la santé au travail*, Luxembourg, Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, 2006 ; Réseau Européen pour la promotion de la santé au travail.

²⁷¹M. DE FAUCONVAL, « La législation relative au bien-être des travailleurs à l'aune de la responsabilité sociétale de l'entreprise », *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 48 à 51.

²⁷²Même si cet objectif n'est recherché que parce qu'il permettra, à terme, d'augmenter la productivité et la performance de l'entreprise et qu'il donne une « bonne » image à celle-ci.

²⁷³M. DE FAUCONVAL, « La législation relative au bien-être des travailleurs à l'aune de la responsabilité sociétale de l'entreprise », *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 51 à 53.

²⁷⁴Norme ISO 26000, <https://www.iso.org/fr/iso-26000-social-responsibility.html>.

l'amélioration de la santé des travailleurs²⁷⁵. Par ailleurs, nous rappelons qu'il est indispensable que les déclarations de principes ou autres chartes à l'égard du personnel et des risques psychosociaux soient cohérentes par rapport aux initiatives prises en interne²⁷⁶, sous peine de créer une distorsion, génératrice de risques psychosociaux²⁷⁷.

Section 4 : Pistes de réflexion

Nous souhaitons attirer l'attention du lecteur sur la Convention Collective de Travail n°39 relative à l'information et à la concertation sur les conséquences sociales de l'introduction de nouvelles technologies²⁷⁸ conclue en 1983. A l'époque, cette convention collective ne pouvait anticiper la croissance des N.T.I.C., ni les bouleversements dont elles seraient responsables.

La C.C.T. n°39 a pour but d'organiser une procédure d'information et de concertation sur les conséquences sociales de l'introduction des nouvelles technologies, débutant trois mois avant l'implantation de la nouvelle technologie en question et prenant fin, au moins, trois mois plus tard.

Cependant, nous pouvons regretter que le non-respect des obligations mises en œuvre par la C.C.T. ne soit pas véritablement sanctionné. En cas de non-respect de la procédure d'information ou de conciliation, la seule sanction est celle de l'article 6 de la C.C.T. Il prévoit une protection pour les travailleurs licenciés. Ainsi, l'employeur qui licencie un travailleur devra prouver qu'il s'agit d'un licenciement non lié à l'introduction de la nouvelle technologie. Si l'employeur ne parvient pas à apporter cette preuve, il sera redevable d'une d'indemnité forfaitaire²⁷⁹.

Par conséquent, nous pensons qu'il est nécessaire que les partenaires sociaux concluent une nouvelle C.C.T. au sein du Conseil National du Travail, à ce sujet, afin qu'elle réponde aux défis actuels. Ainsi, elle pourrait véritablement jouer son rôle de garde-fou et limiter les risques psychosociaux liés à l'usage des N.T.I.C.

²⁷⁵J. BREKKA et M. KPOSSA, *Greenwashing et Image RSE perçue*, International Marketing Trends Conference, Paris, 2013.

²⁷⁶Université de Namur, *Guide pour la prévention des risques psychosociaux au travail*, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, 2013.

²⁷⁷Ainsi, en France, les services d'aide à la personne de la région PACA ont un mantra « *La prévention faite à l'intérieur se voit à l'extérieur* ».

²⁷⁸C.C.T. n°39 du 13 décembre 1983, conclue au sein du Conseil National du Travail, concernant l'information et la concertation sur les conséquences sociales de l'introduction des nouvelles technologies, rendue obligatoire par arrêté royal du 25 janvier 1984, *M.B.*, 8 février 1984.

²⁷⁹P. DEGOUIS et S. VAN WASSENHOVE, *Nouvelles technologies et leur impact sur le droit du travail*, Bruxelles, UGA, 2003, pp. 137 à 143.

Par ailleurs, il nous apparaît que l'obligation de formation qui incombe à l'employeur, si elle est réalisée correctement, pourrait permettre de réduire le stress et le technostress des salariés.

L'article I.2-21 du Code du bien-être au travail prévoit : « *L'employeur veille à ce que chaque travailleur reçoive une formation à la fois suffisante et adéquate en rapport avec le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, formation spécifiquement axée sur son poste de travail ou sa fonction. Cette formation est notamment donnée à l'occasion : 3° de l'introduction d'un nouvel équipement de travail ou d'un changement d'un équipement de travail; 4° de l'introduction d'une nouvelle technologie. Cette formation doit être adaptée à l'évolution des risques et à l'apparition de risques nouveaux et être répétée périodiquement si nécessaire. Les coûts de la formation ne peuvent être mis à la charge des travailleurs. La formation est donnée pendant le temps de travail* »²⁸⁰.

Le respect de cette disposition peut permettre d'amoindrir les effets néfastes de l'adaptation constante du travailleur aux nouvelles technologies, d'autant plus, lorsque la loi bien-être cherche à adapter le travail au travailleur et non, l'inverse. Elle pourrait également réduire la peur du licenciement qui frappe certains salariés, se sentant incapable de gérer leurs nouveaux outils de travail²⁸¹. Cette formation en matière de N.T.I.C. se devrait d'être récurrente, presque continue.

Il s'agit, selon nous, d'une piste à exploiter pour réduire le stress (ou technostress) des travailleurs liés à l'utilisation d'une technologie qu'il ne maîtrise pas.

Section 5 : Conclusion

Nous avons fait le choix de présenter, au sein de ce chapitre, des solutions ponctuelles permettant de limiter l'impact négatif sur la santé de l'usage des N.T.I.C., plutôt qu'une proposition globale encadrant l'usage des nouvelles technologies. Nous avons eu à cœur de développer des initiatives, déjà, existantes mais, à notre sens, trop peu exploitées.

Néanmoins, il est évident que la diminution des dommages psychiques liés à l'exposition aux risques psychosociaux nécessite une intervention législative englobante. Cette intervention devrait porter, en premier lieu, sur la prévention des risques psychosociaux de manière générale et sur leur prise en charge, lorsqu'ils sont survenus. En effet, pour l'heure, l'indemnisation des victimes est loin d'être satisfaisante.

²⁸⁰Article I.2-21 du Code du bien-être au travail.

²⁸¹G. VALENDUC et P. VENDRAMIN, *Technologies de l'information et de la communication, emploi et qualité du travail*, Bruxelles, SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale, 2002, pp. 93 à 111.

Ensuite, une régulation de l'usage professionnel des nouvelles technologies de l'information et de la communication est également requise. Certains auteurs²⁸² se sont posé la question de l'instance législative à même de proposer une telle régulation : le Parlement via une loi ou le Gouvernement via un arrêté royal ou une convention collective de travail rendue obligatoire par arrêté royal ? Ou serait-il plus pertinent de laisser ces questions être résolues dans le règlement de travail ou le contrat de travail ? Nous ne le pensons pas.

Par ailleurs, il existe une proposition de loi, déposée au Sénat en 2011, réadaptée en 2014 et déposée à la chambre concernant : « *L'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les relations professionnelles* »²⁸³.

Elle propose, en son article 2, une définition des nouvelles technologies qui prend davantage la forme d'une énumération, ainsi : « *Au sens de la présente loi, on entend par "nouvelles technologies de l'information et de la communication" : l'équipement informatique, les serveurs, le matériel informatique; la microélectronique et les composants; les télécommunications et les réseaux informatiques; le multimédia, les services informatiques et les logiciels; le commerce électronique et les médias électroniques* ».

Cette proposition de loi milite, comme nous le faisons, pour une utilisation pragmatique des N.T.I.C. Elle prévoit, notamment, l'insertion de mesures garantissant l'utilisation adéquate des N.T.I.C. au sein du règlement de travail, après négociation avec les partenaires sociaux. Cette proposition de loi est, toujours, pendante devant la Chambre des Représentants, mais, nous espérons qu'elle, ou tout du moins, une proposition équivalente, aboutisse.

CONCLUSION GÉNÉRALE

L'étude des risques psychosociaux permet de constater que, pour de nombreux salariés, le travail n'est plus épanouissant. Sont responsables le stress, la violence, le harcèlement et l'épuisement professionnel. Ce bilan n'est pas neuf et concerne l'ensemble de l'Union Européenne. Nous l'avons indiqué, les coûts imputables au stress dépassent le budget annuel de l'U.E. Pourtant, les interventions, et ce, à tous les niveaux de pouvoir, tardent ou sont en deçà de ce que les travailleurs sont en droit d'attendre. Néanmoins, comme nous l'avons souligné, en Belgique, nous disposons d'un dispositif législatif satisfaisant.

Mais, nous n'avons pas les moyens de le mettre en œuvre. Nous l'avons observé, le régime juridique belge en termes de risques psychosociaux a fait de la prévention, le cœur du système.

²⁸²B. MUNZERO, *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, Waterloo, Kluwer, 2015, p. 77 à 89.

²⁸³Proposition de loi, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord., 2014-2015, 54-0130/001.

En effet, l'analyse des risques à priori, les mesures en amont, le plan global de prévention, etc. témoignent d'une volonté d'intervenir avant la survenance du dommage, voire du danger.

Toutefois, nous nous interrogeons sur la possibilité d'intervenir encore plus en amont. De façon fondamentale, ce sont l'organisation et les conditions de travail (*sensu lato*) qui doivent constituer la pierre angulaire de toute politique de bien-être au travail.

A l'heure actuelle, au-delà de la mondialisation ou des nouveaux modes de management, ce sont les nouvelles technologies de l'information et de la communication qui influencent le plus l'organisation et le contenu, même, du travail. Il ne fait aucun doute que les nouvelles technologies vont continuer à prospérer en milieu professionnel et embrasser chaque aspect de la relation de travail (conclusion du contrat, lieu de subordination, droit au respect de la vie privée, durée du temps de travail, etc.).

En effet, les nouvelles technologies ont révolutionné les modes de communication et de travail. Elles ont participé, nous l'avons exprimé, à l'avènement d'une hausse du contrôle, de la contamination de la sphère privée par le travail ainsi qu'au délitement des lieux sociaux. Mais, elles sont, également, sources de formidables évolutions telles que la simplification des moyens de communication à distance, la diffusion des savoirs ou encore le télétravail.

Nous ne pouvons leur retirer cette ambivalence et nous ne pouvons l'ignorer parce qu'elle est indispensable à une bonne compréhension de l'influence des N.T.I.C. en termes de facteurs et de risques psychosociaux.

Il nous semble que le challenge réside dans le difficile équilibre à atteindre au sein de cette dichotomie. Quoiqu'il en soit, il est indispensable que le législateur se positionne et régule l'usage professionnel des nouvelles technologies de l'information et de la communication. D'une part, parce qu'il se doit de protéger la santé mentale et physique des travailleurs salariés et, d'autre part, de manière très pragmatique, les coûts liés aux risques psychosociaux (absentéisme, turn-over, ambiance délétère, baisse de productivité, etc.) ne profitent ni à l'entreprise, ni à la société.

Toutefois, la tâche du législateur est ardue, il lui incombe de se saisir de ces problématiques afin de concilier des intérêts, en apparence, contradictoires. Ainsi, il nous semble qu'il serait une erreur d'entraver les nouvelles technologies, moteur pour la société ; mais, la santé et le bien-être des travailleurs ne peuvent, assurément pas, être sacrifiés sur l'autel du progrès

Bibliographie

Législation

Union Européenne

Traité sur le Fonctionnement de l'Union Européenne, *J.O.C.E.*, n°326 du 26 octobre 2012, p. 0001 à 0390.

Charte communautaire des droits sociaux fondamentaux des travailleurs des 8 et 9 décembre 1989, Conseil Européen de Strasbourg.

Charte des droits fondamentaux de l'Union Européenne, *J.O.C.E.*, n°C.83, 30 mars 2010.

Directive-cadre 89/391/CEE du Conseil, du 12 juin 1989, concernant la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleurs au travail, *J.O.C.E.*, n° L. 183 du 29 juin 1989, p. 9.

Directive 90/270/CEE du Conseil, du 29 mai 1990, concernant les prescriptions minimales de sécurité et de santé relatives au travail sur des équipements à écran de visualisation, *J.O.C.E.*, n° L. 156 du 21 juin 1990, pp. 0014 à 0018.

Directive 92/85/CEE du Conseil, du 19 octobre 1992, relative à la mise en œuvre de mesures visant à promouvoir l'amélioration de la sécurité et de la santé des travailleuses enceintes, accouchées ou allaitantes au travail, *J.O.C.E.*, n° L. 348 du 28 novembre 1992, pp. 0001 à 008.

Directive 98/24/CE du Conseil, du 7 avril 1998, concernant la protection de la santé et de la sécurité des travailleurs contre les risques liés à des agents chimiques sur le lieu de travail, *J.O.C.E.*, n° L. 131 du 5 mai 1998.

Directive 2003/88/CE du Parlement européen et du Conseil, du 4 novembre 2003, concernant certains aspects de l'aménagement du temps de travail, *J.O.C.E.*, n° L. 299 du 18 novembre 2003, pp. 0009 à 0019.

Directive 2004/113/CE du Conseil, du 13 décembre 2004, mettant en œuvre le principe de l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes dans l'accès des biens et services et la fourniture de biens et services, *J.O.C.E.*, n° L. 373 du 21 décembre 2004, p. 37.

Directive 2006/54/CE du Parlement européen et du Conseil, du 5 juillet 2006, relative à la mise en œuvre du principe de l'égalité de traitement entre hommes et femmes en matière d'emploi et de travail, *J.O.C.E.*, n° L. 204, du 26 juillet 2006, p. 26.

Directive 2009/148/CE du Parlement Européen et du Conseil, du 30 novembre 2009, concernant la protection des travailleurs contre les risques liés à une exposition à l'amiante pendant le travail, *J.O.C.E.*, n° L. 330 du 16 décembre 2009, p. 28.

Résolution 2007/C 145/01 du Conseil du 25 juin 2007, relative à une nouvelle stratégie communautaire pour la santé et la sécurité au travail (2007-2012), *J.O.C.E.*, n°145 du 25 juin 2007.

Communication de la Commission n°2007/62 du 21 février 2007 intitulée, Améliorer la qualité et la productivité au travail : stratégie communautaire 2007-2012 pour la santé et la sécurité au travail, et entérinée par la Résolution 2007/2146 du Parlement européen du 15 janvier 2008, *J.O.C.E.*, n°145 du 30 juin 2007.

Communication de la Commission au Parlement, au Conseil et au Comité économique et social européen et au Comité des régions relative à un cadre stratégique de l'Union Européenne en matière de santé et de sécurité au travail (2014-2020), COM (2014), 332 final, Bruxelles, 6 juin 2014.

Communication de la Commission au Parlement européen, au Conseil, au comité économique et social européen et au comité des régions, Des conditions de travail plus sûres et plus saines pour tous, Moderniser la législation et la politique de l'Union européenne en matière de sécurité et de santé au travail, 10 janvier 2017.

Accord-cadre sur le télétravail, signé le 16 juillet 2002 par les partenaires sociaux CES, l'UNICE/UEAPME et le CEEP, www.etuc.org.

Accord-cadre relatif au stress au travail, signé le 8 octobre 2004, par les partenaires sociaux CES, l'UNICE/UEAPME et le CEEP, www.etuc.org.

Accord-cadre sur le harcèlement et la violence au travail, signé le 26 avril 2007 par les partenaires sociaux CES, l'UNICE/UEAPME et le CEEP, www.etuc.org.

Droit français

Ordonnance n°2017-1385 du 22 septembre 2017 relative au renforcement de la négociation collective, *J.O.R.F.*, n°0223 du 23 septembre 2017.

Loi n°2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels, *J.O.R.F.*, n°0184, 9 août 2016.

Droit belge

Code du bien-être au travail, *M.B.*, 2 juin 2017.

Code pénal social, *M.B.*, 1^{er} juillet 2010, plus particulièrement les articles 121 et 128.

Lois coordonnées du 3 juin 1970 relatives à la prévention des maladies professionnelles et à la réparation des dommages résultant de celles-ci, *M.B.*, 27 août 1970.

Loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail, *M.B.*, 22 août 1978.

Arrêté royal du 18 septembre 1992 organisant la protection des travailleurs contre le harcèlement sexuel sur les lieux de travail, *M.B.*, 7 octobre 1992, (Fin de validité : 16 juin 2007).

Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *M.B.*, 18 septembre 1996.

Loi du 30 octobre 1998 insérant un article 442 bis dans le Code Pénal en vue d'incriminer le harcèlement, *M.B.*, 17 décembre 1998.

Loi du 11 juin 2002 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, *M.B.*, 22 juin 2002.

Loi du 17 juin 2002 modifiant le Code judiciaire à l'occasion de la loi du 11 juin 2002 relatif à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, *M.B.*, 1^{er} juillet 2002.

Loi du 10 janvier 2007 modifiant plusieurs dispositions relatives au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail dont celles relatives à la protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, *M.B.*, 6 juin 2007.

Loi du 6 février 2007 modifiant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires, *M.B.*, 16 juin 2007.

Loi du 28 février 2014 complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail, dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, *M.B.*, 28 février 2014.

Loi du 28 mars 2014 modifiant le Code judiciaire et la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires, *M.B.*, 29 avril 2014.

Arrêté Royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail, *M.B.*, 28 avril 2014.

Arrêté royal du 7 février 2018 déterminant les conditions d'un projet pilote visant la prévention du burn-out en relation avec le travail, *M.B.*, 7 mai 2018.

Loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale, art. 13 et 14, *M.B.*, 30 mars 2018.

C.C.T. n°39 du 13 décembre 1983, conclue au sein du Conseil National du Travail, concernant l'information et la concertation sur les conséquences sociales de l'introduction des nouvelles technologies, rendue obligatoire par arrêté royal du 25 janvier 1984, *M.B.*, 8 février 1984.

Convention Collective n°72 du 30 mars 1999, conclue au sein du Conseil National du Travail, concernant la gestion et la prévention du stress, rendue obligatoire par l'arrêté royal du 21 juin 1999, *M.B.*, 9 juillet 1999.

Convention collective de travail n°81 du 26 avril 2002, conclue au sein du Conseil national du Travail, relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard du contrôle des données de communication électronique en réseau, rendue obligatoire par l'arrêté royal du 12 juin 2002, *M.B.*, 29 juin 2002.

Convention Collective de Travail n°85 du 9 novembre 2005, conclue au sein du Conseil National du Travail, concernant le télétravail, rendue obligatoire par l'Arrêté Royal du 13 juin 2006, *M.B.*, 13 juin 2006.

Projet de loi complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail, dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, Exposé des motifs, *Doc. Parl.*, Ch. Repr., sess. ord., 2013-2014, 53-3101/001.

Proposition de loi relative à l'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans les relations professionnelles, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord., 2014-2015, 54-0130/001.

Proposition de loi modifiant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de leur travail et le Code pénal social, visant à créer un droit à la déconnexion, *Doc. parl.*, Ch. repr., sess. ord., 2016-2017, 54-2203/001.

Doctrine

ANDLIN-SOBOCKI, P., JÖNSSON, B., WITTCHEN, H.-U., OLESEN, J., *Costs of disorders of the brain in Europe*, *European Journal of Neurology*, vol. 12, n° 1, 2005, pp. 1 à 27.

BARBER, L.-K. et SANTUZZI, A.-M., «Please respond ASAP: Workplace telepressure and employee recovery», *Journal of Occupational Health Psychology*, 2015, pp. 172 à 189.

BENALCAZAR, I., *Droit du travail et nouvelles technologie, collecte des données, internet, cybersurveillance, télétravail*, Paris, Gualino, 2003, pp. 50 à 75.

BESSEYRE DES HORTS, C.-H. et ISAAC, H., *L'impact des technologies mobiles d'information et de communication sur les activités des professionnels en entreprise : une étude perceptuelle sur les situations de travail*, Paris, HAL, 2006, pp. 2 à 17.

BILLY, S. BRASSEUR, P. CORDIER, J.-P., *La prévention des risques psychosociaux au travail depuis la réforme de 2014 : aspects juridiques et pratiques*, Waterloo, Kluwer, 2016, pp. 4 à 209.

BLANPAIN, R., *Telewerk, arbeidsrecht en praktijk*, Bruges, Die Keure, 2006, pp. 57 à 140.

BLANPAIN, R. et VAN GESTEL, M., *Use and monitoring of E-mail, Intranet and Internet facilities at work*, La Haye, Kluwer Law International, 2004, pp. 9 à 15.

BONNET, M. et ZARDET, V., « Management socioéconomique et stress au travail », *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, Seuil, 2014, pp. 452 à 454.

BRAECKMAN, L., FIRKET, P., HANSEZ, I., et MAIRIAUX, P., *Recherche sur le burn-out au sein de la population active belge*, Bruxelles, SPF Emploi, Travail et concertation sociale, 2011.

BRASSEUR, P., « Le bien-être des travailleurs, commune envie de mieux faire ? », *Rev. Dr. Comm.*, 2013/4, p. 5.

BRASSEUR, P. et CORDIER, J.-P., « La prévention des risques psychosociaux au travail : des origines de la réforme à 2014 », *Actualités en matière de bien-être au travail*, Bruxelles, Bruylant, 2015, pp. 124 à 171.

BRIMO, S., *L'état et la protection de la santé des travailleurs*, Paris, L.G.D.J., 2013, pp. 147 à 152.

BROD, C., *Technostress : the human cost of the computer revolution*, Reading, Mass.: Addison-Wesley Publishing Company, 1984, p. 16.

Bureau fédéral du Plan, *Les technologies de l'information et de la communication en Belgique*, Bruxelles, Kluwer, 2003, pp. 12 à 81.

COGO, Y., « Evaluation des dispositions relatives à la prévention de la charge psychosociale au travail », *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 487 à 491.

CORDIER, J.-P., « Les principes de la prévention des risques psychosociaux au travail : entre obligations de moyens et obligations de résultat », *Le bien-être des travailleurs, les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 383 à 402.

COX, T. et GRIFFITHS, A., «The nature and measurement of work-related stress: theory and practice», *Evaluation of human work* (3e éd.), CRS Press, Londres, 2005, pp. 553 à 571.

DAVEZIES, P., « Le corps face au cumul des contraintes et des nuisances du travail », *Les risques du travail. Pour ne pas perdre sa vie à la gagner*, Paris, La Découverte, 2015, p. 362.

DE FAUCONVAL, M., « La législation relative au bien-être des travailleurs à l'aune de la responsabilité sociétale de l'entreprise », *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 33 à 55.

DEGOUIS, P. et VAN WASSENHOVE, S., *Nouvelles technologies et leur impact sur le droit du travail*, Bruxelles, UGA, 2003, pp. 129 à 207.

DELVAUX, S., DEVACHT, I., VANDEPOEL, M., SCHRAEPEN, D., et FAULX, D., *Agir sur les souffrances relationnelles au travail*, Manuel de l'intervenant confronté aux situations de conflit, de harcèlement et d'emprise au travail, 2009, pp. 46 à 48.

DEMOULAIN, M., *Nouvelles technologies et droit des relations de travail, Essai sur une évolution des relations de travail*, Paris, Editions Panthéon-Assas, 2012, pp. 45 à 61, pp. 136 à 222.

DUMONT, D., « Le dialogue social européen et ses instruments : du soft au hard law, et retour », *Les sources du droit revisitées* (I. Hachez et al. dir.), vol. 1, Normes internationales et constitutionnelles, Limal, Anthemis, 2013, pp. 370 à 373.

DUNAND, J.-P., « Internet au travail, droits et obligation de l'employeur et du travailleur », *Internet au travail*, Genève, Schulthers, 2014, pp. 49 à 70.

C. FELIO, *Risques psychosociaux et T.I.C : discours de cadres*, VIIème colloque international EUTIC, Bruxelles, 2011, p. 2.

C. FELIO, « Le rôle des TIC dans le phénomène de porosité des temps sociaux, Le cas des cadres », *Approche interdisciplinaire des risques psychosociaux au travail*, Toulouse, Octares, 2014, pp. 239 à 251.

FELIO, C. et LEROUGE, L., *Les cadres face aux TIC: enjeux et risques psychosociaux au travail*, Paris, L'Harmattan, 2015, p. 344.

FICHER, I., « Forces et faiblesses du système dynamique de gestion des risques en matière de bien-être au travail : à la rencontre d'un instrument original et méconnu », *Actualités en matière de bien-être au travail*, Bruxelles, Bruylant, 2015, pp. 81 à 123.

FGTB, *Bien-être au travail ou technostress ?*, Une enquête du Service d'Etude de la FGTB, www.fgtb.be.

GABORIEAU, D., « Le sens de l'effort, Sociologie des usages du corps dans les entrepôts de la grande distribution », *Epuisement professionnel : Approches innovantes et pluridisciplinaires*, Paris, Armand Colin Editeur, 2013, p. 117.

GABORIEAU, D., « Le nez dans le micro, Répercussions du travail sous commande vocale dans les entrepôts de la grande distribution alimentaire », *La nouvelle revue du travail*, 2012, disponible sur <http://journals.openedition.org/nrt/240>.

GOSSERIES, P., Préface, *Risques psychosociaux, harcèlement et violences au travail, Droit belge, français et luxembourgeois*, Bruxelles, Larcier, 2016, p. 25.

HUPKE, M., *Psychosocial risks and workers health*, Agence Européenne pour la santé et la sécurité au travail, disponible sur osh.wiki.eu

INAMI, Rapport Annuel, 2015, disponible sur <https://www.riziv.fgov.be/SiteCollectionDocuments/rapport-annuel-2015.pdf>.

Institut Statistique de l'UNESCO, *Guide des mesures pour l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) en éducation*, 2010.

KLEIN, T. et RATIER, D., *L'impact des T.I.C. sur les conditions de travail*, Paris, La documentation française, pp. 9 à 296.

KUSHLEV, K. et DUNN, E.-W., «Checking email less frequently reduces stress», *Computers in Human Behavior*, 43, 2015, pp. 220 à 228.

LASFARGUE, Y., « Comment mesurer le travail dans la Société de l'information ? », *Emploi et travail : regards croisés*, Paris, L'Harmattan, 2000, pp. 93 à 104.

LEFEVER, N., « Exécution du contrat de travail à distance : le télétravail », *Le droit du travail à l'ère du numérique*, Limal, Anthemis, 2011, pp. 121 à 151.

LEGERON, P., « Stress », *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, Seuil, 2014, pp. 733 à 738.

LEROUGE, L., *La reconnaissance d'un droit à la protection de la santé mentale au travail*, Paris, L.G.D.J., 2005, pp. 39 à 164.

LIVIAN, Y.-K., « Organisation du travail », *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, Seuil, 2014, p. 524.

MESSING, K., « Ce genre qui cache les risques que l'on ne saurait voir », *Les risques du travail, Pour ne pas perdre sa vie à la gagner*, Paris, 2015, p. 111.

METTLING, B., *Transformation numérique et vie au travail*, Rapport à l'attention de Mme El Khomri, 2015, pp. 7 à 31, pp. 42 à 62.

MORENO, O., « Conciliation, médiation et risques psychosociaux », *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 473 à 482.

MOUDIB, S., « Risques psychosociaux au travail : rôle de l'inspecteur du travail (contrôle du bien-être) », *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 492 à 498.

MUNEZERO, B., *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, Waterloo, Kluwer, 2015, pp. 1 à 80.

PARENT-THIRON, A., « Conditions de travail », *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, Seuil, 2014, pp. 126 à 130.

Observatoire du télétravail et de l'Ergostressie (OBERGO), *D'après votre expérience personnelle, quels sont les effets du télétravail sur votre qualité de vie et sur le "développement durable?*, 5^{ème} enquête, 2018, pp. 1 à 46.

PONNET, G., « Het dynamisch risicobeheersingssysteem », *De welzijnswet werknemers : de uitvoeringsbesluiten*, Anvers, Intersentia, 1999, p. 64.

ROBERT, N., « La réglementation relative aux risques psychosociaux en pratique, l'enfer pavé de bonnes intentions ? », *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996*, Limal, Anthemis, 2016, pp. 503 à 512.

SAHLER, B., BERTHET, M., DOUILLET, P., MARY-CHERAY, I., *Prévenir le stress et les risques psychosociaux au travail*, Paris, Anact, 2007, p. 28.

SAUVAJOL-RIALLAND, C., *Infobésité, Comprendre et maîtriser la déferlante d'informations*, Paris, Vuibert, 2013, p. 87.

SCIEUR, P., « La question du bien-être au travail au regard des modèles managériaux », *Du risque professionnel au bien-être, Approche juridique et psychosociologique*, Anthemis, Limal, 2012, pp. 105 à 121.

Securex, *L'absentéisme en 2015, Politique de réintégration : plus que jamais nécessaire*, White Paper, 2016.

TRUCHOT, D., « Epuisement professionnel », *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, Seuil, 2014, pp. 273 à 278.

UGHETTO, P., « Contenu et exigences du travail », *Dictionnaire des risques psychosociaux*, Paris, Seuil, 2014, pp. 143 à 144.

Université de Namur, *Guide pour la prévention des risques psychosociaux au travail*, SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, 2013, pp. 1 à 48.

VALENDUC, G. et VENDRAMIN, P., *Technologies de l'information et de la communication, emploi et qualité du travail*, Bruxelles, SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale, 2002, pp. 7 à 64, pp. 89 à 121.

VAN DE KERCKHOVE, J., « Een stap vooruit of achteruit naar een goed preventiebeleid ? », *De welzijnswet werknemers : de wet van 4 augustus 1996*, Anvers, Intersentia, 1997, p. 87.

VOGEL, L., *Le bien-être des travailleurs, Les 20 ans de la loi du 4 août 1996* « De la loi sur le bien-être au projet Peeters : la santé est-elle en vente dans la négociation du contrat de travail ? », Limal, Anthemis, 2016, pp. 19 à 80.

VOGEL, L., « L'évaluation des risques », *Les risques du travail, Pour ne pas perdre sa vie à la gagner*, Waterloo, Kluwer, 2012, p. 430.

ZORBAS, A. et ZORBAS, G., *Risques psychosociaux, harcèlement et violences au travail. Droit belge, français et luxembourgeois*, Bruxelles, Larcier, 2016, pp. 32 à 160, pp. 261 à 302.

ZORBAS, A. et ZORBAS, G., « Charge psychosociale, stress, burn-out et dépression, les compagnons du harcèlement moral », *L'auditorat du travail : compétences civiles et pénales. Liber amicorum Robert Blondiaux*, Bruxelles, Larcier, 2012, p. 11.

Documents officiels

Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail, *Manuel d'orientation sur le stress lié au travail : Piment de la vie ... ou coup fatal?*, Office des Publications Officielles des Communautés Européennes, Luxembourg, 2000, pp. 1 à 80.

Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, *Management of psychosocial risk at work : an analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks*, (ESENER), 2012.

Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail, *Calcul des coûts du stress et des risques psychosociaux liés au travail*, Observatoire Européen des risques, Communautés Européennes, Luxembourg, 2014, pp. 4 à 20.

Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, *Psychosocial risks in Europe : Prevalence and strategies for prevention*, Communautés Européennes, Luxembourg, 2014, pp. 1 à 22.

Agence européenne pour la santé et la sécurité au travail, *Management of psychosocial risk at work : an analysis of the findings of the European Survey of Enterprises on New and Emerging Risks*, (ESENER 2), 2014.

Commission européenne, Livre vert, *Améliorer la santé mentale de la population : vers une stratégie sur la santé mentale pour l'Union Européenne*, COM/2005/484, pp. 2 à 20.

Commission européenne, *Working conditions*, Eurobarometer Report, Flash n°398, 2014.

Eurofound et Organisation Internationale du Travail, *Working anytime, anywhere: The effects on the world of work*, Joint ILO-Eurofound Report, Luxembourg, Publications Office of the European Union, 2017, pp. 21 à 61.

European Social Partners, *Implementation of the European autonomous agreement on work-related stress*, Report adopted at the Social Dialogue Committee, Bruxelles, 18 juin 2008, pp. 18 à 39.

European Social Partners, *Implementation of the European Autonomous Framework Agreement on Harassment and Violence*, Final joint report adopted at the Social Dialogue Committee, Bruxelles, 27 octobre 2011, pp. 62 à 66.

Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, *Use of Technology and Working Conditions in the European Union*, 2008, pp. 15 à 31.

Fondation Européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, *Dix ans de conditions de travail dans l'Union Européenne*, 2011.

Organisation Internationale du Travail, Bureau International du Travail, *Principes directeurs concernant les systèmes de gestion de la sécurité et de la santé au travail*, Genève, BIT, 2001.

Organisation de coopération et de développement économiques, *Mesurer l'innovation : un nouveau regard*, 2010, p. 84.

Organisation Internationale du Travail, Bureau international du Travail, *Stress au travail : un défi collectif*, Genève, 2016, pp. 2 à 34.

Organisation Internationale du Travail, Bureau international du Travail, *Risques psychosociaux, stress et violence dans le monde du travail*, Journal international de recherche syndicale, Vol. 8, 1-2, Genève, 2017, pp. 13 à 17.

Organisation Internationale du Travail, Conférence internationale du Travail, 107^e session, *Garantir un temps de travail décent pour l'avenir*, 2018, pp. 287 à 300.

Organisation de coopération et de développement économiques, *Les principes directeurs de l'OCDE à l'intention des multinationales*, Paris, OCDE, 2011.

ISO 26000, *Lignes directrices relatives à la responsabilité sociétale*, 2010.

Jurisprudence

Droit de l'Union Européenne

C.J.U.E., 12 novembre 1996, Royaume-Uni de Grande-Bretagne et d'Irlande du Nord contre Conseil de l'Union Européenne, C-84/94, curia.europa.eu.

C.J.U.E., 15 novembre 2001, Commission des Communautés européennes contre République italienne, C-49/00, curia.europa.eu.

C.J.U.E., du 22 mai 2003, Commission des Communautés Européennes contre Royaume des Pays-Bas, C-441/01, curia.europa.eu.

C.J.U.E., 22 juin 2010, *Aziz Melki*, aff. C-188/10, J.O.U.E., n°C. 221 du 14 août 2010.

Droit français

Cass. Soc. (fr.), 1^{er} juin 2016, n°14-19.702.

Cass. Soc. (fr.), 5 mars 2008

Cass. Soc. (fr.), 12 juillet 2018

Droit belge

Cass., 15 septembre 1981, *R.D.P.*, p. 777.

Cass., 13 octobre 2003, *J.T.T.*, 2004, p. 40.

Cass., 14 décembre 2015, n° S.12.0052.F.

C. trav. Liège, 6 juin 2005, inéd. R.G. n°21.164/02.

C. trav. Bruxelles, 2 avril 2008, inéd. R.G. n°49.642.

C. trav. Bruxelles, 13 novembre 2009, R.G. 03/64.743.

C. trav. Liège, sect. Liège, 10 septembre 2010, R.G. 36.380/09.

C. trav. Liège, sect. Liège, 10 septembre 2010, R.G. 36.362/09.

C. trav. Bruxelles, 24 octobre 2012, R.G. 2011/AB/10.

C. trav. Bruxelles, 6 décembre 2012, R.G. 2012/CB/12.

C. trav. Bruxelles, 17 décembre 2013, *R.G.*, n°2013/AB/530

C. trav. Liège, 20 juin 2014, *J.L.M.B.*, 2015/27, p. 1256.

C. trav. Gand, sect. Bruges, 9 octobre 2014, *R.W.*, 2015-2016, p. 866.

C. trav. Bruxelles, 26 octobre 2015, inéd. R.G. n°2010/AB/89.

C. trav. Bruxelles, 27 septembre 2016, 2014/AB/642.

C. trav. Bruxelles, 18 octobre 2016, R.G. 2014/AB/753.

C. trav. Mons, 28 octobre 2016, R.G. 2015/AM/138.

C. trav. Liège, 31 janvier 2017, R.G. 2016/CN/3.

C. trav. Bruxelles, 6 octobre 2017, R.G. 2016/AB/642.

Trib. trav. Mons, 27 février 2006 et 25 septembre 2006, R.G. 9.056/03/M.

Trib. trav. Bruxelles, 30 octobre 2007, R.G. n°2581/07.

Trib. trav. Bruxelles, 13 novembre 2009, R.G. 03/64.743

Trib. trav. Charleroi, 18 décembre 2009, R.G. 05/176.916.

Trib. trav. Nivelles, Div. Wavre, 26 juin 2015, inéd. R.G. n°12/554/A.

Trib. trav. Bruxelles, 11 mars 2008, *R.G.* n°62.548/03.

Prés. Trib. trav. Liège, 3 mai 2017, *R.F.* 16/12/C.

Table des matières

INTRODUCTION.....	4
Chapitre 1 : L'impact des nouvelles technologies sur les risques psychosociaux	6
Section 1 : Le concept générique de risques psychosociaux au travail	6
Sous-section 1 : En quête d'une définition.....	6
Sous-section 2 : Réalité et ampleur du phénomène.....	10
Sous-section 3 : Facteurs de risque	11
§1. L'organisation du travail	11
§2 Le contenu du travail.....	13
§3 Les conditions de travail.....	14
§4 Les conditions de vie au travail.....	14
§5 Les relations interpersonnelles	15
Sous-Section 4 : Conséquences en termes de santé.....	15
Section 2 : Les nouvelles technologies de l'information et de la communication	17
Section 3 : L'influence des nouvelles technologies de l'information et de la communication sur les facteurs psychosociaux	19
§1. Surcharge informationnelle	20
§2. Discontinuité des activités.....	20
§3. Intensification du rythme de travail.....	21
§4. Surveillance accrue.....	22
§5. Disponibilité continue	22
§6. -Technostress et complexité des nouveaux outils de travail.....	23
§7. Affaiblissement des relations interpersonnelles	24
Section 4 : Conclusion.....	25
Chapitre 2 : Le régime juridique des risques psychosociaux au travail	25
Section 1 : Vers une Union Européenne sociale ?	26
Sous-Section 1 : Les chartes fondamentales.....	28
Sous-section 2 : La directive-cadre et les directives liées	28
Sous-section 3 : Les accords-cadres	31
Sous-Section 4 : Les initiatives non contraignantes	33
Section 2 : Droit national	35
Sous-Section 1 : La Loi du 4 août 1996 et le Code du bien-être au travail	36
A. Les principes généraux de prévention	37
B. Le système dynamique de gestion des risques	38
C. Le plan global de prévention	39
D. Le plan d'action annuel	40

E. Critique	40
Sous-Section 2 : Les acteurs de la prévention	41
Sous-Section 3 : La prévention des risques psychosociaux	44
§1. L'analyse des risques.....	44
§2. Les mesures de prévention	46
§3. Les procédures internes	47
3.1 La demande d'intervention psychosociale informelle.....	49
3.2 Demande d'intervention psychosociale formelle	50
§4. Les procédures externes	53
4.1 L'inspection Contrôle du bien-être au travail.....	53
4.2 Les modes alternatifs de résolution des conflits	55
4.3 Les procédures judiciaires	55
Sous-section 4 : Evolutions quant au burn-out.....	56
Section 3 : Conclusion	58
Chapitre 3 : De la régulation juridique des risques psychosociaux liés aux nouvelles technologies	59
Section 1 : Le droit à la déconnexion	60
Sous-Section 1 : Droit international	60
Sous-Section 2 : Droit français.....	61
Sous-Section 3 : Droit belge.....	63
Sous-Section 4 : Conclusion.....	65
Section 2 : Le télétravail.....	66
Sous-Section 1 : Accord-cadre européen sur le télétravail.....	66
Sous-Section 2 : Droit belge.....	67
Sous-Section 3 : Conclusion.....	69
Section 3 : Politique de bien-être au travail, une place pour la responsabilité sociétale de l'entreprise	70
Section 4 : Pistes de réflexion	72
Section 5 : Conclusion	73
CONCLUSION GÉNÉRALE	74
Bibliographie	76
Table des matières	86
ANNEXES	88

ANNEXES

- I. Rapport annuel sur les activités de l'INAMI en 2015**
- II. Classification des facteurs de risques psychosociaux de l'Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail et de l'Organisation Internationale du Travail**
- III. Introduction de la commande vocale dans les entrepôts**
- IV. Aperçu du droit international**
- V. Principes généraux de prévention**
- VI. Demande d'intervention psychosociale informelle**
- VII. Demande d'intervention psychosociale formelle**
- VIII. Infographie sur le trajet d'accompagnement du projet pilote visant à prévenir le burn-out.**
- IX. Hausse du recours à la téléphonie mobile et au réseau internet**
- X. Résultats de l'enquête effectuée par l'Observatoire du télétravail et de l'Ergostressie**

ANNEXE I

Rapport annuel sur les activités de l'INAMI en 2015

Source : INAMI, Rapport Annuel, 2015, disponible sur

<https://www.riziv.fgov.be/SiteCollectionDocuments/rapport-annuel-2015.pdf>.

c. Régime du tiers payant obligatoire chez le médecin généraliste respecté pour 80 % des consultations

Depuis le 1er octobre, les médecins généralistes sont obligés d'appliquer le régime du tiers-payant pour les prestations qu'ils dispensent aux bénéficiaires de l'intervention majorée. L'obligation n'a pas cours pour les visites à domicile et les prestations lors des visites à domicile.

En décembre 2015, les consultations chez le médecin généraliste pour les bénéficiaires de l'intervention majorée étaient déjà attestées pour 80 % via le régime du tiers payant.

Conformément à l'accord national, une phase de transition est prévue, la facturation électronique via MyCaret n'étant pas encore totalement développée.

2. Service des indemnités en 2015

370.408 malades de longue durée, 3.157 trajets de réinsertion socioprofessionnelle et 39.787 personnes en incapacité qui reprennent le travail à temps partiel : voici 3 chiffres clés de notre Service des indemnités en 2015.

a. 370.408 malades de longue durée

Le nombre de malades de longue durée a fortement augmenté ces dernières années. Fin 2015, 370.408 personnes avaient le statut d'invalides (en incapacité de travail depuis plus d'1 an). En 2014, ce nombre était de 343.926.

Cette augmentation s'explique par différents facteurs. Sur notre site internet, dans le cadre du Centre d'expertise en matière d'incapacité de travail, vous trouvez une étude sur les facteurs qui expliquent cette augmentation.

Notre Service des indemnités met tout en œuvre pour accompagner les malades de longue durée dans leur trajet vers un retour sur le marché du travail. Cela peut se faire au moyen d'un trajet de réinsertion socioprofessionnelle ou d'une reprise partielle du travail (travailleurs salariés - travailleurs indépendants). Dans les 2 cas, nous examinons surtout ce que la personne en incapacité de travail est encore capable de faire plutôt que les capacités qu'elle a perdues.

b. 3.157 trajets de réinsertion socioprofessionnelle en cours

En 2015, 3.157 personnes en incapacité de travail ont suivi un trajet de réinsertion socioprofessionnelle. En 2014, ce nombre s'élevait seulement à 1.889.

Nous avons conclu différentes conventions de collaboration avec les organismes assureurs et les offices de l'emploi :

- avec le VDAB en 2012 (renouvelée en 2016)
- avec Actiris en 2013
- avec le Forem et l'Awiph en 2013.

Grâce à ces conventions de collaboration, les personnes en incapacité de travail ont la possibilité de rafraîchir les compétences qu'ils avaient acquises auparavant ou d'en acquérir de nouvelles.

Dans le cas d'une mise à jour des compétences, nous parlons de « réhabilitation ».

> Exemple : Après 20 ans de carrière, un comptable est malade pendant 2 ans. Après ces 2 années de maladie, il est capable de retravailler d'un point de vue médical. Or, la législation spécifique à son métier a été modifiée au cours des 2 dernières années. Il peut alors suivre une formation de courte durée pour actualiser ses connaissances.

Dans le cas d'une acquisition de nouvelles compétences, nous parlons de « réorientation ».

> Exemple : Après une période de maladie, une personne qui travaillait auparavant dans le secteur de la construction, n'est physiquement plus capable de reprendre son ancienne activité. En concertation avec le médecin-conseil, il suit une formation en informatique et peut reprendre le travail en tant que programmeur dans une entreprise de software.

c. 39.787 personnes en incapacité de travail qui reprennent le travail à temps partiel

Début 2015, nous constatons que 39.787 personnes en incapacité de travail avaient repris le travail à temps partiel. 35.989 d'entre elles étaient des travailleurs salariés, 3.798 des travailleurs indépendants.

La reprise du travail à temps partiel a clairement le vent en poupe. Début 2014, seulement 34.253 personnes avaient repris le travail à temps partiel (30.833 travailleurs salariés et 3.420 travailleurs indépendants).

Pour chaque reprise du travail à temps partiel, le médecin-conseil de la mutualité examine si la personne en incapacité de travail peut exercer l'activité du point de vue médical (au niveau tant de la nature du travail que du volume).

Dans de nombreux cas, combiner l'incapacité de travail et une activité sur mesure conduit à une reprise complète du travail : ça s'est avéré être le cas pour 44,78 % des travailleurs salariés et pour 27,94 % des travailleurs indépendants concernés.

Plus la reprise du travail est précoce, plus vite la personne peut recommencer à travailler comme auparavant. C'est la pratique qui le prouve : reprendre une activité à temps partiel au cours des 6 premiers mois de maladie augmente très fortement les chances d'un retour réussi sur le marché du travail.

ANNEXE II

Classification des facteurs de risques psychosociaux de l'Organisation Internationale du Travail et de l'Agence Européenne pour la sécurité et la santé au travail

L'Organisation Internationale du Travail a établi sa propre classification distinguant, principalement, les dangers relevant du contenu et du contexte du travail.

Source : Organisation Internationale du Travail, Bureau international du Travail, *Risques psychosociaux, stress et violence dans le monde du travail*, Journal international de recherche syndicale, Vol. 8, 1-2, Genève, 2017, pp. 13 à 17.

Journal international de recherche syndicale
2016
Vol. 8
N° 1-2

Tableau 1. Dangers psychosociaux: caractéristiques provoquant le stress au travail

Contenu du travail	
Charge/rythme de travail	Surcharge ou sous-charge de travail, manque de contrôle sur le rythme de travail, brièveté des délais
Conception des tâches	Manque de variété ou cycle de travail très court, travail fragmenté ou dénué de sens, exploitation insuffisante des compétences, fort niveau d'incertitude
Aménagement du temps de travail	Travail posté, emplois du temps rigides, horaires imprévisibles, prolongés ou atypiques
Environnement et équipement de travail	Problèmes concernant la fiabilité, la disponibilité, l'adéquation, l'entretien ou la réparation des équipements et des installations
Contexte du travail	
Culture et fonction de l'organisation	Mauvaise communication, soutien insuffisant pour la résolution des problèmes et le développement personnel, absence de définition des objectifs de l'organisation
Rôle au sein de l'organisation	Ambiguïté des rôles et conflit de rôles, responsabilité hiérarchique
Évolution de carrière	Absence de promotion et incertitude, promotion insuffisante ou excessive, rémunération insuffisante, insécurité de l'emploi, faible valeur sociale du travail
Latitude décisionnelle/contrôle	Faible participation aux décisions, manque de contrôle sur le travail (le contrôle, en particulier sous la forme d'une participation, est également un problème au niveau du contexte et de l'organisation)
Relations interpersonnelles au travail	Isolement social ou physique, mauvaises relations avec les supérieurs, conflits interpersonnels, manque de soutien social
Interface vie personnelle et vie professionnelle	Exigences contradictoires entre la vie personnelle et la vie professionnelle, soutien familial insuffisant, problèmes liés aux doubles carrières

Source: Cox et coll., 2000.

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail a établi une classification des sources de risques psychosociaux.

Source : M. HUPKE, *Psychosocial risks and workers health*, Agence Européenne pour la santé et la sécurité au travail, disponible sur osh.wiki.eu.

Contexte du travail	
Culture et fonction organisationnelle	Mauvaise communication, niveau insuffisant de soutien pour la résolution des problèmes et le développement personnel, absence de définition des objectifs organisationnels
Rôle au sein de l'organisation	Ambiguïté et conflits de rôles, imprécision de la définition des responsabilités des travailleurs
Plan de carrière	Stagnation et incertitude dans la carrière, promotion insuffisante ou excessive, salaire bas, insécurité professionnelle, valeur sociale du travail insuffisante
Liberté décisionnelle/contrôle	Participation insuffisante à la prise de décision, manque de contrôle sur le travail
Relations interpersonnelles au travail	Isolement social ou physique, mauvais rapports avec les supérieurs, conflits interpersonnels, manque de soutien social
Relations vie privée-travail	Exigences contradictoires entre le travail et la vie privée, soutien insuffisant à la maison, difficulté à concilier vie professionnelle et vie privée

Contenu du travail	
Milieu de travail et équipement de travail	Problèmes concernant la fiabilité, la disponibilité, l'adaptation, l'entretien ou la réparation de l'équipement et des moyens
Conception de la tâche	Manque de variété ou cycles de travail court, travail fragmenté ou insignifiant, sous-utilisation des compétences, grande insécurité
Charge de travail/rythme de travail	Surcharge de travail ou quantité de travail insuffisante, manque de contrôle sur le rythme de travail, niveau élevé de pression par rapport au temps imparti pour effectuer le travail
Planning	Travail posté, travail de nuit, plannings inflexibles, horaire de travail imprévisibles, longues heures de travail, travail effectué en dehors des heures normales

ANNEXE III

Introduction de la commande vocale dans les entrepôts

Source : D. GABORIEAU, « Le sens de l'effort, Sociologie des usages du corps dans les entrepôts de la grande distribution », *Epuisement professionnel : Approches innovantes et pluridisciplinaires*, Paris, Armand Colin Editeur, 2013, p. 117.

D. GABORIEAU, « Le nez dans le micro, Répercussions du travail sous commande vocale dans les entrepôts de la grande distribution alimentaire », *La nouvelle revue du travail*, 2012, disponible sur <http://journals.openedition.org/nrt/240>.

La commande vocale a révolutionné le travail des préparateurs de commande en entrepôt. Il s'agit d'un système de guidage vocal qui « prend la forme d'un dialogue entre l'ouvrier, qui déplace les flux physiques et la machine qui fait transiter les flux informationnels ». Le salarié dispose d'un casque et d'un micro et est amené à communiquer avec l'interface.

L'introduction de cette technologie dans les entrepôts de la grande distribution a mis fin aux supports papier qui permettaient d'appréhender la tâche dans sa globalité. Dorénavant, le travailleur doit utiliser un nombre de mots restreints, sous peine de ne pas être compris par l'outil et chacun de ses gestes est normalisé, standardisé. Il n'a aucune maîtrise sur sa tâche, aucune marge de manœuvre et est contraint à travailler dans l'immédiateté, dans une temporalité extrêmement réduite. S'il est vrai que cette évolution permet de réduire les aléas, d'augmenter la productivité, on ne peut nier qu'elle a contribué à une intensification du rythme de travail.

Un préparateur de commande change d'opération environ toutes les 35 secondes lorsqu'il utilise le bordereau papier alors que, sous commande vocale, il est possible de changer d'opération toutes les 15 secondes.

En outre, les fonctionnalités inhérentes à l'interface empêchent le préparateur d'avoir une vue d'ensemble et d'anticiper les tâches à venir, ce manque d'autonomie et cette perte de sens dans leur travail est source de frustration et de stress. En effet, le préparateur a la sensation de n'être plus qu'un corps, mis à la disposition de la machine. Si l'engagement physique n'a pas été modifié, le ressenti du salarié face à la fatigue et à la souffrance physique, lui, n'est plus le même. Apparait ainsi une grande « fatigue mentale » dans les entrepôts de la grande distribution.

ANNEXE IV

Aperçu du droit international

Droit international, vers la reconnaissance d'un droit à la protection de la santé mentale au travail

Les normes supranationales, à travers les notions de droits de l'homme et de dignité permettent la reconnaissance d'un droit à la protection de la santé mentale au travail et, par extension, un droit à la protection contre les risques psychosociaux. En effet, le droit international procède, tout d'abord, à une reconnaissance de la dignité de la personne et ensuite, de la santé au travail²⁸⁴. Même si ces normes ne prennent pas en charge, en tant que tel, les risques psychosociaux, leur examen est important car il s'agit de normes ayant une valeur de référence.

La Charte des Nations Unies instituant l'ONU, en son article 3²⁸⁵ et la Déclaration Universelle des Droits de l'homme²⁸⁶, en son préambule, proclame la dignité de la personne humaine. Si les liens avec la protection contre les risques psychosociaux ne semblent pas évidents, ils sont néanmoins présents : ces dispositions ayant pour objectif de favoriser le progrès social et d'instaurer de meilleures conditions de vie²⁸⁷. Elles constituent le socle nécessaire à la reconnaissance d'une protection de la santé mentale des travailleurs.

Au fil du temps, les organisations internationales vont définir le concept de santé mentale et, le joindre à celui de travail.

C'est l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) qui définira en premier le concept de santé en prenant soin de considérer l'être humain dans sa globalité. Selon l'OMS, la santé est « *un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité* ». On peut déjà déceler, en filigrane, un certain droit au bien-être.

C'est en 1959, lorsque l'OMS décrit les services médicaux du travail qu'elle mentionne pour la première fois la santé mentale au travail. Ainsi, selon la recommandation n°112, l'objet des services médicaux du travail est « *d'assurer la protection des travailleurs contre toute atteinte à la santé résultant du travail ou des conditions de celui-ci, contribuer à l'adaptation physique et*

²⁸⁴L. LEROUGE, *La reconnaissance d'un droit à la protection de la santé mentale au travail*, Paris, L.G.D.J., 2005, pp. 31 à 41.

²⁸⁵Charte de San Francisco du 26 juin 1945 instituant l'ONU.

²⁸⁶Déclaration Universelle des Droits de l'Homme du 10 décembre 1948 (DUDH).

²⁸⁷Alinéa 5 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme.

mentale des travailleurs, au maintien de leur bien-être physique et mental au plus haut degré »²⁸⁸.

Ensuite, c'est au tour de l'ONU, au sein du Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels du 16 décembre 1966 de reconnaître que « *toute personne a le droit de jouir du meilleur état de santé physique et mentale qu'elle soit capable d'atteindre* »²⁸⁹.

L'Organisation Internationale du Travail (OIT), instituée en 1919 par le Traité de Versailles tardera davantage à affirmer la protection de la santé mentale au travail, bien qu'elle soit à l'avant-garde concernant la santé physique, la sécurité et l'hygiène. En effet, l'OIT s'attacha, dans un premier temps, à la défense des droits fondamentaux des travailleurs (interdiction du travail forcé, du travail des enfants, liberté syndicale et non-discrimination).

C'est en 1981, au sein de l'article 3 de la Convention n°155 sur la sécurité et la santé des travailleurs, que l'OIT va définir la santé en relation avec le travail : « *le terme santé, en relation avec le travail, ne vise pas seulement l'absence de maladie ou d'infirmité, il inclut aussi les éléments physiques et mentaux affectant la santé directement liés à la sécurité et à l'hygiène du travail* »²⁹⁰. Les articles 4 et 5 indiquent les obligations qui incombent aux Etats afin de prévenir les accidents et les atteintes à la santé liés au travail, ils devront mettre en œuvre une politique nationale tenant compte des capacités physiques mais aussi mentales des travailleurs.

Aujourd'hui, l'OIT a un rôle central en ce qui concerne la protection de la santé mentale et est très active en matière de prévention des risques psychosociaux ; c'est pourquoi nous allons donner davantage de précisions quant à cette institution.

L'Organisation Internationale du Travail

L'Organisation Internationale du Travail est une institution spécialisée des Nations Unies. Elle est caractérisée par le tripartisme, ce qui est unique au sein des Nation Unies, cela signifie qu'elle est composée à voix égale de représentants des états membres, des travailleurs et des employeurs.

L'OIT comporte 3 organes : la Conférence internationale du travail qui fait office d'organe législatif, le conseil d'administration qui fait office d'organe stratégique et le Bureau international du travail, une administration composée de près de 2000 fonctionnaires.

²⁸⁸P. CHAUMETTE, « Les services médicaux et sociaux du travail, l'essor de l'humain dans l'entreprise », Thèse droit, Rennes, 1981, p. 116.

²⁸⁹ Article 12, Alinéa 1^{er}, Pacte international relatif aux droits économiques, sociaux et culturels du 16 décembre 1966.

²⁹⁰ Convention OIT n°155 sur la sécurité et la santé des travailleurs du 26 juin 1981.

C'est la Conférence internationale du travail qui adopte les conventions, qui sont des instruments contraignants et les recommandations qui sont des normes relevant de la soft law.

L'Organisation Internationale du Travail adopte des normes universelles minimales de droit fondamentaux en matière de travail.

Les standards poursuivis par l'OIT sont assez élevés, parfois davantage que les standards européens, ce qui explique la réticence de certains états à ratifier ces instruments.

Le contrôle général effectué par l'Organisation Internationale du Travail est multiforme. Elle exige un rapport périodique quant aux conventions qui ont été ratifiées par l'Etat membre. Ensuite, ce rapport est soumis à un système d'évaluation objective par des experts juristes indépendants ainsi que par les organes tripartites. Ceux-ci sont chargés de formuler des recommandations. En outre, il existe un système de réclamation ouverts aux organisations représentatives des employeurs et des travailleurs et un système de plainte mis à la disposition des Etats ayant ratifié la convention dont il est question²⁹¹.

Présentement, l'OIT a consacré plus de la moitié de ses instruments à des questions ayant trait à la sécurité et à la santé au travail, notamment, plus de 40 conventions et recommandations ainsi que plus de 40 recueils de directives pratiques²⁹² traitant directement et spécifiquement de ce sujet.

L'OIT a établi le principe selon lequel les travailleurs doivent être protégés contre les maladies en général ou les maladies professionnelles et les accidents qui résultent de leur travail.

Nous nous contenterons ici d'une ébauche concernant les conventions et recommandations adoptées par l'OIT concernant la protection de la santé, notamment psychique.

Nous avons, déjà, cité le premier instrument en la matière : la Convention n°155 sur la sécurité et la santé des travailleurs, elle est accompagnée depuis 2002 d'un protocole²⁹³ qui conseille de réviser périodiquement les prescriptions et procédures prévues pour la déclaration des accidents du travail et des maladies professionnelles. Il impose d'établir des statistiques annuelles quant au nombre d'accidents du travail et de maladies professionnelles. Il est intéressant de relever que la Belgique a ratifié en 2011 cette convention mais pas le protocole qui s'y est ajouté.

²⁹¹ S. BRIMO, *L'état et la protection de la santé des travailleurs*, Paris, L.G.D.J., 2013, pp. 147 à 152.

²⁹² Les recueils de directives pratiques de l'OIT définissent des principes directeurs à l'intention des pouvoirs publics, des employeurs, des travailleurs, des entreprises et des organismes chargés de la protection de la sécurité et de la santé au travail. Ce ne sont pas des instruments contraignants. Ils fournissent des orientations sur la sécurité et la santé au travail dans certains secteurs économiques, sur la protection des travailleurs contre certains risques, ainsi que sur certaines mesures en matière de sécurité et de santé.

²⁹³ Protocole OIT relatif à la convention sur la sécurité et la santé des travailleurs du 3 juin 2002, Entrée en vigueur le 9 février 2005.

Peu après, la Convention n°161 sur les services de santé au travail²⁹⁴ est adoptée en 1985, elle prévoit des services de santé au travail investi de missions essentiellement préventives. Il y est question de sécurité et de salubrité.

Cette Convention charge également les services de santé d'adapter le travail aux capacités des travailleurs compte tenu de leur santé physique et mentale. Elle est, également, ratifiée par la Belgique le 28 février 2011.

Ensuite, il faut s'intéresser à la Convention n°187 sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail²⁹⁵ adoptée en 2006. Son objectif est d'atteindre un milieu de travail sûr et salubre. La Belgique a ratifié cette convention le 31 mai 2018, par conséquent, elle entrera en vigueur le 31 mai 2019. La Belgique et les autres Etats ayant ratifié cette convention devront développer un système et un programme national de sécurité et de santé au travail. Cette politique nationale devra respecter la Convention n°155 ainsi que d'autres instruments figurant dans la recommandation n°197 sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail²⁹⁶. Comme l'explique l'OIT : *Les systèmes nationaux doivent fournir l'infrastructure nécessaire à la mise en œuvre des politiques et programmes nationaux de sécurité et de santé au travail, et inclure la législation, les autorités ou organes adéquats, les mécanismes de contrôle y compris les systèmes d'inspection et les arrangements au niveau de l'entreprise.*

En outre, l'OIT a adopté la Recommandation n°194 concernant la liste des maladies professionnelles et l'enregistrement et la déclaration des accidents du travail et des maladies professionnelles en 2002²⁹⁷. Nous soulignons que l'OIT milite, notamment, pour la reconnaissance du burn-out comme maladie professionnelle, comme le prouve leurs réunions d'experts²⁹⁸.

Nous citons également pour mémoire la Convention n°121 sur les prestations en cas d'accidents du travail et de maladies professionnelles²⁹⁹, la Convention n°148 concernant la protection des travailleurs contre les risques professionnels dus à la pollution de l'air, au bruit et aux vibrations

²⁹⁴ Convention OIT n°161 sur les services de santé au travail du 25 juin 1985.

²⁹⁵ Convention OIT n°187 sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail du 15 juin 2006.

²⁹⁶ Recommandation OIT n°197 sur le cadre promotionnel pour la sécurité et la santé au travail du 15 juin 2006.

²⁹⁷ Recommandation OIT n°194 sur la liste des maladies professionnelles du 20 juin 2002.

²⁹⁸ BIT, *Document technique sur les maladies problématiques inscrites sur la liste proposée en remplacement de la liste des maladies professionnelles figurant dans l'annexe à la recommandation (n° 194) sur la liste des maladies professionnelles*, Réunion d'experts sur la révision de la liste des maladies professionnelles, 2009.

²⁹⁹ Convention OIT n°121 sur les prestations en cas d'accident du travail et de maladies professionnelles du 8 juillet 1964.

sur les lieux de travail³⁰⁰ et la Recommandation n°97 sur la protection de la santé des travailleurs sur les lieux de travail³⁰¹.

L'Organisation internationale de normalisation (ISO)

L'Organisation internationale de normalisation, à travers ses comités techniques, édicte des normes internationales consensuelles d'application volontaire³⁰².

Depuis la norme ISO 6385 concernant les principes ergonomiques de la conception des systèmes de travail³⁰³ et comportant une section dédiée à la santé et au bien-être, l'ISO a développé 3 normes à propos des principes ergonomiques concernant la charge mentale.

Premièrement, la norme ISO 10075-1³⁰⁴ qui pose le cadre, donne les principes généraux et propose des définitions. Elle définit notamment la contrainte mentale et l'astreinte mentale. Il est également intéressant de relever qu'elle identifie le stress et l'épuisement professionnel comme des conséquences de l'astreinte mentale.

Deuxièmement, la norme ISO 10075-2³⁰⁵ s'adresse davantage aux concepteurs de système et de matériels ainsi qu'aux représentants des employeurs et des travailleurs impliqués dans leur utilisation. Elle contient des conseils de conception des systèmes de travail, notamment pour la conception des tâches et du matériel, la conception du poste de travail et des conditions de travail. Elle traite, de façon plus spécifique, de la charge de travail mentale et s'attache à assurer des conditions de travail optimales en matière de santé, de sécurité, de bien-être, de performances et d'efficacité. La norme ISO considère qu'une charge de travail trop importante ou au contraire, insuffisante est susceptible de générer les effets néfastes visés dans la norme ISO 10075-1.

Troisièmement, la norme ISO 10075-3³⁰⁶ dresse les principes et exigences concernant les méthodes de mesurage et d'évaluation de la charge de travail mental. Elle établit les informations utiles au développement d'instrument de mesures et d'évaluation, donne les diverses spécifications et exigences à respecter. Ainsi, cette norme permet aux spécialistes (psychologues, médecin du travail, etc.) de choisir les instruments appropriés.

³⁰⁰ Convention OIT n°148 sur le milieu de travail (pollution de l'air, bruit et vibrations) du 20 juin 1977.

³⁰¹ Recommandation OIT n°97 sur la protection de la santé des travailleurs sur les lieux de travail du 25 juin 1953.

³⁰² www.iso.org/iso/fr/home/standards_development.html.

³⁰³ www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:6385:ed-3:v1:fr.

³⁰⁴ www.iso.org/fr/standard/66900.html.

³⁰⁵ www.iso.org/fr/standard/20264.html.

³⁰⁶ www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:10075:-3:ed-1:v1:fr.

ANNEXE V

Principes généraux de prévention

Les principes généraux de prévention font partie du système dynamique de gestion des risques et aident l'employeur à élaborer sa politique de bien-être au travail :

Les six premiers principes généraux de prévention proviennent de la directive-cadre santé et sécurité au travail :

a) éviter les risques

Les travaux parlementaires indiquent qu'il faut éviter d'introduire les risques dans l'entreprise, supprimer le danger ou l'exposition au danger³⁰⁷.

b) évaluer les risques qui ne peuvent pas être évités

La loi interdit d'exposer un travailleur à un risque s'il n'a pas été, au préalable, identifié et évalué.

c) combattre les risques à la source

Cela survient lorsque le risque ne peut pas être éliminé, il faudra, alors, l'éviter.

d) remplacer ce qui est dangereux par ce qui n'est pas dangereux ou par ce qui est moins dangereux

C'est également un autre moyen de lutter contre les risques qui ne peuvent pas être éliminés, que cela soit un produit, une méthode ou procédé, on privilégiera toujours celui présentant le moins de danger.

e) prendre des mesures de protection collective par priorité à des mesures de protection individuelle

Il s'agit de la dernière recommandation de la loi pour combattre les risques qui ne peuvent pas être éliminés.

f) adapter le travail à l'homme, en particulier en ce qui concerne la conception des postes de travail, ainsi que le choix des équipements de travail et des méthodes de travail et de production, en vue notamment de rendre plus supportable le travail monotone et le travail cadencé et d'en atténuer les effets sur la santé

La filiation de ce principe par rapport à la directive-cadre est évidente, il s'agissait d'un leitmotiv pour elle. Ainsi, le choix des équipements, des méthodes et des postes de travail doit être adaptés à l'homme, afin de rendre le travail plus supportable³⁰⁸.

³⁰⁷ Projet de loi concernant le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *Doc. parl.*, Ch. Repr. 1995-1996, n°71/1, p. 9.

Les principes suivants sont le fruit du travail du législateur belge et viennent compléter le système de prévention :

g) limiter, autant que possible, les risques compte tenu de l'état de l'évolution de la technique

Il est rappelé ici que l'évaluation et la prévention des risques professionnels est évolutive et qu'il s'agit d'une obligation constante. En effet, cette mission demande une remise en question permanente de la part de l'employeur.

h) limiter les risques de lésion grave en prenant des mesures matérielles par priorité à toute autre mesure

Les mesures matérielles sont celles qui doivent permettre d'éviter la survenance du préjudice même en cas d'erreur humaine par exemple.

i) planifier la prévention et exécuter la politique concernant le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en visant une approche de système qui intègre entre autres, les éléments suivants : la technique, l'organisation du travail, les conditions de vie au travail, les relations sociales et les facteurs ambiants au travail

Dans ce contexte, le système peut être défini comme « *un ensemble d'éléments techniques, matériels, logiciels, humains, sociaux, financiers, commerciaux, naturels, etc. en interaction, organisés pour remplir une activité donnée dans des conditions données* »³⁰⁹.

Il doit permettre de planifier la prévention et de l'appliquer de façon systématique : système dynamique de gestion des risques.

j) donner des informations au travailleur sur la nature de ses activités, les risques résiduels qui y sont liés et les mesures visant à prévenir ou limiter ces dangers :

1° au moment de l'entrée en service ;

2° chaque fois que cela s'avère nécessaire à la protection du bien-être

k) donner des instructions appropriées aux travailleurs et établir des mesures d'accompagnement afin de garantir d'une façon raisonnable l'observation de ces instructions

l) prévoir ou s'assurer de l'existence d'une signalisation de sécurité et de santé au travail adaptée, lorsque les risques ne peuvent être évités ou suffisamment limités par les moyens techniques de protection collective ou par des mesures, méthodes ou procédés d'organisation du travail.

³⁰⁸ Projet de loi concernant le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, *Doc . parl.*, Ch. Repr. 1995-1996, n°71/1, p. 10.

³⁰⁹ A. DESROCHES, A. LEROY, J.-F. QUARANTA et F. VALLEE, *Dictionnaire d'analyse et de gestion des risques*, Paris, Lavoisier, 2006, p. 360.

ANNEXE VI

Demande d'intervention psychosociale informelle

Source : SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale.

<http://www.emploi.belgique.be/defaultTab.aspx?id=45973>.

Demandeur (nom, prénom) :

.....

Personne de confiance (nom, prénom) :

.....

.....

Dans le cadre de sa demande d'intervention psychosociale informelle :

Le demandeur souhaite bénéficier **d'entretien(s)** d'accueil, d'écoute active et de conseil avec la personne de confiance susmentionnée³¹⁰.

Le demandeur souhaite **l'intervention** de la personne de confiance susmentionnée auprès d'une (ou plusieurs) personne(s) de l'entreprise (ou de l'organisation) (*ce qui peut devoir impliquer une levée de l'anonymat du demandeur*) :

○ Nom-prénom :

○ Fonction/ lien hiérarchique :

○ Nom-prénom :

○ Fonction/ lien hiérarchique :

○ Objet de l'intervention :

.....

.....

Le demandeur souhaite une **conciliation** menée par la personne de confiance susmentionnée entre le demandeur et la ou les autre(s) personne(s) impliquée(s) moyennant leur accord (*ce qui implique, a fortiori, une levée de l'anonymat du demandeur*) :

○ Nom-prénom :

Fonction/ lien hiérarchique :

○ Nom-prénom :

Fonction/ lien hiérarchique :

○ Nom-prénom :

Fonction/ lien hiérarchique :

³¹⁰ Chaque entretien peut éventuellement faire l'objet d'une attestation.

Autre :.....
.....
.....

Document remis en main propre au demandeur (conformément à l'art. I.3-12 du code du bien-être au travail).

Fait en 2 exemplaires, le à, chaque partie reconnaissant avoir reçu le sien.

Signature du travailleur

Signature de la personne de confiance

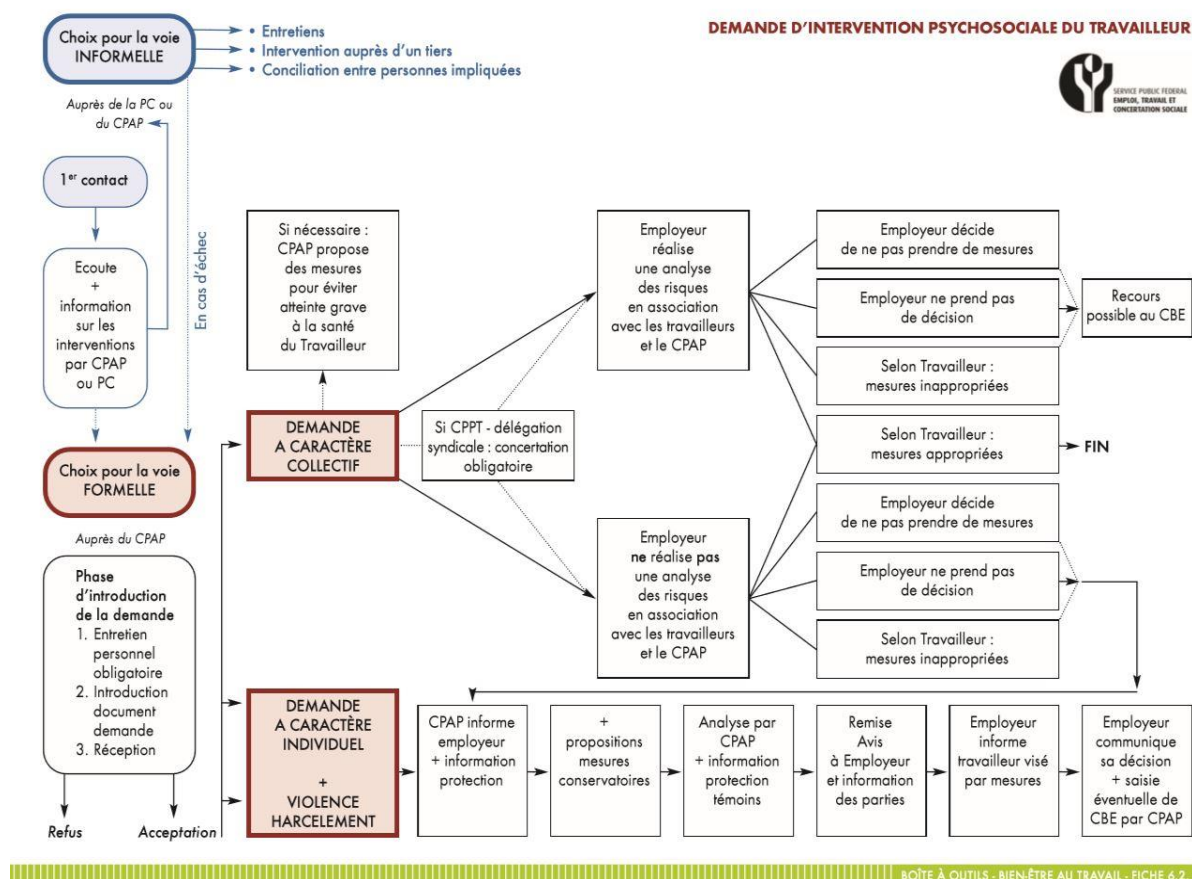
(Précédée de la mention « pour accord »)

ANNEXE VII

Demande d'intervention psychosociale formelle

Source : SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale.

https://fedweb.belgium.be/fr/bien_etre/risques_psychosociaux/procedure.



La demande d'intervention psychosociale formelle pour des risques principalement collectifs

Les risques d'ordre principalement collectif sont, davantage, identifiés au regard des facteurs psychosociaux tels que l'organisation du travail, les conditions de travail, les conditions de vie au travail et les relations interpersonnelles, plutôt qu'au regard de l'exécution de la tâche.

La demande d'intervention psychosociale formelle pour des risques d'ordre principalement collectif implique que le C.P.A.P. informe l'employeur et le travailleur dans les meilleurs délais. Il indiquera notamment que les articles I.3-17 à I.3-21 du Code du bien-être au travail s'applique et fixera une date à laquelle l'employeur doit indiquer les suites qu'il donne à la demande.

Le C.P.A.P. rend également un avis à l'employeur comportant les dangers et les risques liés à la situation de travail visée par le demandeur ainsi que des propositions de solution, sans toutefois mentionner l'identité du travailleur. L'entièreté de la démarche est anonymisée lorsqu'il s'agit de risques d'ordre collectif, partant, le travailleur ne bénéficie pas d'une protection³¹¹.

Ensuite, l'employeur doit communiquer, par écrit, sa décision motivée dans un délai de trois mois, ce délai peut être allongé de trois mois supplémentaires si l'employeur décide de réaliser une analyse des risques en vue de prendre sa décision.

Il donne cette décision au conseiller en prévention aspects psychosociaux qui en informe le demandeur et au C.P.P.T. ou à la délégation syndicale, le cas échéant³¹².

Dans les entreprises comprenant un C.P.P.T. ou une délégation syndicale, l'employeur est tenu de les consulter, d'une part, sur la manière de gérer la demande et, d'autre part, sur les suites à donner à cette demande³¹³. La décision ne sera prise qu'après consultation de ces organes.

Cette mesure est positive puisqu'elle permet aux représentants des travailleurs, conscients de la différence entre travail prescrit et travail réel, de pouvoir faire valoir leur expertise lors d'une situation de travail véritablement problématique et ainsi, d'avoir un impact « sur le terrain »³¹⁴.

Lorsque l'employeur décide de procéder à une analyse des risques, il s'agit de l'analyse des risques « au niveau d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté », une procédure que nous avons eu l'occasion de détailler auparavant. Il dispose alors de six mois pour communiquer sa décision motivée.

³¹¹S. BILLY, P. BRASSEUR, J.-P. CORDIER, *La prévention des risques psychosociaux au travail depuis la réforme de 2014 : aspects juridiques et pratiques*, Waterloo, Kluwer, 2016, p. 171.

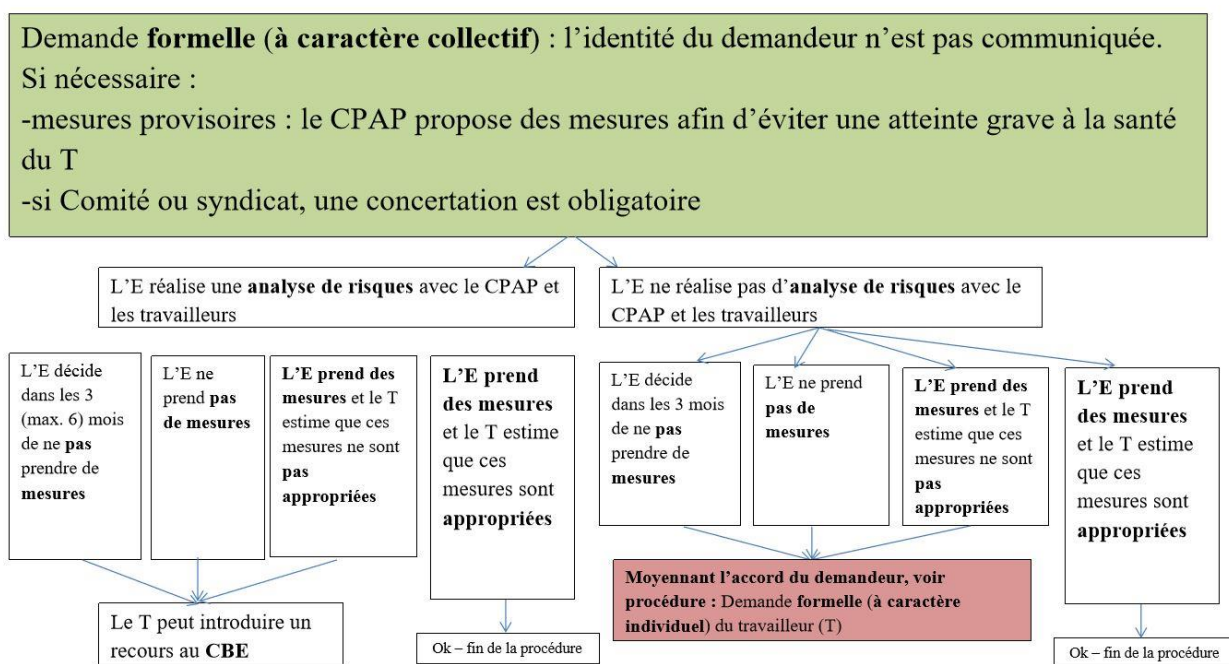
³¹²Article I.3-19 du Code du bien-être au travail.

³¹³Article 32/2, §3, alinéa 3 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

³¹⁴B. MUNEZERO, *Les risques psychosociaux liés à l'utilisation des technologies de l'information et de la communication*, Waterloo, Kluwer, 2015, p. 66.

Par après, l'employeur devra mettre en œuvre les mesures qu'il a décidé de prendre, et ce, dans les meilleurs délais. S'il ne le fait pas, s'il ne communique pas sa décision motivée dans les délais impartis, ou encore si le travailleur n'est pas satisfait des mesures qui ont été prises, le C.P.A.P. pourra, désormais, transmettre un avis à l'employeur comprenant les mesures collectives ou individuelles qu'il estime appropriées pour répondre à la demande³¹⁵. L'employeur n'est pas tenu d'appliquer ces demandes telles qu'elles ont été formulées par le C.P.A.P.

Il est évident que, face à certains risques psychosociaux, le délai d'attente de trois ou de six mois peut paraître long et la santé du ou des travailleur(s) peut être mise en danger. C'est pourquoi le conseiller en prévention aspects psychosociaux, avant l'expiration du délai de trois mois, a pour obligation de proposer des mesures de prévention (conservatoires ou définitives) afin de protéger la santé du travailleur. Ces mesures se doivent d'être proportionnelles et raisonnables et ne peuvent nuire à l'intégrité physique ou psychique d'autres travailleurs³¹⁶.



Source : https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/schema_PO_F.pdf.

³¹⁵Article I.3-21 du Code du bien-être au travail.

³¹⁶ Article 32/2, §3, alinéa 5 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

La demande d'intervention psychosociale formelle pour des risques principalement individuels

La demande d'intervention psychosociale formelle pour des risques d'ordre principalement individuel n'est pas définie dans la loi ou dans le Code du bien-être au travail. Il s'agit d'une demande visant un seul travailleur, par exemple, parce qu'il est le seul à occuper la fonction jugée problématique, parce qu'il est le seul à ne pas être muni de tel diplôme ou de telles compétences ou encore parce qu'il vient d'entrer en fonction, etc. Il est parfaitement envisageable qu'un travailleur plus âgé ait des difficultés à appréhender l'introduction de nouvelles technologies, alors que, le reste de l'équipe salue cette innovation.

Tout d'abord, le C.P.A.P. informe l'employeur, par écrit, de l'introduction d'une demande d'intervention psychosociale, lui indique son caractère principalement individuel ainsi que l'identité du travailleur.

Ensuite, le C.P.A.P. doit procéder à l'examen approfondi de la demande en toute impartialité. Il doit analyser la situation et les facteurs psychosociaux en jeu. Pour ce faire, il peut décider d'entendre d'autres personnes que le travailleur, conformément à l'article I.3-23 du Code du bien-être au travail.

Au terme de cet examen, il est demandé au C.P.A.P. de rédiger un avis à l'attention de l'employeur et, le cas échéant, avec l'accord du travailleur, à la personne de confiance³¹⁷. Ce rapport contient, notamment, la description de la demande, les dangers, les éléments qui influencent (positivement ou négativement) le danger et les mesures de prévention (collectives ou individuelles) à appliquer pour protéger la santé des travailleurs³¹⁸.

Il dispose de trois mois pour rédiger ce document, ce délai peut être prolongé de trois mois supplémentaires moyennant motivation. Néanmoins, ce délai n'est pas sanctionné³¹⁹. Le travailleur et les autres personnes directement impliquées dans la procédure sont informés par le C.P.A.P. dans les meilleurs délais. Il leur communique la date de remise de son avis et les propositions de mesures de prévention ainsi que leur justification³²⁰. Nous estimons qu'il est important que les justifications soient mentionnées parce qu'elles permettent de prendre du recul

³¹⁷ Article I.3-25 du Code du bien-être au travail.

L'avis est remis à la personne de confiance lorsqu'elle est intervenue pour la même situation dans le cadre d'une demande d'intervention psychosociale informelle.

³¹⁸ Article I.3-24 du Code du bien-être au travail.

³¹⁹ C. trav. Anvers, 11 février 2014, *R.W.*, 2015, p. 116. Cet arrêt confirme qu'il ne s'agit pas d'un délai prescrit à peine de forclusion.

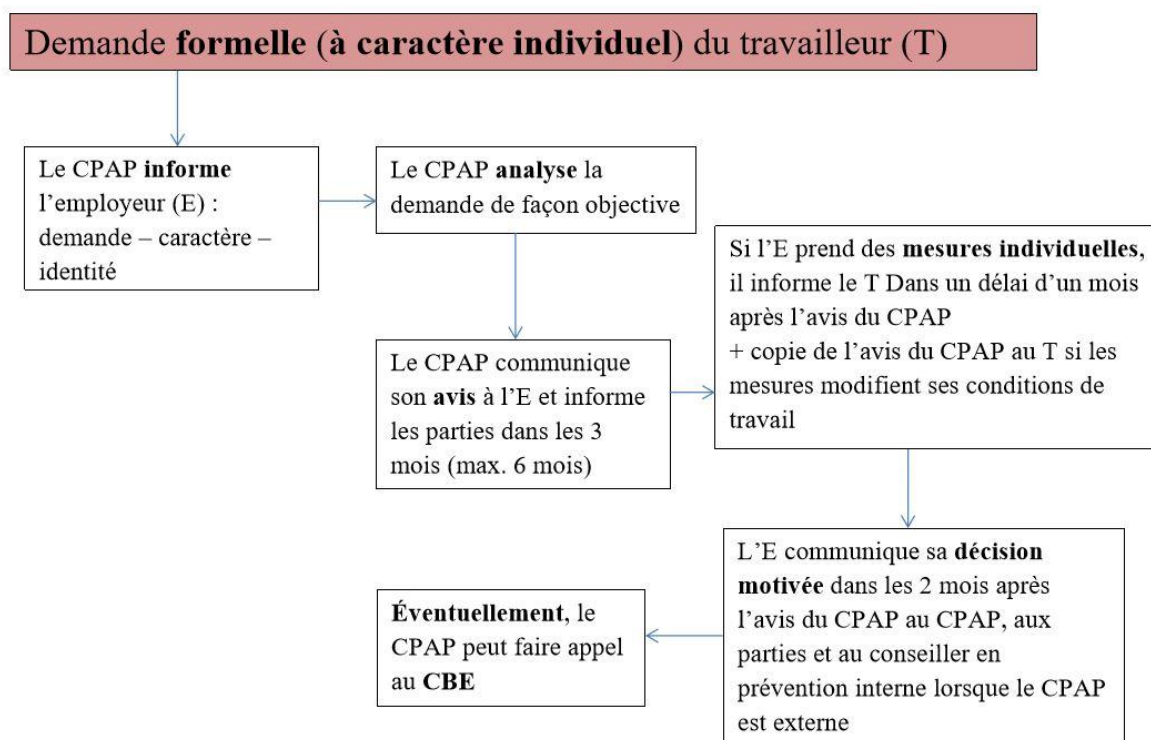
³²⁰ Article I.3-26 du Code du bien-être au travail.

et de mieux appréhender les solutions proposées afin de revenir à une situation de travail plus saine.

Après réception de l'avis, l'employeur doit prendre des mesures de prévention appropriées. Il peut s'agir de mesures individuelles, propres à un travailleur (le demandeur ou non). Il dispose d'un mois à compter de la réception de l'avis pour avertir, par écrit, le travailleur de ces mesures individuelles³²¹.

Dans tous les autres cas, l'employeur communique, par écrit, sa décision motivée par rapport aux suites de la demande, dans un délai de deux mois à partir de la réception de l'avis. Cette décision est donnée au demandeur, aux personnes directement impliquées et au C.P.A.P.³²²

Enfin, l'employeur devra veiller à mettre en œuvre les mesures de prévention qu'il a prises dans les meilleurs délais. Nous regrettons l'absence d'un délai précis.



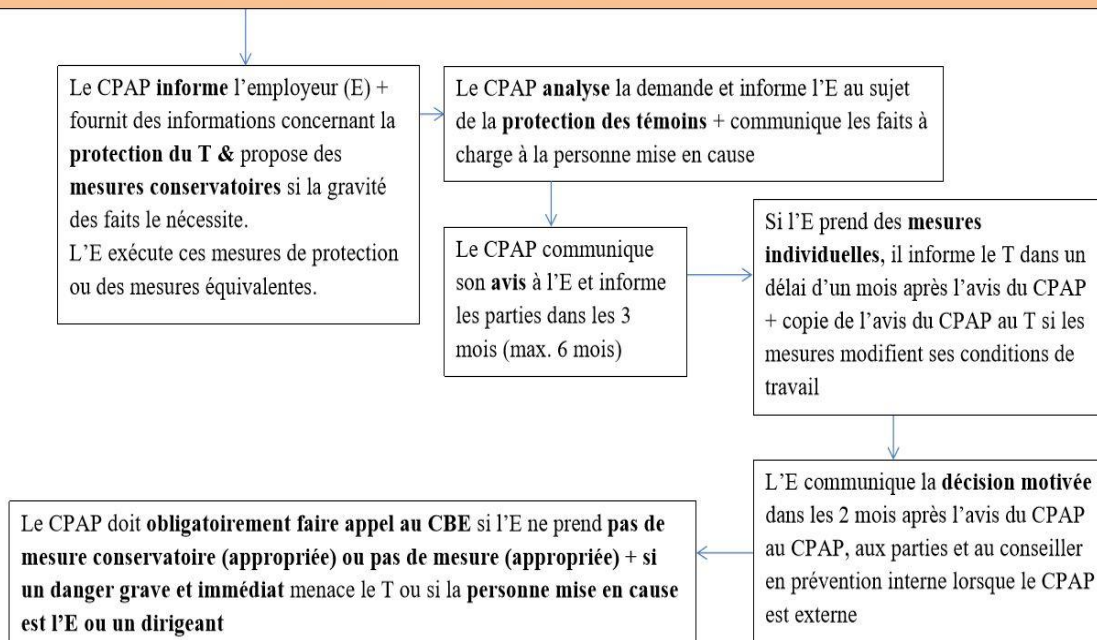
Source : https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/schema_PO_F.pdf.

³²¹ Article I.3-28 du Code du bien-être au travail.

³²² S. BILLY, P. BRASSEUR, J.-P. CORDIER, *La prévention des risques psychosociaux au travail depuis la réforme de 2014 : aspects juridiques et pratiques*, Waterloo, Kluwer, 2016, pp. 179 à 182.

Demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement individuel pour des faits de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail

Demande **formelle** (à caractère **individuel**) du travailleur (T) pour des faits de violence, harcèlement moral ou harcèlement sexuel au travail



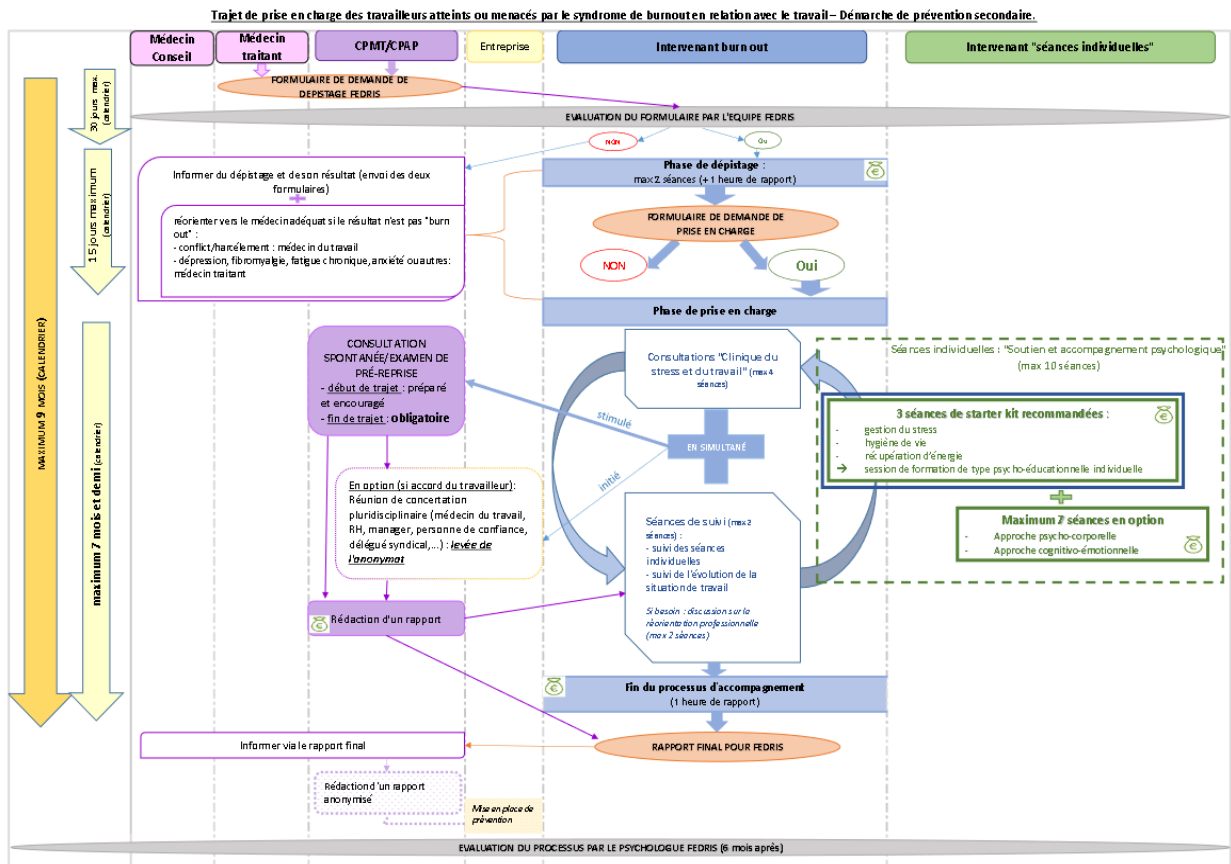
Source : https://fedweb.belgium.be/sites/default/files/downloads/schema_PO_F.pdf.

ANNEXE VIII

Infographie sur le trajet d'accompagnement du projet pilote visant à prévenir le burn-out

Source : Fedris.

<https://www.fedris.be/fr/node/2540>.



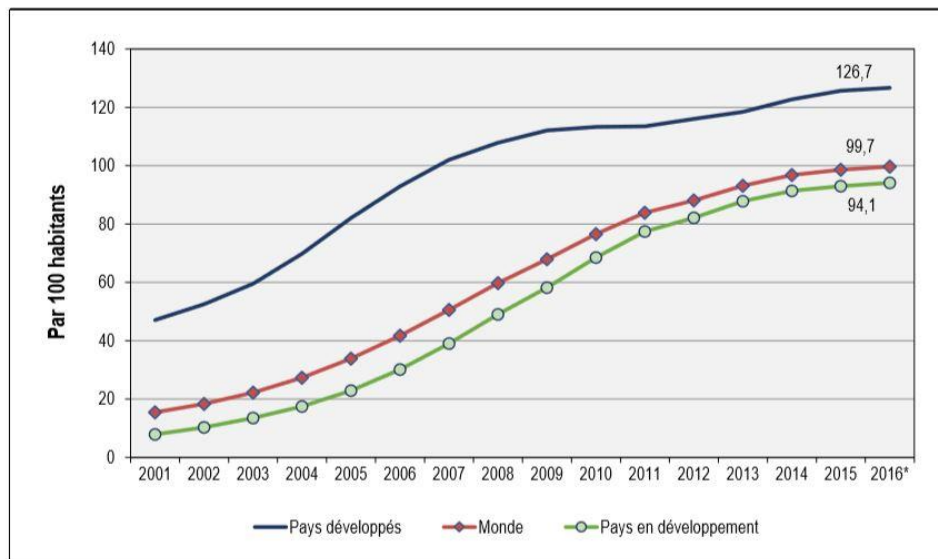
FEDRIS (Août 2017)

(Equipe FEDRIS : STRAUSS, P., LE ROUX, I. et BIRARD ; Experts scientifiques : HARSEZ, I. L. BRAC Iman)

ANNEXE IX

Hausse du recours à la téléphonie mobile et au réseau internet

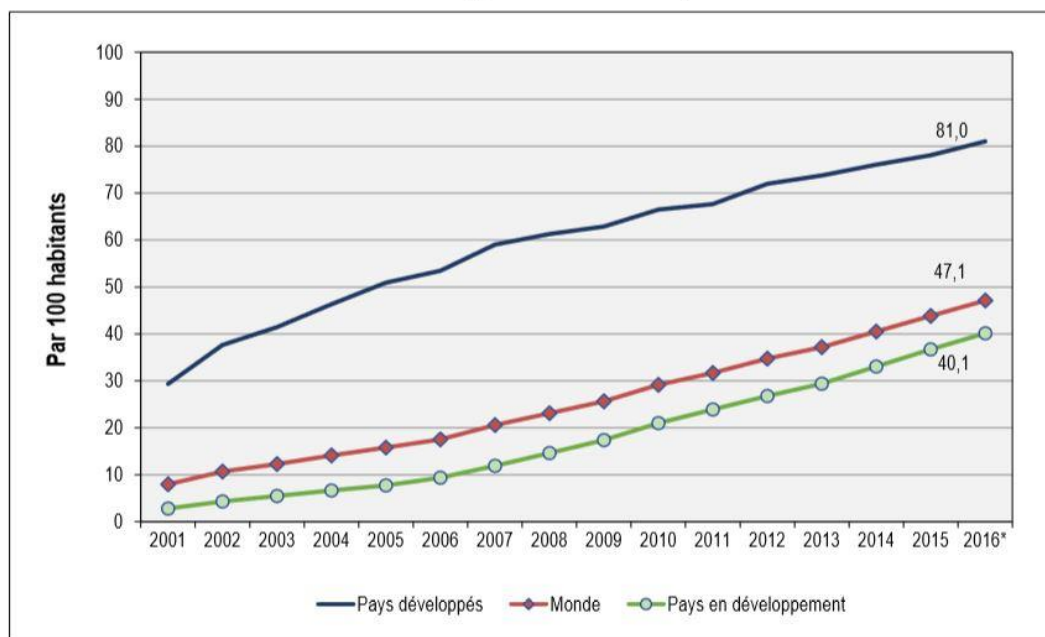
Figure 7.1. Nombre d'abonnements à la téléphonie mobile, par 100 habitants, 2001-2016



* Estimation.

Source: UIT, Télécommunications mondiales/base de données, indicateurs TIC.

Figure 7.2. Personnes reliées au réseau Internet, par 100 habitants, 2001-2016



* Estimation.

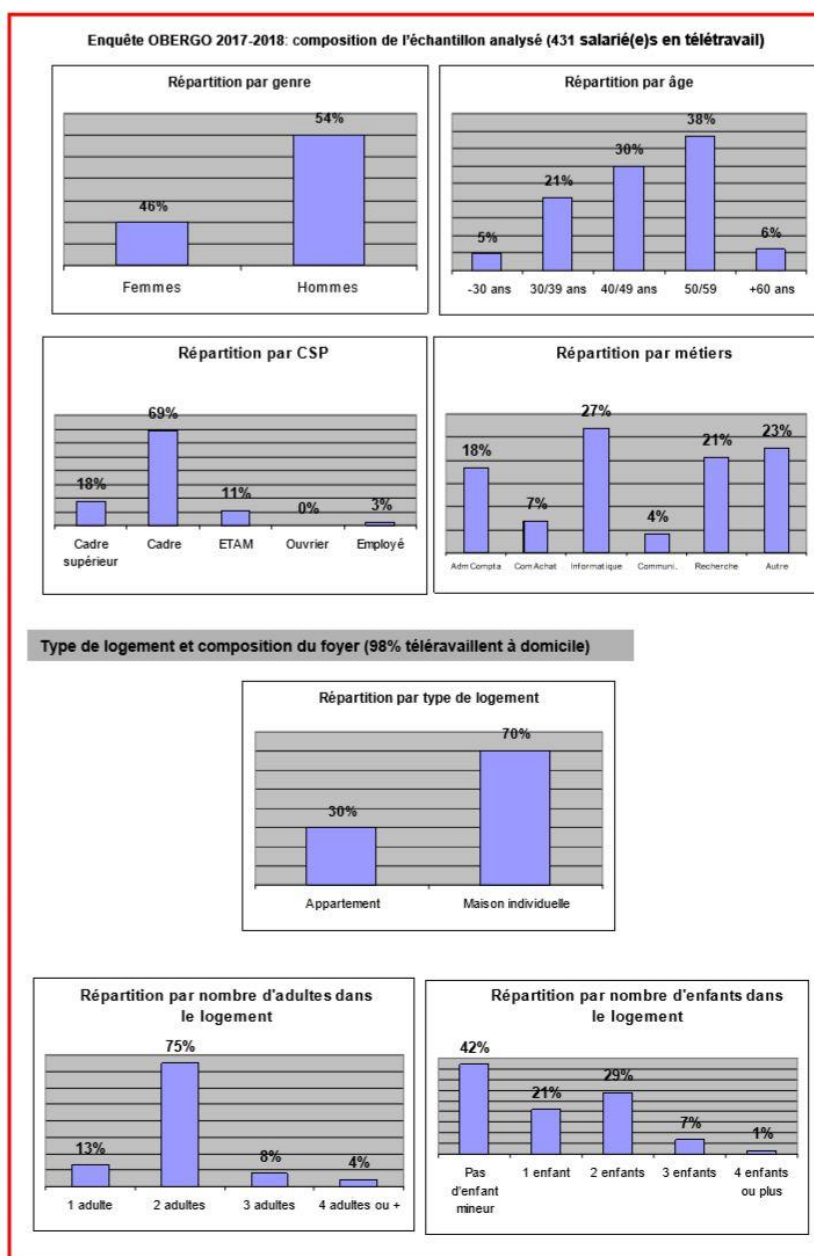
Source: UIT, Télécommunications mondiales/base de données, indicateurs TIC.

ANNEXE X

Résultats de l'enquête effectuée par l'Observatoire du télétravail et de l'Ergostressie

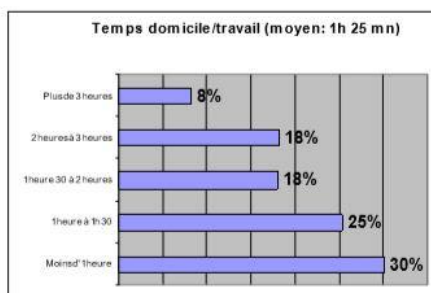
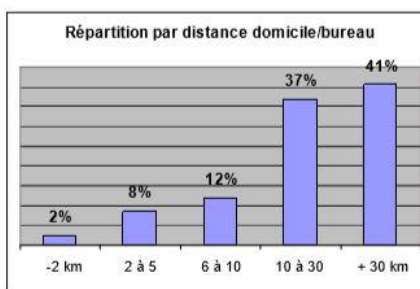
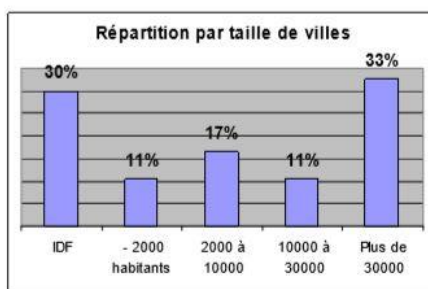
Source : Observatoire du télétravail et de l'Ergostressie (OBERGO), *D'après votre expérience personnelle, quels sont les effets du télétravail sur votre qualité de vie et sur le "développement durable"?*, 5^{ème} enquête, 2018.

Caractéristiques de l'échantillon de l'enquête OBERGO 2018 sur le télétravail salarié REEL

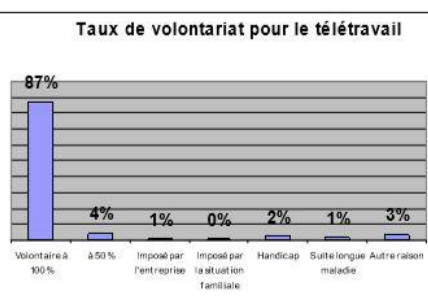
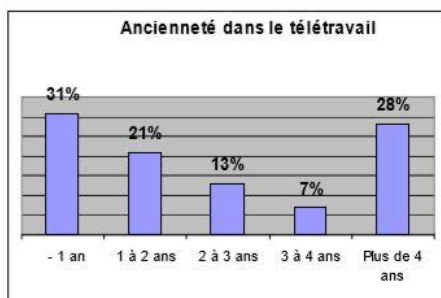
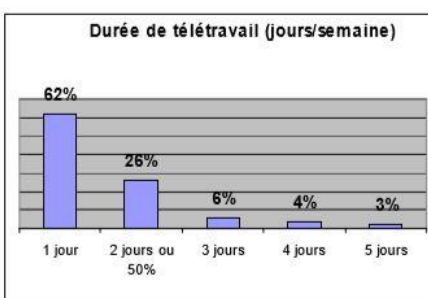
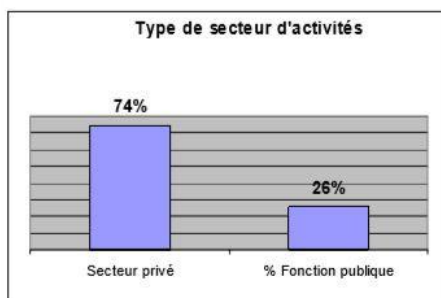


Enquête OBERGO 2017-2018: composition de l'échantillon analysé (431 salarié(e)s en télétravail)

Trajets domicile/bureau



Conditions du télétravail (82 % travaillent dans une entreprise qui a signé un accord de télétravail)

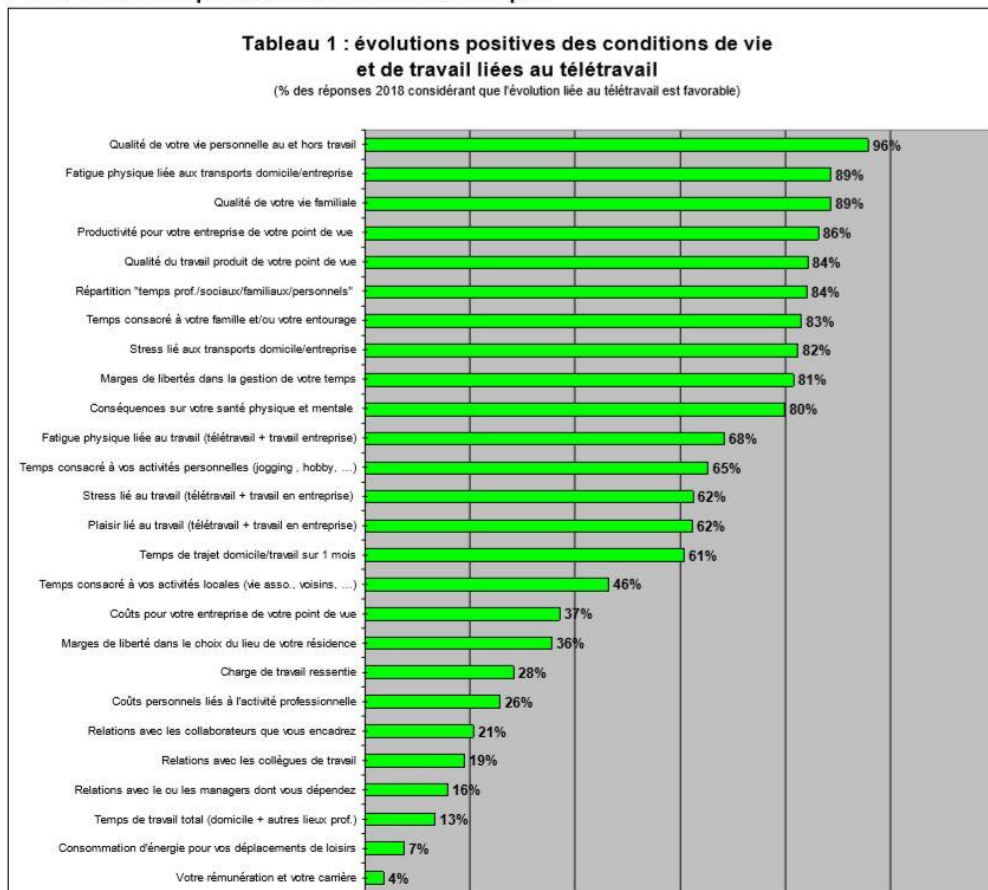


1 - 2 Domaines sur lesquels le télétravail a des impacts positifs sur les conditions de vie

En répondant au questionnaire de l'enquête, la télétravailleuse ou le télétravailleur indique, en partant de son expérience personnelle, son appréciation sur l'évolution entre la situation "organisation traditionnelle" et la situation "organisation télétravail".

L'évolution peut être positive, négative ou neutre.

1 - 2 -1 Évolutions positives sociales et économiques

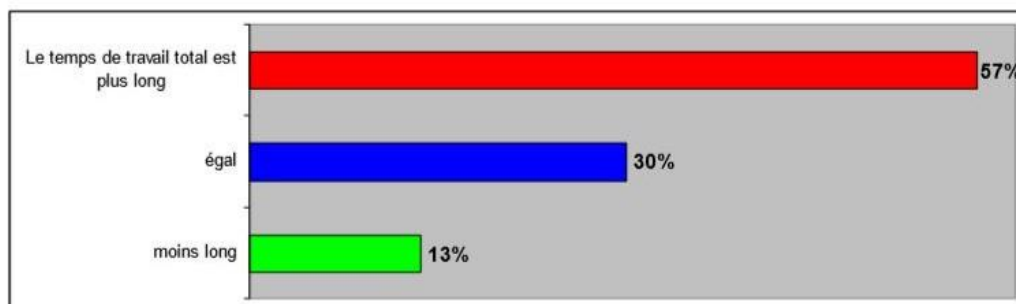


Le télétravail apparaît, pour la plupart des télétravailleuses et télétravailleurs, comme étant une source d'améliorations en particulier dans les domaines suivants :

- *amélioration de la qualité de leur vie personnelle (travail + hors travail) : 95% des réponses indiquent une amélioration liée au télétravail par rapport au travail traditionnel*
- *diminution de la fatigue physique liée aux transports : 89%*
- *amélioration de la qualité de vie familiale : 89%*
- *amélioration de la productivité : 86% (84% en 2015)*
- *amélioration de la qualité du travail : 84% (81% en 2015)*

1 – 4 – 2 Évolutions négatives du temps et de la charge de travail

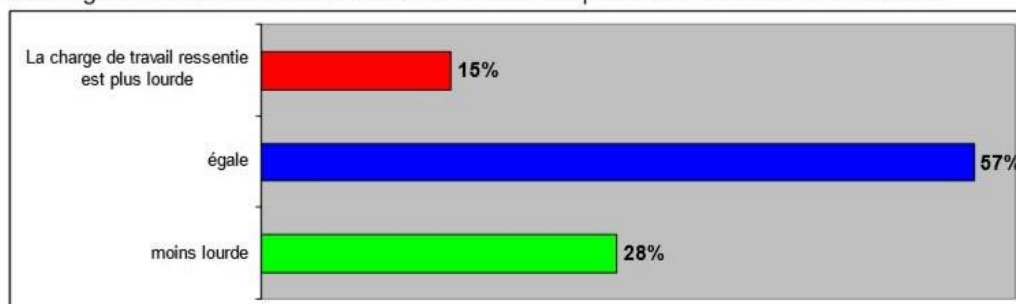
- Augmentation de leur temps de travail : 57%
- Augmentation de la charge de travail ressentie : 15%



Les entretiens individuels permettent de mettre en valeur les principales causes de cette augmentation du temps de travail qui concerne les jours de télétravail (voir les paroles de télétravailleuses et de télétravailleurs à ce sujet au paragraphe 3-2) :

- échange du temps de trajet « gagné » contre du temps de travail
- diminution des pauses dans la journée
- diminution du temps de repas
- sentiment de culpabilisation par rapport aux autres salariés: ce sentiment qui était très fort dans les enquêtes précédentes tend à disparaître complètement avec la banalisation du télétravail

Quelle est l'évolution de la charge de travail ? Certes cette charge augmente comme pour beaucoup de salariés, mais la charge spécifiquement liée au télétravail tend à être moins fréquente que dans les enquêtes précédentes 2010 et 2013, conséquence de la plus grande diffusion des contrats de télétravail qui précisent toujours, suite aux accords d'entreprises, que « la charge de travail du télétravailleur doit être identique à celle des autres salariés ».



Il est important de constater que parmi les 57% qui estiment que leur temps de travail a augmenté, 97% considèrent que la qualité de leur vie familiale s'est améliorée et 90% que la qualité de leur vie au et hors travail s'est améliorée. C'est dire que la majorité ne trouve pas « anormale » cette augmentation du temps de travail.