

Avis recueillis sur le lieu de travail: La sécurité et la santé dans les micro et petites entreprises au sein de l'Union européenne

Observatoire européen des risques

Rapport national: Belgique

Auteurs:

Laurianne Terlinden et Monique Ramioul, Research Institute for Work and Society, KU Leuven.

Gestion du projet: Malgorzata Milczarek, Marine Cavet, EU-OSHA

Le présent rapport a été commandé par l'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA). Son contenu, y compris tout avis et/ou conclusion exprimé, est celui de ses seuls auteurs et ne reflète pas nécessairement l'avis de l'EU-OSHA.

Europe Direct est un service destiné à vous aider à trouver des réponses aux questions que vous vous posez au sujet de l'Union européenne

Numéro gratuit (*):

00 800 6 7 8 9 10 11

(*)Certains opérateurs de téléphonie mobile ne permettent pas l'accès aux numéros 00 800 ou peuvent facturer ces appels.

Des informations supplémentaires sur l'Union européenne sont disponibles sur l'internet (<http://europa.eu>).

© Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, 2018
Reproduction autorisée, moyennant mention de la source.

Veuillez noter qu'il s'agit d'une traduction d'un document original en anglais

Table des matières

Liste des figures et tableaux.....	3
1 Description du contexte national.....	4
1.1 Contexte national: infrastructures et réglementations en matière de SST.....	4
1.2 Caractérisation des MPE en Belgique.....	8
2 Description du travail de terrain et de l'échantillon.....	11
2.1 Remarques générales sur le travail de terrain et les méthodes.....	11
2.2 Description de l'échantillon.....	13
3 Analyse: données provenant des rapports sur les établissements (études de cas).....	19
3.1 Sensibilisation aux risques.....	19
3.2 Organisation de l'entreprise en matière de SST et pratique de gestion des risques.....	20
3.3 Mécanismes.....	31
3.4 Résumé et principales conclusions.....	36
4 Références.....	38

Liste des figures et tableaux

Figure 1: Nombre de MPE par secteur, Belgique, 2014.....	9
Figure 2: Pourcentage de l'emploi par taille d'établissement, par secteur d'activité, Belgique, 2013.....	10
Figure 3: Travailleurs déclarant un problème de santé lié au travail, par taille d'entreprise (%).....	11
Figure 4: Distribution géographique de l'échantillon.....	15
Figure 5: Pourcentage des entreprises belges qui effectuent régulièrement des évaluations des risques sur le lieu de travail, par taille de l'entreprise.....	21
Figure 6: Pourcentage des entreprises belges ayant un plan d'action destiné à prévenir le stress lié au travail, par taille de l'entreprise.....	23
Figure 7: Pourcentage des entreprises belges qui déclarent que les questions de santé et de sécurité sont régulièrement discutées lors de réunions d'équipe ou du personnel, par taille de l'entreprise.....	24
Figure 8: Pourcentage des MPE belges qui mentionnent leur réputation comme une raison de prendre en considération la SST, par taille de l'entreprise.....	27
Figure 9: Pourcentage des MPE belges qui mentionnent la volonté d'éviter les amendes de l'inspection du travail comme une raison de prendre en considération la SST, par taille de l'entreprise.....	28
Figure 10: Pourcentage des MPE belges qui mentionnent le respect d'une obligation juridique comme une raison de prendre en considération la SST, par taille de l'entreprise.....	32
Tableau 1 Répartition des accidents du travail selon la taille de l'entreprise et les conséquences de l'accident, Belgique, 2013.....	10
Tableau 2: Aperçu de l'échantillon.....	13
Tableau 3: MPE par âge (%).....	16

1 Description du contexte national

Cette section présente les caractéristiques du contexte national belge qui sont pertinentes pour la compréhension du présent rapport.

1.1 Contexte national: infrastructures et réglementations en matière de SST

1.1.1 Principaux acteurs et institutions

- **Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale**

Le Service public fédéral belge (SPF) Emploi, Travail et Concertation sociale offre un certain nombre de services comme la fourniture d'informations et de documentation, ainsi que des formations et des subventions pour des projets en matière de SST. Le SPF Emploi met plusieurs outils à la disposition des micro et petites entreprises (MPE), comme l'outil SOBANE-Déparis (screening, observation, analyse et expertise, et «Dépistage participatif des risques»), l'outil interactif d'évaluation des risques en ligne (OiRA) et les indicateurs d'alerte pour les risques psychosociaux au travail, qui sont décrits plus en détail dans le présent rapport.

- **Inspection du travail**

Le Contrôle du bien-être au travail (inspection du travail) veille au respect des normes de sécurité, de santé et de bien-être au travail. L'inspection vérifie si les employeurs prennent ou non des mesures appropriées pour contrôler les risques auxquels sont exposés leurs travailleurs. Elle encourage aussi les salariés et leurs représentants à participer à la création de lieux de travail sûrs et sains. Les règlements relatifs au bien-être au travail servent de fondement juridique. En outre, l'inspection du travail a pour mission d'améliorer la réglementation.

Il semble cependant qu'elle souffre de graves pénuries de personnel. Cette situation conduit les inspecteurs à intervenir uniquement après un accident du travail ou à la demande des employeurs, des travailleurs ou de leurs représentants. Le nombre d'inspections surprise s'en trouve réduit. En outre, l'inspection du travail reconnaît qu'elle se concentre sur les entreprises de plus de 10 salariés. Les entreprises plus petites, qui représentent environ 80 % des entreprises du pays, ne sont visitées qu'à la demande ou en cas d'accident du travail. Rien ne permet donc de conclure que les MPE font l'objet de visites systématiques des inspecteurs du travail. Le manque de personnel semble également avoir une incidence sur le contenu des contrôles, qui se concentrent sur les risques «traditionnels» plutôt que sur les risques psychosociaux (RPS), les troubles musculo-squelettiques (TMS) et la prévention. Cette tendance va en diminuant avec la «nouvelle génération» d'inspecteurs, qui sont plus conscients de ces risques. Une dernière restriction à laquelle l'inspection du travail est confrontée tient au manque de temps et de moyens pour prendre les mesures nécessaires afin d'assurer le suivi des sanctions (EU-OSHA, 2017; EU-OSHA, 2018).

- **Services internes de prévention**

La loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail confère à l'employeur la responsabilité première des conditions de travail. Dans les entreprises employant au moins 20 salariés, l'employeur est assisté par un service interne pour la prévention et la protection au travail (dans les petites entreprises, il s'agit essentiellement d'un seul conseiller en prévention)

qui contribue à la mise en œuvre d'une politique d'entreprise en matière de bien-être au travail. Dans les entreprises de moins de 20 salariés, l'employeur peut assumer cette fonction et n'est pas tenu de suivre une formation à cet effet.

Les tâches de base effectuées par le service interne et la formation requise pour le conseiller en prévention dépendent du groupe d'entreprises auquel la société appartient (selon la nature du risque et le nombre total de salariés):

- les groupes A et B comprennent les grandes entreprises et/ou les très grandes entreprises présentant un risque élevé et très élevé;
- le groupe C comprend les entreprises de moins de 200 salariés qui ne sont pas incluses dans le groupe A ou B;
- le groupe D comprend les entreprises de moins de 20 salariés dans lesquelles les employeurs occupent eux-mêmes le poste de conseiller en prévention.

La plupart des MPE se classent dans les groupes C et D. Aucune formation en SST n'est exigée des employeurs et des conseillers en prévention dans ces groupes; une connaissance de base des techniques de gestion des risques et de prévention est simplement attendue.

Les tâches principales du service interne pour la prévention et la protection au travail consistent à dispenser des conseils dans les domaines suivants:

- détection des dangers et conseils en matière d'évaluation des risques;
- élaboration du plan global de prévention et du plan d'action annuel;
- participation à la recherche sur les causes des accidents industriels;
- conseils sur différents sujets concernant le code de conduite relatif au bien-être au travail, y compris dans le cadre du travail avec des sous-traitants;
- conseils pour l'élaboration d'instructions et pour l'information, l'accueil et la formation des salariés;
- disponibilité envers le personnel de l'entreprise et réponse à toute question sur les modalités d'application de la législation;
- aide à l'application des mesures à prendre en cas de danger grave et imminent, mise en place de procédures internes d'urgence et organisation des premiers secours.

En outre, le conseiller en prévention est chargé d'étudier l'interaction entre les travailleurs et leur environnement de travail, d'assurer un suivi sanitaire et de superviser l'organisation des premiers secours et de l'aide d'urgence. Ces tâches peuvent être exécutées par le conseiller interne ou par un service externe, selon le groupe auquel appartient la société. Dans les MPE, ces tâches sont, pour la plupart, sous-traitées.

▪ **Services externes de prévention**

La même loi exige également la mise en place de services externes pour la prévention et la protection au travail. Toutes les entreprises, quelle que soit leur taille, doivent faire appel à ces services externes qui fournissent des compétences complémentaires au service interne de prévention. Les services externes se composent de deux sections: l'une est chargée de la gestion multidisciplinaire des risques et l'autre s'occupe de la surveillance médicale. Les employeurs sont libres de choisir leur service externe, qui fixe son propre tarif pour les tâches qu'il exécute. Il en résulte un certain degré de concurrence entre les différents services externes.

Une réforme des services externes a eu lieu en 2015-2016. Cette nouvelle législation définit des tarifs (minimums) en fonction du nombre de salariés (plus ou moins de cinq salariés) et de l'activité principale de la société (suivant la nomenclature statistique des activités économiques dans la Communauté européenne, NACE).

Le nouveau paquet de services pour les entreprises de petite taille et à faible risque comprend, entre autres, une évaluation des risques et la proposition de mesures de prévention fondées sur cette évaluation, des bilans de santé (axés sur la réintégration dans l'entreprise des travailleurs qui ont des problèmes de santé et sur l'adaptation des conditions de travail aux travailleurs âgés), le suivi des demandes informelles à caractère individuel ou formelles à caractère collectif concernant les risques psychosociaux et la fourniture de conseils en matière de gestion de la prévention.

Pour les entreprises de plus grande taille et à haut risque, un système d'unités de prévention est mis en place. Ces unités de prévention doivent s'occuper en priorité des examens médicaux et des risques psychosociaux.

1.1.2 Contexte réglementaire spécifique à la SST

Le code du bien-être au travail se compose de divers moyens d'exécution qui ont été publiés depuis 1996. Au début de l'année 2015, le code comptait plus de 40 arrêtés relatifs au bien-être au travail.

Le code énonce trois principes fondamentaux qui distinguent la Belgique d'autres États membres de l'Union:

1. les sept domaines du bien-être (sécurité au travail, protection de la santé des travailleurs au travail, risques psychosociaux, ergonomie, hygiène du travail, amélioration du lieu de travail et environnement interne lié aux domaines précédents);
2. l'obligation générale de procéder à des évaluations des risques dans ces sept domaines;
3. l'obligation de mettre en place un plan global de prévention et un plan d'action annuel.

Dans le cadre d'une stratégie dynamique de gestion des risques relative au bien-être des travailleurs sur le lieu de travail, chaque employeur doit disposer d'une évaluation des risques pour chaque activité et chaque poste de travail de l'entreprise. Cette évaluation des risques doit couvrir les sept domaines du bien-être susmentionnés. Elle comprend 1) le recensement des dangers pour le bien-être des travailleurs; 2) la définition et la détermination des risques pour le bien-être des travailleurs; et 3) l'évaluation des risques pour le bien-être des travailleurs. Ces éléments servent de base à l'adoption de mesures de prévention visant (dans l'ordre suivant) à éviter les risques, éviter les dommages ou les limiter.

La stratégie de gestion des risques d'une entreprise doit être exposée dans un plan global de prévention mis en place par l'employeur, en coordination avec la direction et les services pour la prévention et la protection au travail. Le plan de prévention décrit les résultats de l'évaluation des risques, les objectifs prioritaires et les activités qui doivent être menées pour atteindre ces objectifs. Cela inclut la description des moyens qui seront utilisés à cet effet, ainsi que les tâches et obligations de chaque personne concernée. Cette stratégie dynamique de gestion des risques doit faire l'objet d'une évaluation régulière, qui donne lieu à l'élaboration d'un nouveau plan global de prévention au moins une fois tous les 5 ans.

La nouvelle réglementation, datant de 2014, a renforcé la prévention des risques psychosociaux. La prévention des risques au niveau collectif est obligatoire dans toutes les entreprises, ce qui suppose notamment une analyse des risques psychosociaux et la mise en place de mesures de prévention.

Cette nouvelle réglementation renforce également le rôle de la «personne de confiance», que les employeurs sont tenus de désigner et qui aide le conseiller en prévention à lutter contre la violence, le harcèlement et le harcèlement sexuel au travail. Si l'employeur fait appel à un conseiller en prévention externe et si l'entreprise emploie plus de 20 salariés, la personne de confiance doit être un employé de l'entreprise. La réglementation de 2014 exige que cette personne reçoive, par exemple, une formation de cinq jours et fasse l'objet d'une évaluation annuelle.

La législation actuelle fixe non seulement des obligations de moyens, mais aussi des obligations d'objectifs et de résultats en matière de prévention. Au vu de ces nombreux textes législatifs, la question qui se pose, en particulier pour les MPE, est de savoir où et comment démarrer la mise en œuvre. L'application de cette stratégie de gestion des risques est difficile, du fait de la diversité des thèmes à couvrir: sécurité, risques physiques, risques chimiques, troubles musculo-squelettiques, risques psychosociaux, etc. Les MPE n'ont pas les connaissances internes nécessaires pour résoudre tous ces problèmes. Elles peuvent compter sur l'aide d'un conseiller en prévention externe, mais le coût à supporter est parfois important. En effet, des frais supplémentaires sont facturés dès que les questions à résoudre par l'entreprise vont au-delà des tâches minimales décrites dans le «paquet» obligatoire. Dans la pratique, comme expliqué plus en détail dans le présent rapport, il est évident que très peu de MPE parviennent à satisfaire aux obligations que leur impose la législation.

1.1.3 Programmes nationaux de SST ciblant les grandes entreprises

Les MPE ont fait l'objet d'une attention particulière dans le cadre de la stratégie nationale en matière de bien-être au travail 2008-2012, adoptée en 2008 à l'initiative de la vice-Première ministre et ministre belge de l'emploi, Mme Joëlle Milquet, ainsi que dans le rapport d'évaluation de cette stratégie (Wlodarski, 2013). La stratégie se décline en cinq programmes:

1. renforcer la prévention des maladies professionnelles et des accidents du travail;
2. améliorer le traitement des maladies professionnelles et la réinsertion des travailleurs;
3. renforcer le contrôle et l'efficacité de l'application des législations et réglementations notamment dans les secteurs à risques;
4. moderniser et simplifier la législation et la réglementation;
5. évaluer constamment et en permanence.

Les résultats de l'évaluation de ces programmes, en particulier du premier, ne sont pas surprenants: les services externes de prévention ne visitent pas autant de MPE qu'ils le devraient, les patrons des TPE n'ont pas le temps de suivre une formation en matière de prévention, etc.

De nombreux outils existent néanmoins pour aider les employeurs dans leur gestion des risques. Les services externes de prévention ont tous leurs propres outils, mais le SPF Emploi a également mis au point plusieurs instruments destinés à aider les employeurs dans leur gestion de la SST.

La Belgique participe activement, par exemple, au développement d'outils OiRA, qui sont utilisés comme bonnes pratiques dans d'autres pays européens.

Au niveau national, la stratégie SOBANE a été mise au point pour une gestion dynamique et efficace des risques sur le lieu de travail. Dans le cadre de cette stratégie, le guide Déparis a été élaboré pour mener à bien la première étape (screening).

À côté de ces outils généraux d'évaluation des risques, et en particulier en ce qui concerne les comportements indésirables au travail, une version de l'outil de lutte contre les comportements indésirables au travail a été mise au point par la KU Leuven (en collaboration avec le Service public

fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale et le Fonds social européen) pour les petites entreprises employant moins de 100 travailleurs.

Le Service public fédéral Emploi constate cependant que ces outils demeurent très peu utilisés, malgré le fait qu'ils aient été mis au point avec les partenaires sociaux et les parties prenantes des secteurs concernés en vue de leur adaptation aux besoins des entreprises. Les employeurs ne disposent pas du temps et des connaissances nécessaires pour se conformer à ces obligations. On peut en conclure que ce groupe cible devrait être sensibilisé beaucoup plus tôt, par exemple en intégrant la santé et la sécurité dans l'éducation et la formation des futurs dirigeants d'entreprise.

Un programme mérite d'être mentionné à cet égard: c'est la «Liste de contrôle SSE pour les entreprises contractantes» (*Veiligheid, Gezondheid en Milieu Checklist Aannemers, VCA*), une certification exigée des sous-traitants qui effectuent des travaux dans les locaux d'autres entreprises dans un environnement à haut risque. Pour obtenir et conserver cette certification, les travailleurs et les cadres doivent suivre une formation et respecter des critères de sécurité tels que la tenue de réunions de sécurité. Des audits réguliers sont réalisés pour vérifier la conformité de l'entreprise.

1.1.4 Relations industrielles et représentation des travailleurs

La loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail impose aux employeurs – du secteur privé comme du secteur public – de créer un comité pour la prévention et la protection au travail dans toutes les entreprises employant habituellement au moins 50 salariés, à l'exception des mines, minières et carrières souterraines, où un tel comité doit être institué dès que celles-ci occupent habituellement 20 travailleurs en moyenne. Le comité doit comprendre autant de représentants des travailleurs que de représentants des employeurs. Le conseiller en prévention et le médecin du travail sont membres d'office du comité, mais ne sont pas considérés comme représentant l'une ou l'autre des deux parties. En l'absence de comité, ses missions et responsabilités sont assurées par les représentants syndicaux. En l'absence de représentants syndicaux, la loi ne prévoit pas de structure de consultation de remplacement. L'obligation d'information des travailleurs, qui incombe à l'employeur, demeure cependant. Il s'ensuit que peu de MPE disposent d'un comité pour la prévention et la protection au travail, sauf lorsque le personnel compte plus de 50 salariés (au moment des élections sociales), ou lorsqu'un comité est mis en place sur une base volontaire.

Bien que les organisations syndicales soient rarement présentes dans les MPE, des conventions collectives sont conclues entre les représentants des employeurs et ceux des travailleurs au niveau du comité mixte (sectoriel). Ces conventions collectives concernent des questions comme le temps de travail, la flexibilité ou les équipements de protection individuelle (EPI) et sont contraignantes pour toutes les entreprises, y compris les MPE. De plus, les syndicats ont des sections spécialisées dans les MPE, auprès desquelles les travailleurs peuvent trouver des informations sur les salaires et les conditions de travail.

Les organisations patronales accordent une grande attention aux MPE dès lors que la plupart de leurs membres sont des petites ou des micro-entreprises.

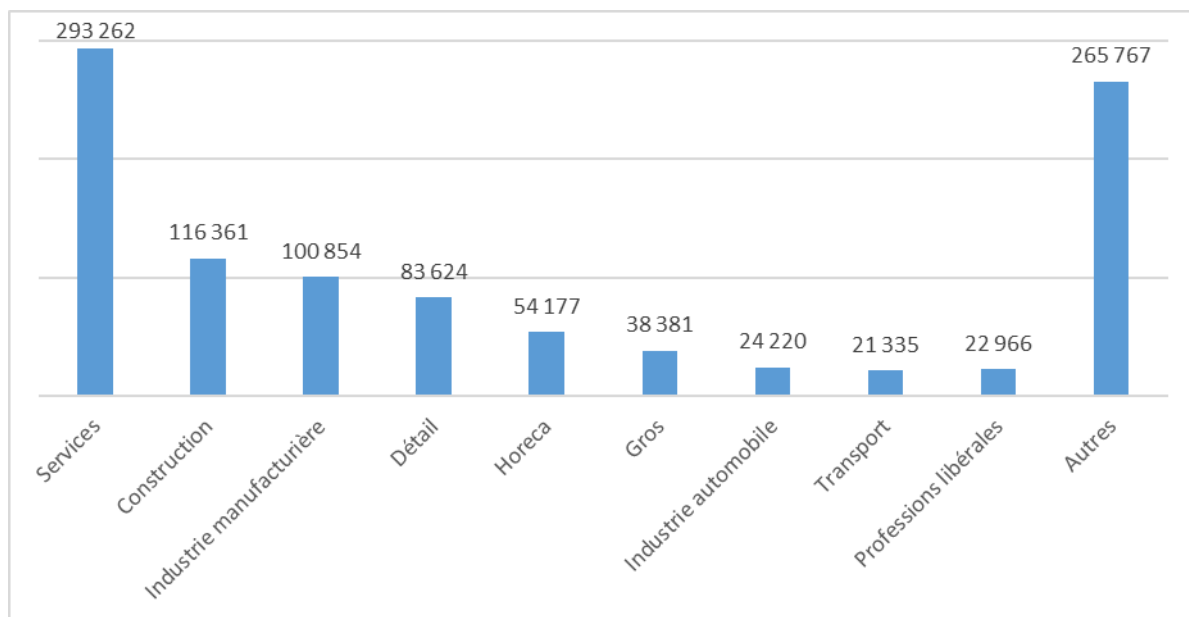
1.2 Caractérisation des MPE en Belgique

1.2.1 Profil économique des MPE

Comme dans d'autres États membres de l'Union, les MPE dominent le secteur privé belge, dont elles représentaient environ 96,7 % des entreprises en 2014. Les pourcentages varient légèrement selon les régions. En Wallonie, 97,40 % des entreprises sont des MPE, en Flandre 96,52 % et à Bruxelles 96,26 % (Office national de sécurité sociale, 2014).

La figure 1 montre le nombre de petites entreprises par secteur pour l'ensemble de la Belgique. Le secteur des services¹ représente près de 30 % des MPE en Belgique, suivi par la construction et l'industrie manufacturière, qui représentent respectivement 11 % et 10 %. Le commerce de détail arrive en quatrième position avec 8 %. Les autres secteurs représentent 5 % (secteur des services alimentaires – hôtels, restaurants et restauration, horeca) ou moins du nombre total de MPE en Belgique.

Figure 1: Nombre de MPE par secteur, Belgique, 2014

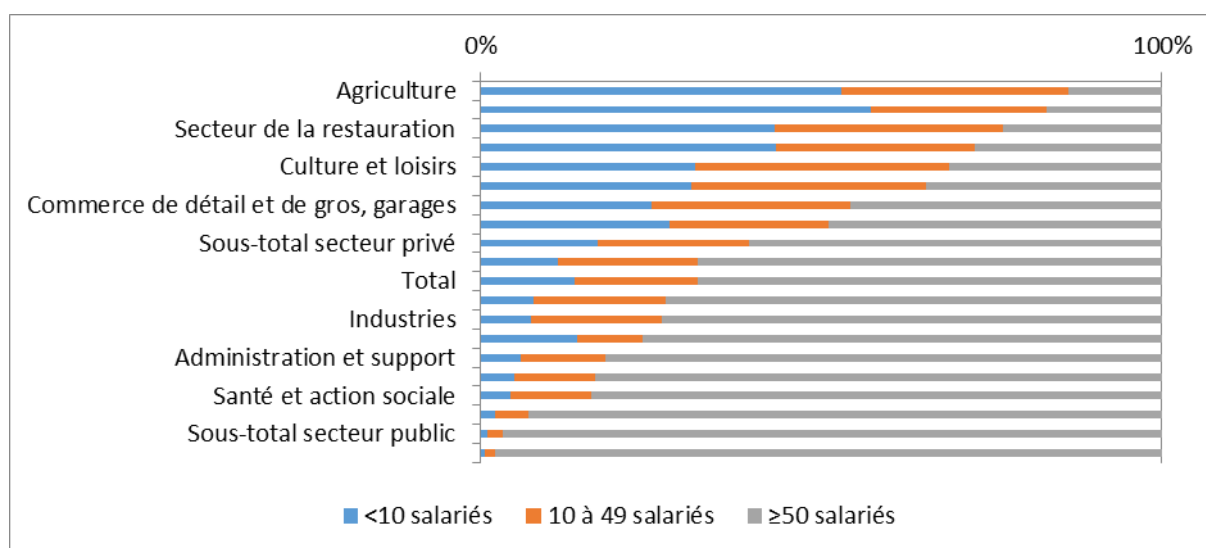


Source: Unizo et al., 2016

En Belgique, les entreprises (privées et publiques) de moins de 50 salariés représentent environ un tiers (32 %) du nombre total de l'emploi; 14 % de l'ensemble des salariés travaillent dans les micro-entreprises (moins de 10 salariés) et 18 % dans les petites entreprises (10-49 salariés) (Valenduc, 2014). Toutefois, cette proportion varie d'un secteur à l'autre, comme le montre la figure 2.

¹Les services comprennent l'information et la communication, les activités financières et d'assurance, les activités immobilières, les activités professionnelles, scientifiques et techniques, les activités d'appui administratif, les services de santé humaine et le travail social, les arts, les spectacles et les activités récréatives, ainsi que d'autres services (organisations associatives, réparation d'ordinateurs, d'appareils ménagers et d'équipements personnels, etc.). Les professions libérales comprennent des activités juridiques et comptables, des activités vétérinaires, certaines activités relatives à la santé humaine et la vente de produits pharmaceutiques dans des magasins spécialisés.

Figure 2: Pourcentage de l'emploi par taille d'établissement, par secteur d'activité, Belgique, 2013



Source: ONSS, base de données valPOSTES (Valenduc, 2014).

Dans 8 des 17 secteurs, plus de la moitié des salariés travaillent dans des MPE. Dans les secteurs de l'agriculture, de l'immobilier et de la restauration, la part de l'emploi dans les MPE dépasse les deux tiers.

1.2.2 Profil SST des MPE (comparé à celui des grandes entreprises) – écarts par rapport aux résultats de l'analyse de la littérature scientifique

Le Tableau 1 montre la répartition des accidents du travail et de leurs conséquences en fonction de la taille de l'entreprise.

Tableau 1 Répartition des accidents du travail selon la taille de l'entreprise et les conséquences de l'accident, Belgique, 2013

Taille de l'entreprise	Sans conséquence, nombre (%)	Incapacité temporaire, nombre (%)	Incapacité permanente prévue, nombre (%)	Mortel, nombre (%)
1-9	5 322 (9,6)	7 517 (12,6)	1 942 (16,9)	15 (21)
10-49	9 991 (18,0)	14 146 (23,8)	3 029 (26,4)	21 (29)
≥ 50	39 149 (70,4)	37 194 (62,5)	6 371 (55,5)	35 (49)
Inconnu	1 184 (2,1)	663 (1,1)	146 (1,3)	1 (1)
TOTAL	55 646 (100)	59 520 (100)	11 488 (100)	72 (100)

Note: secteur privé; hors entreprises publiques, administration publique et éducation.

Source: FEDRIS, 2014a.

En 2013, la moitié des accidents mortels ont eu lieu dans des petites et des micro-entreprises. La proportion d'accidents avec une incapacité permanente prévue dans ces entreprises est également assez importante: 43,3 % de ces accidents se sont produits dans des MPE. Compte tenu du fait que

les MPE représentent 39 % de l'emploi dans le secteur privé, ces statistiques indiquent un taux d'accidents graves plus élevé dans les MPE que dans les grandes entreprises. Les accidents moins graves semblent cependant moins fréquents dans les petites et les micro-entreprises (Valenduc, 2014).

En ce qui concerne les maladies professionnelles, l'Agence fédérale des risques professionnels (FEDRIS) ne dispose pas de statistiques ventilées selon les tailles des entreprises. Toutefois, sur la base de la répartition sectorielle des MPE présentée à la figure 2, nous pouvons examiner de plus près les statistiques des secteurs qui sont principalement composés de MPE. Sur les 2 978 déclarations reçues par FEDRIS en 2013, 198 provenaient du secteur de la construction (6,6 %) et 139 du secteur du commerce de détail, de gros et des garages (4,7 %). L'industrie agricole représente également 1,4 % des maladies professionnelles déclarées (FEDRIS, 2014). Les secteurs représentés par un grand nombre de MPE ne semblent donc pas épargnés.

Les données du module ad hoc de l'enquête de l'Union sur les forces de travail «Accidents du travail et autres problèmes de santé liés au travail» permettent une comparaison entre les classes de taille d'entreprise concernant les problèmes de santé liés au travail. La figure 3 montre le nombre de personnes déclarant un problème de santé lié au travail, par classe de taille. Parmi les personnes qui déclarent un problème de santé lié au travail, il existe un écart de deux points de pourcentage entre celles qui travaillent dans des entreprises employant moins de 20 salariés et celles qui travaillent dans de grandes entreprises. Toutefois, il est difficile de tirer des conclusions à cet égard, étant donné qu'il faut tenir compte d'autres facteurs – comme la sous-déclaration et la non-reconnaissance des risques psychosociaux en tant que risques professionnels – qui ne peuvent être quantifiés ici.

Figure 3: Travailleurs déclarant un problème de santé lié au travail, par taille d'entreprise (%)

Source: EUROSTAT, 2013.

2 Description du travail de terrain et de l'échantillon

2.1 Remarques générales sur le travail de terrain et les méthodes

Le présent rapport expose les conclusions des études de cas menées dans 20 entreprises belges. Ces sociétés ont été sélectionnées à partir d'un échantillon fourni par TNS Infratest, regroupant les participants à la deuxième enquête européenne des entreprises sur les risques nouveaux et émergents (ESENER-2) qui avaient accepté d'être à nouveau contactés en vue d'une étude de suivi. L'échantillon contenait des informations sur le secteur et la taille de l'entreprise. L'équipe de recherche a également intégré un critère de sélection géographique, afin de refléter autant que possible la variété régionale/linguistique qui caractérise la Belgique. Cette base de données a produit une sélection de sociétés censées présenter une diversité suffisante tant pour les secteurs que pour les régions.

Un premier contact a été pris par courrier électronique avec la personne de contact mentionnée dans la base de données de TNS (généralement le conseiller en prévention interne ou le propriétaire-gérant dans de petites entreprises). Ce courrier expliquait l'objectif, ainsi que la méthodologie de l'étude et demandait aux représentants de la société s'ils étaient disposés à y participer. Certaines entreprises ont répondu rapidement et un rendez-vous a été fixé par téléphone. Quant aux entreprises qui n'ont pas répondu spontanément, un rappel leur a été envoyé entre une et deux

semaines plus tard. En l'absence de réponse à ce rappel, un contact téléphonique a été pris environ un mois après l'envoi du premier courrier électronique, faisant référence aux messages envoyés. Certaines personnes de contact avaient vu le courrier électronique, mais n'avaient pas pris le temps de répondre, d'autres ne l'avaient pas encore lu. La plupart ont demandé un délai pour se concerter avec la direction et/ou les membres du comité de sécurité afin de déterminer si une telle participation était envisageable. En l'absence de retour d'information spontané, un nouvel appel téléphonique a été passé environ deux semaines plus tard afin de vérifier si les personnes de contact avaient eu le temps d'en discuter avec les responsables concernés. Dans l'affirmative, un rendez-vous a été fixé. Si elles n'avaient pas encore eu le temps d'en discuter, une nouvelle date a été convenue pour recevoir la décision finale par téléphone.

Quand une entreprise refusait de participer, une autre société était sélectionnée. Environ deux mois avant la fin de la phase de recherche des études de cas, l'équipe de recherche a eu recours à des sources supplémentaires, comme les centres de formation sectoriels, les fédérations d'employeurs et la base de données TrendsTop, qui rassemble des informations sur les entreprises belges, issues de leurs comptes annuels. Au cours de cette phase, l'équipe de recherche s'est concentrée en particulier sur les catégories (secteur/taille) où les études de cas manquaient le plus.

Le processus de prise de contact avec les organisations en vue d'obtenir leur participation a demandé beaucoup de temps et d'efforts. Le taux de réponses positives a été le plus élevé dans les secteurs de la santé humaine et du travail social, suivis par l'industrie manufacturière. L'équipe de recherche a surtout eu des difficultés à trouver des cas dans les secteurs des services d'hébergement et de restauration, du commerce de gros et de détail, et de la construction. Les excuses avancées par les entreprises pour ne pas participer à l'étude étaient principalement le manque de temps, la charge de travail trop importante au cours de la période de printemps, les vacances d'été, une réorganisation, le fait de ne pas voir l'intérêt pour leur entreprise de participer ou l'impossibilité de permettre aux membres du personnel de quitter leurs postes pour les entretiens.

En outre, ainsi qu'il en avait été décidé par le consortium de recherche et l'EU-OSHA, l'équipe de recherche s'est d'abord concentrée sur les données de TNS pour trouver des cas parmi les entreprises, mais s'est rapidement trouvée à court de nouveaux contacts, du fait du grand nombre de refus et de non-réponses. Après qu'il a été convenu de recourir à des sources supplémentaires, il restait très peu de temps pour terminer l'échantillonnage. Il a dès lors fallu procéder à une petite adaptation de l'échantillon, comme indiqué à la section 2.2.

En ce qui concerne la sélection des personnes interrogées, le responsable de la SST au sein de l'entreprise, c'est-à-dire le conseiller en prévention interne, ou le propriétaire-exploitant assumant ce rôle dans les entreprises de moins de 20 travailleurs, a été interrogé en premier lieu. Du côté du personnel, un entretien a été mené avec un ou plusieurs travailleurs, souvent sélectionnés sur place par l'enquêtrice en concertation avec le conseiller interne en prévention ou le propriétaire-gérant, principalement en fonction des personnes présentes sur le lieu de travail et de leur disponibilité pour un entretien à ce moment-là.

Les entretiens ont été menés de janvier 2016 à juillet 2016 par Laurianne Terlinden et Monique Rampioul, de HIVA-KU Leuven, qui sont également les auteures des rapports d'étude de cas. Avant l'étude de cas, la société a d'abord fait l'objet de recherches sur l'internet pour recueillir des informations concernant ses activités et le nombre de salariés. Les principales sources d'informations à cet égard étaient les comptes annuels des entreprises, qui peuvent être consultés sur le site web de la Banque nationale de Belgique. Tous les entretiens ont été menés dans la langue maternelle des personnes interrogées (français ou néerlandais).

Au début de chaque entretien, il a été demandé aux personnes interrogées si l'entretien pouvait être enregistré, en leur donnant toutes les assurances quant à la confidentialité du matériel communiqué. Les personnes ayant répondu au questionnaire de l'enquête ESENER-2 ont également été invitées à signer un formulaire autorisant l'équipe de recherche à obtenir les données ESENER-2 concernant la société. Les études de cas ont été rédigées par l'équipe de recherche dans les premiers jours suivant les entretiens.

À titre d'observation générale, l'équipe de recherche considère, après avoir réalisé ces études de cas, que l'échantillon est probablement biaisé. En effet, les cas sont principalement issus d'une liste de participants ayant accepté d'être à nouveau contactés en vue d'une étude de suivi sur la SST. D'après les entretiens menés dans ces sociétés, il paraît probable qu'il s'agit principalement de sociétés à «profil haut», alors que tout indique qu'une partie importante du travail dans les MPE s'inscrit dans des stratégies de survie de «profil bas»². Comme l'explique l'analyse de la littérature scientifique (EU-OSHA, 2016), ces entreprises à «profil bas» se caractérisent généralement par une position économique faible, de faibles niveaux d'investissement dans la SST, des connaissances, une sensibilisation et des compétences limitées des propriétaires-gérants, une capacité limitée à gérer leurs affaires de manière systématique, des attitudes et des priorités dictées par les préoccupations qu'ils nourrissent quant à leur survie économique. Or, ce n'est pas le cas de la majorité des entreprises visitées. Ces cas extrêmes peuvent quand même nous apprendre quelque chose, dans la mesure où, par exemple, si un problème de santé et de sécurité au travail se pose dans l'une de ces sociétés aux bonnes pratiques, «il [est] probable que le même problème existe dans d'autres entreprises qui [sont] moins attentives à la réglementation en matière de sécurité» (Flyvbjerg, 2006, 230).

2.2 Description de l'échantillon

Le tableau 2 montre la répartition des échantillons par secteur et par taille d'entreprise. Un numéro commençant par le code pays BE pour la Belgique, suivi d'un chiffre de 1 à 20, a été attribué à chaque cas.

Tableau 2: Aperçu de l'échantillon

Numéro de cas	Taille de l'entreprise	Type d'entreprise	Activités principales
Industrie manufacturière			
BE1	Micro (5-9)	Indépendante (B2B)	Constructeur de machines
BE2	Petite (10-19)	Filiale (B2B)	Constructeur de machines
BE3	Petite (20-49)	Indépendante (B2B)	Emballage en rouleaux
BE4	Petite (20-49)	Indépendante (B2B)	Fournisseur et installateur de pièces détachées pour transporteurs
Construction			
BE5	Petite (10-19)	Indépendante (B2C)	Travaux internes de démolition, excavation, terrassement et rénovation

² Le concept de «profil haut» se situe à l'opposé de celui du «profil bas» et s'applique aux MPE qui connaissent un taux de croissance élevé, à l'image des jeunes entreprises de petite taille qui ont un fort potentiel de développement et sont connues sous le nom «d'entreprises gazelles», mais également, de manière plus générale, aux petites entreprises capables d'investir dans les compétences et l'innovation en vue d'assurer leur croissance et leur réussite commerciale.

Numéro de cas	Taille de l'entreprise	Type d'entreprise	Activités principales
BE6	Petite (10-19)	Indépendante (B2C)	Installations de fenêtres, vente de produits finis
BE7*	Petite (10-19)	Indépendante (B2C)	Rénovation et construction
BE8*	Petite (20-49)	Indépendante (B2B et B2C)	Menuiserie
Commerce de gros et de détail			
BE9	Micro (5-9)	Filiale (B2B)	Vente en gros de machines d'emballage
BE10*	Petite (20-49)	Indépendante (B2B et B2C)	Magasin de bricolage
BE11	Petite (20-49)	Filiale (B2B et B2C)	Vente en gros de gaz
Services d'hébergement et de restauration			
BE12	Micro (5-9)	Indépendante (B2C)	Restauration/restaurant
BE13	Petite (10-19)	Indépendante (B2C)	Restaurant
BE14*	Petite (20-49)	Indépendante (B2C)	Restaurant
BE15*	Petite (20-49)	Indépendante (B2C)	Hôtel
Santé humaine et travail social			
BE16	Micro (5-9)	Indépendante (B2C)	Activités de loisirs
BE17	Petite (10-19)	Indépendante (B2C)	Fonds de formation sectoriel
BE18	Petite (10-19)	Indépendante (B2C)	Activités de loisirs
BE19	Petite (10-19)	Indépendante (B2C)	Accueil des enfants
BE20	Petite (20-49)	Indépendante (B2C)	Accueil des enfants

* Établissements non recrutés via ESENER-2.

B2B, business to business (commerce interentreprises); B2C, business to consumer (commerce vers le consommateur final).

Compte tenu de la difficulté de trouver des études de cas dans le secteur du commerce de détail, l'équipe de recherche a remplacé un cas de ce secteur par un cas provenant du secteur du travail social. Cela mis à part, la répartition sectorielle a été respectée. La figure 4 montre la répartition régionale des études de cas (points noirs) en Belgique: sept cas proviennent d'entreprises francophones et 13 d'entreprises néerlandophones.

Figure 4: Distribution géographique de l'échantillon



Note: la partie en vert représente la Flandre (néerlandophone), la partie en bleu la Wallonie (francophone) et la zone en orange représente Bruxelles (bilingue).

Si l'on compare l'échantillon avec la population des MPE en Belgique, on constate une nette sous-représentation des très petites entreprises employant entre un et neuf salariés. En effet, celles-ci ne constituent qu'environ un tiers de l'échantillon, alors qu'elles représentent quelque 83 % des MPE belges (Unizo et al., 2016). En ce qui concerne l'âge des entreprises, on constate l'absence de sociétés nouvellement créées (tableau 3).

Tableau 3: MPE par âge (%)

	0-4 ans	5-9 ans	10-19 ans	20-29 ans	30-39 ans	40-49 ans	+50 ans
Échantillon	0	0	30	15	15	10	30
Belgique (2014)	26	20	25	18	6	2	3

Source: données de l'échantillon et Unizo et al., 2016.

Alors que près de la moitié (46 %) des MPE belges ont moins de 10 ans (Unizo et al., 2016), la société la plus jeune de l'échantillon existe depuis 11 ans. L'âge moyen des établissements de l'échantillon est de 37,5 ans. Il existe une importante surreprésentation des entreprises établies depuis plus de 30 ans, ce qui peut être considéré comme un indicateur de viabilité et de résilience. Cela peut être un autre signe d'un échantillon biaisé en faveur de sociétés bien établies et donc plus florissantes et plus sûres. Les responsables interrogés ont tous un niveau élevé d'ancienneté dans les entreprises, même si ce n'est pas toujours au poste qu'ils occupent actuellement (cela vaut en particulier pour les conseillers en prévention dans les entreprises de plus de 20 salariés). Dans une entreprise du secteur du commerce de gros, le conseiller en prévention interne occupait ce poste depuis à peine quelques mois avant l'entretien. L'ancien conseiller en prévention nous a rejoints pour l'entretien et il était évident qu'il épaulait toujours fortement le conseiller actuel, transférant ses connaissances en matière de gestion de la SST dans l'entreprise.

Du point de vue de l'actionnariat, comme convenu au début du travail sur le terrain, l'équipe de recherche a concentré son attention sur les MPE indépendantes plutôt que sur les filiales de grandes entreprises. Il est apparu que deux sociétés de l'échantillon de TNS (une dans l'industrie manufacturière, l'autre dans le commerce de gros) étaient des filiales de grandes multinationales. Toutefois, la SST était gérée de manière autonome par les filiales belges, sans guère de lignes directrices ou de soutien de la part des sociétés mères. C'est la raison pour laquelle ces deux entreprises ont été incluses dans l'échantillon.

En ce qui concerne les personnes interrogées, au moins deux entretiens ont eu lieu dans chaque entreprise: un avec le propriétaire-gérant ou le conseiller en prévention — parfois accompagné du responsable des ressources humaines pour discuter des risques psychosociaux — et un autre avec un travailleur ou un groupe de travailleurs, selon le cas et la disponibilité du personnel. Du côté des représentants de la direction, dans une moitié des entreprises, l'entretien a eu lieu avec le propriétaire-gérant, tandis que dans l'autre moitié (sociétés comptant plus de 20 travailleurs ou présentant des risques élevés, comme dans le secteur de la construction), c'est le conseiller en prévention interne qui a été interrogé. Les responsables interrogés étaient, pour la plupart, âgés de plus de 40 ans, sauf dans trois cas. Près de la moitié d'entre eux (8 sur 20) étaient des femmes. Tous étaient des ressortissants belges.

Bien que l'équipe de recherche ait demandé à l'avance à s'entretenir avec un travailleur, dans tous les cas, les travailleurs interrogés ont été sélectionnés sur place par le responsable, sur la base des critères de recherche (expérience dans l'entreprise et bonne connaissance de ses dispositions en matière de SST) et selon les personnes disponibles au moment de l'entretien. Dans cinq cas, lorsque l'équipe de recherche a estimé que certaines informations manquaient, plusieurs travailleurs ont été interrogés afin de les compléter.

La plupart des responsables interrogés sont diplômés de l'enseignement supérieur, à l'exception de trois d'entre eux dans les secteurs de l'industrie manufacturière et de la construction, qui sont issus de l'éducation professionnelle et ont suivi des cours de gestion ultérieurement. La formation des

propriétaires-gérants en matière de SST en général est plutôt limitée, voire inexistante. C'est un aspect qui est parfois abordé dans la formation à la gestion, mais très brièvement et rarement. Dans les entreprises où un conseiller en prévention interne est désigné – c'est-à-dire dans des entreprises de plus de 20 salariés ou dont l'environnement de travail nécessite une expertise interne –, la personne concernée a suivi une formation de base en SST (six jours). Toutefois, dans les entreprises du groupe C (20 à 200 salariés, risques faibles), cette formation n'est pas obligatoire. La loi exige seulement que les conseillers en prévention internes disposent des connaissances nécessaires pour exercer cette fonction. Enfin, dans les six entreprises des secteurs de l'industrie manufacturière et de la construction titulaires de certificats VCA, tant la direction que les travailleurs ont dû suivre une formation spécifique en SST dans le cadre de la certification.

Le niveau de *vulnérabilité des travailleurs* semble généralement inférieur à la moyenne nationale. En effet, la plupart des salariés des entreprises étudiées ont un contrat à durée indéterminée et leurs conditions de travail se situent dans la moyenne ou sont bonnes. Toutefois, même dans cette tranche privilégiée, on constate aussi de l'insécurité. C'est le cas, par exemple, d'une entreprise du secteur manufacturier (BE3) dont le taux de renouvellement du personnel est élevé en raison du travail posté ininterrompu et des salaires inférieurs à ceux pratiqués dans d'autres entreprises de la région pour des emplois non qualifiés. En outre, le chômage économique temporaire des ouvriers est fréquent dans cette société. Dans un cas du secteur horeca, une entreprise a vu son taux d'activité décliner à cause de travaux de rénovation et des budgets limités des clients à la suite de la crise économique. En conséquence, des salariés employés à titre permanent ont été licenciés et la société travaille désormais principalement avec des intérimaires et des indépendants (serveurs, cuisiniers, chefs, maîtres d'hôtel, etc.) en fonction des besoins. Enfin, dans le secteur du travail social, deux entreprises, qui dépendent de subventions publiques, présentent un niveau élevé de vulnérabilité des travailleurs. En cas de baisse des subventions, ces organisations peuvent rapidement se heurter à des difficultés financières.

Étonnamment, aucune des entreprises du secteur de la construction retenues dans l'échantillon n'emploie de travailleurs étrangers. Cette situation n'est pas représentative de la réalité du secteur, où l'on impute au dumping social une perte de 17 000 postes de travail en Belgique au cours des trois dernières années (Confédération Construction, s.d.).

En ce qui concerne les environnements de travail, ainsi qu'il a déjà été mentionné, les entreprises étudiées sont considérées comme présentant de bonnes pratiques en matière de SST. Cela suppose aussi, dans la plupart des cas, un environnement de travail satisfaisant.

Outre le personnel permanent, environ un quart des entreprises (principalement dans les secteurs de la construction et de l'horeca) travaillent avec des sous-traitants pour exécuter des tâches qui ne relèvent pas de leurs activités principales ou de leurs compétences internes, ou pour faire face aux fluctuations de la charge de travail. Elles nouent souvent des relations de longue date, en recourant autant que possible aux mêmes sociétés et travailleurs sous-traitants qui connaissent l'entreprise et sa manière de travailler. Dans un cas du secteur horeca, la préparation des repas a été sous-traitée à une société de restauration. Ce sont toujours les mêmes travailleurs qui s'en occupent et, selon la direction et le personnel, ils sont parfaitement intégrés à l'équipe permanente. Toutefois, le sous-traitant reste responsable de la gestion de ces travailleurs en matière de SST, même si le conseiller en prévention interne de la société n'hésitera pas à faire des observations s'il constate une situation dangereuse.

Aucune des entreprises étudiées ne dispose d'une *représentation formelle des travailleurs* dans le domaine de la santé et de la SST. Cela peut s'expliquer aisément par la réglementation belge, qui ne

prévoit la création d'un comité pour la prévention et la protection au travail que dans les entreprises employant au moins 50 salariés (voir section 1.1). Trois entreprises seulement – opérant toutes dans le secteur manufacturier – organisent des réunions du personnel régulières dont l'ordre du jour couvre la SST. Là encore, il s'agit d'une composante de la certification VCA, qui préconise la tenue régulière de brèves réunions «boîte à outils» (15 minutes) mettant l'accent sur les questions de sécurité liées à l'emploi en question. Dans d'autres secteurs, les questions de SST font rarement l'objet de réunions du personnel, en dehors de quelques chiffres présentés lors de la réunion annuelle, à côté des données concernant la situation économique de l'entreprise et les salariés. Enfin, la communication informelle, caractéristique des MPE, est le seul type de contribution des travailleurs à la gestion de la SST que nous ayons observé.

Dans la mesure où les cas étudiés ne présentent ni un niveau élevé de *vulnérabilité globale de l'entreprise* ni un niveau élevé de vulnérabilité des travailleurs, ils ne peuvent guère être considérés comme représentatifs des MPE belges en général. Ainsi qu'il a déjà été indiqué, toutes les entreprises de l'échantillon existent depuis plus de 10 ans et, malgré les difficultés rencontrées par certaines d'entre elles, elles ont toutes survécu à la crise économique, parfois après une réorganisation. Comme dans le cas de la vulnérabilité des travailleurs, c'est dans le secteur de la santé humaine et du travail social que l'équipe de recherche a observé la plus grande vulnérabilité des entreprises, les cinq sociétés concernées présentant, selon les estimations, un niveau de vulnérabilité moyen. Cela reflète leur forte dépendance à l'égard des subventions publiques et des décisions prises par les conseils d'administration, qui ne sont pas impliqués dans les activités opérationnelles des entreprises. Dans les autres secteurs, les cas étudiés se répartissent assez uniformément entre un niveau moyen et un niveau faible pour ce qui est de la vulnérabilité des entreprises.

L'effet de la *chaîne de valeur* sur la gestion de la SST varie fortement selon les entreprises. Parfois, les exigences des clients ont un impact positif; c'est le cas pour les entreprises des secteurs de l'industrie manufacturière et de la construction, où un certificat VCA est requis. Comme on l'a déjà mentionné, ce certificat prévoit une formation en matière de sécurité pour les cadres et les travailleurs, des réunions «boîte à outils» (brèves réunions de sécurité avec le personnel), etc. Toutefois, dans le secteur de la construction comme dans l'horeca, la chaîne de valeur dans laquelle s'inscrit l'entreprise influence négativement le contrôle des risques, étant donné que les travailleurs effectuent leurs activités dans les locaux des clients, qui ne sont pas toujours adaptés au type de travail à effectuer (espaces confinés, niveau de sol inégal, etc.). En outre, même si les effets de cette situation sont souvent sous-estimés par les personnes interrogées, le fait de travailler avec les clients influence également le niveau des risques et le contrôle des risques, surtout dans les secteurs de l'horeca ou de la santé humaine et du travail social. Les fournisseurs semblent, pour leur part, avoir un effet plutôt positif sur la gestion de la SST. Il apparaît en effet, surtout dans le secteur du commerce de gros, que des mesures de sécurité concernant les produits ont été mises en place par les fournisseurs (dans deux cas, il s'agit de la société mère qui fabrique les produits vendus, installés et entretenus par l'entreprise étudiée). Les techniciens sont formés aux questions de sécurité relatives aux produits, qu'ils doivent expliquer aux clients. Même si ces mesures de sécurité et ces formations sont souvent axées sur les produits, elles se traduisent par une certaine sensibilisation des salariés.

Enfin, alors que l'analyse de la littérature scientifique préalable à la collecte de ces avis sur le lieu de travail (EU-OSHA, 2016) a fait ressortir une caractéristique générale des MPE, qui ont tendance pour la plupart à recourir à des *stratégies de «profil bas»* pour assurer leur survie économique et

commerciale, aucune des entreprises étudiées n'adopte, de manière manifeste, un «profil bas»³. On trouve des exemples de stratégies moins claires ou de «profil moyen» dans le secteur de la santé humaine et du travail social (trois sur cinq). Les entreprises concernées sont tributaires des subventions publiques et des décisions du conseil d'administration quant à l'utilisation de ces subventions, dont il ne ressort aucune stratégie bien définie en matière de SST. De ce fait, les responsables interrogés semblent assurer (plutôt bien) la gestion quotidienne de l'entreprise avec les moyens (humains et financiers) dont ils disposent, sans avoir de vision stratégique claire. Les autres sociétés de l'échantillon se caractérisent par des stratégies de «profil moyen ou haut».

En conclusion, compte tenu de cette description de l'échantillon et ainsi qu'il a déjà été reconnu à la section 2.1, il semble exister parmi les sociétés étudiées un net biais en faveur de bons exemples d'entreprises bien établies à «profil haut».

3 Analyse: données provenant des rapports sur les établissements (études de cas)

3.1 Sensibilisation aux risques

Comme indiqué à la section 1.1, la Belgique a introduit une nouvelle législation sur les risques psychosociaux en 2014 et a organisé une importante campagne de sensibilisation à cette occasion. Les risques psychosociaux sont donc bien pris en considération dans les entreprises belges. On constate cependant un écart considérable entre les secteurs. Tout d'abord, l'industrie manufacturière et la construction sont généralement des secteurs dans lesquels la direction concentre son attention sur les risques physiques et a tendance à s'en tenir au minimum requis pour ce qui est des risques psychosociaux, voire à les ignorer totalement. En effet, s'il y a une certaine prise de conscience des risques psychosociaux, le discours tenu par les employeurs est souvent le même, à savoir que, compte tenu des conséquences des accidents (physiques), ils préfèrent tout investir dans leur prévention, plutôt que de consacrer des ressources à des risques qu'ils considèrent comme secondaires. De plus, même si une politique en matière de SST est formulée pour prévenir les risques physiques, l'équipe de recherche a pu constater dans certaines entreprises que les mesures de prévention n'étaient pas appliquées sur le lieu de travail, où les membres du personnel vont et viennent sans porter leur équipement de protection individuelle (EPI), par exemple. Les responsables déclarent généralement qu'ils ont beau s'efforcer de sensibiliser constamment les travailleurs, ceux-ci n'en font parfois qu'à leur tête. Certains responsables imposent des sanctions si les règles en matière de SST ne sont pas respectées, mais ce n'est pas une pratique générale. Dans ces secteurs, ainsi que dans les secteurs du commerce de gros et de l'horeca, les clients peuvent sensibiliser les travailleurs aux risques qui sont propres à leurs locaux, dans lesquels s'effectue le travail.

Ensuite, dans les entreprises présentant un faible niveau de risques physiques (certaines organisations du secteur social, par exemple), on peut distinguer deux modèles. Premièrement, lorsqu'il n'y a pas de culture de prévention des risques, il n'y a pas non plus beaucoup d'attention portée aux risques psychosociaux, en dehors du minimum requis; deuxièmement, certaines entreprises exposées à des risques psychosociaux – en raison du contact avec les clients, de conflits ou de tensions internes – se montrent très sensibles à ces questions. Force est de constater que la

³ Les MPE à «profil bas» sont des MPE qui appliquent des paquets de stratégies organisationnelles et commerciales facilement identifiables qui augmentent la pression exercée sur les salaires, les conditions de travail, etc., en vue d'assurer la survie économique et commerciale de l'entreprise.

sensibilisation aux risques intervient principalement une fois que l'entreprise est confrontée à un problème.

En ce qui concerne les risques ergonomiques, la conscience de ces risques est souvent difficile à estimer parmi les personnes interrogées. En effet, bien qu'il ait été admis au cours des entretiens que le travail comporte des risques liés aux mouvements de flexion et de torsion, au transport de charges et ainsi de suite, aucun des travailleurs interrogés n'avait reçu une formation ergonomique. Toutefois, il ressort des entretiens et des visites que les travailleurs disposent effectivement de matériel destiné à les soulager (chariots élévateurs, ascenseurs, par exemple) et qu'ils appliquent des instructions ergonomiques de base sur la manière de se pencher, de transporter les charges, etc. Les employés de bureau font souvent mention de la visite d'un ergonome qui donne des conseils pour améliorer le poste de travail et la posture. En dehors de cela, peu de choses sont faites en ce qui concerne les questions ergonomiques.

3.2 Organisation de l'entreprise en matière de SST et pratique de gestion des risques

Cette section vise à décrire les pratiques des entreprises dans le domaine de la gestion de la SST, telles que l'acquisition de connaissances, l'évaluation des risques, la communication au sujet des risques et la participation des salariés. Le rôle de l'expertise externe en matière de SST est également abordé. Enfin, il est procédé à une évaluation des stratégies de SST des entreprises.

3.2.1 Pratiques d'acquisition de connaissances en matière de SST

Comme indiqué plus en détail à la section 3.2.5, les services externes de prévention – services privés auxquels chaque entreprise doit recourir – jouent un rôle important dans l'information des responsables concernant la SST. Ils s'acquittent de cette mission d'information au cours de la visite (souvent annuelle) sur le lieu de travail, par l'intermédiaire de bulletins d'information ou lors de contacts réguliers avec le conseiller en prévention, si la direction a des questions à poser.

Dans les entreprises comptant plus de 20 salariés ou présentant des risques élevés, comme c'est le cas dans dix des sociétés de l'échantillon, un *conseiller en prévention interne* a été nommé pour aider l'employeur à gérer la SST. Cette personne doit posséder les connaissances nécessaires en matière de SST pour accomplir cette tâche. Dans deux des cas étudiés, le choix s'est porté sur des ingénieurs censés avoir ces connaissances. Dans d'autres entreprises, le conseiller en prévention interne a suivi une formation (généralement d'une durée de six jours) au cours de laquelle ont été abordés des sujets tels que la réglementation en matière de SST, les risques, les techniques d'évaluation des risques et les mesures de prévention.

En outre, dans le cadre de la *certification VCA*, que possèdent six des entreprises de l'échantillon (dans les secteurs de l'industrie manufacturière et de la construction, ainsi que dans le secteur du commerce de gros), une formation est dispensée non seulement aux responsables opérationnels, mais aussi aux travailleurs. La formation des travailleurs couvre la réglementation en matière de SST, les risques (biologiques, chimiques, ergonomiques et physiques) et les accidents, les EPI et les signaux. La formation des responsables opérationnels couvre la réglementation en matière de SST, l'évaluation des risques, la gestion pratique de la sécurité dans les entreprises et la gestion des outils et des machines. Tout le personnel opérationnel doit avoir reçu cette formation. En outre, les travailleurs affectés à des tâches dans les locaux des clients, en particulier dans le secteur

manufacturier, doivent souvent suivre une formation de courte durée auprès de l'entreprise cliente et passer un examen sur les règles internes pour pouvoir commencer à y travailler. Selon les travailleurs interrogés, ces examens peuvent être utiles pour réviser les règles. Trois des six entreprises certifiées VCA sont également titulaires d'un certificat ISO 9001, ce qui a également une incidence positive sur la gestion de la SST, dans la mesure où la gestion des risques doit dès lors être plus formelle et plus systématique. Dans ces trois cas, la certification a été imposée par la société mère ou l'(unique) entreprise cliente pour ce qui est du grossiste.

Dans le secteur horeca, la *fédération des employeurs* est une source importante d'informations en matière de SST, qui tient les dirigeants d'entreprise au fait des nouvelles législations et programmes, comme les possibilités de formation. Cette fédération, conjointement avec le gouvernement flamand, a créé l'«Académie horeca», qui offre une formation gratuite aux cadres et aux travailleurs. Certaines parties de ces cours concernent la sécurité (risques ergonomiques et psychosociaux) et l'hygiène.

D'autres sources d'information mentionnées par les responsables interrogés sont les *secrétariats sociaux*. Ces organismes privés sont reconnus par le SPF Sécurité sociale et conseillent les employeurs pour la gestion sociale de leur entreprise, en les aidant dans des domaines comme la gestion des salaires et la gestion du personnel: calcul des salaires et bulletins de paie, déclarations temporaires, dossiers du personnel, etc. Ils proposent également des services de conseillers socio-juridiques, qui peuvent être consultés à propos de questions concernant, par exemple, la législation en matière de SST. Ce service n'a toutefois jamais été utilisé par les entreprises de l'échantillon pour ce qui concerne la SST.

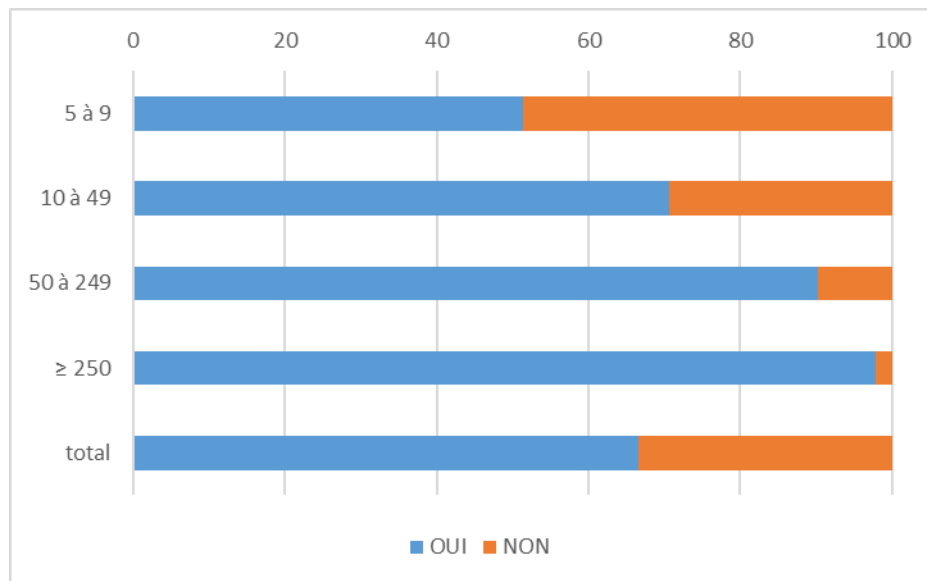
Étonnamment, l'internet et les moteurs de recherche sont rarement mentionnés par les personnes interrogées, qui préfèrent cibler les sources d'information spécialisées en SST et/ou dans les petites et microentreprises.

3.2.2 Pratique d'analyse des risques

L'un des trois principes fondamentaux de la législation belge sur le bien-être, qui distingue la Belgique d'autres États membres de l'Union, est l'obligation expresse de procéder à une évaluation des risques dans cinq domaines du bien-être (sécurité au travail, protection de la santé des travailleurs, risques psychosociaux, ergonomie et hygiène du travail). Cette évaluation des risques est menée par l'employeur et/ou le conseiller en prévention interne, en collaboration avec le conseiller en prévention externe, qui se rend sur le lieu de travail pour recenser les risques, en évaluant le niveau de chacun d'eux. Le résultat est consigné dans un document écrit. L'évaluation doit être mise à jour à chaque modification des conditions de travail.

La figure 5 se fonde sur les données de l'enquête ESENER-2 réalisée par l'EU-OSHA en 2014. Elle montre que la part des entreprises qui déclarent effectuer régulièrement une évaluation des risques sur le lieu de travail augmente avec la taille de l'entreprise: de la moitié seulement des sociétés qui emploient moins de 10 salariés à environ 98 % des grandes entreprises.

Figure 5: Pourcentage des entreprises belges qui effectuent régulièrement des évaluations des risques sur le lieu de travail, par taille de l'entreprise



Source: Données ESENER-2 (EU-OSHA, 2015)

On constate dans l'échantillon que l'intégration de cette évaluation des risques dans les pratiques de gestion de la SST est très spécifique au secteur. En effet, les entreprises des secteurs de l'industrie manufacturière et de la construction retenues dans l'échantillon ont systématiquement recours à des évaluations des risques, qui sont réalisées pour chaque nouveau projet et portent notamment sur les tâches à effectuer, les risques et les mesures de contrôle (y compris les EPI). C'est un élément souvent exigé par les clients, qui a été intégré dans la gestion de la SST par six des sociétés de ces secteurs.

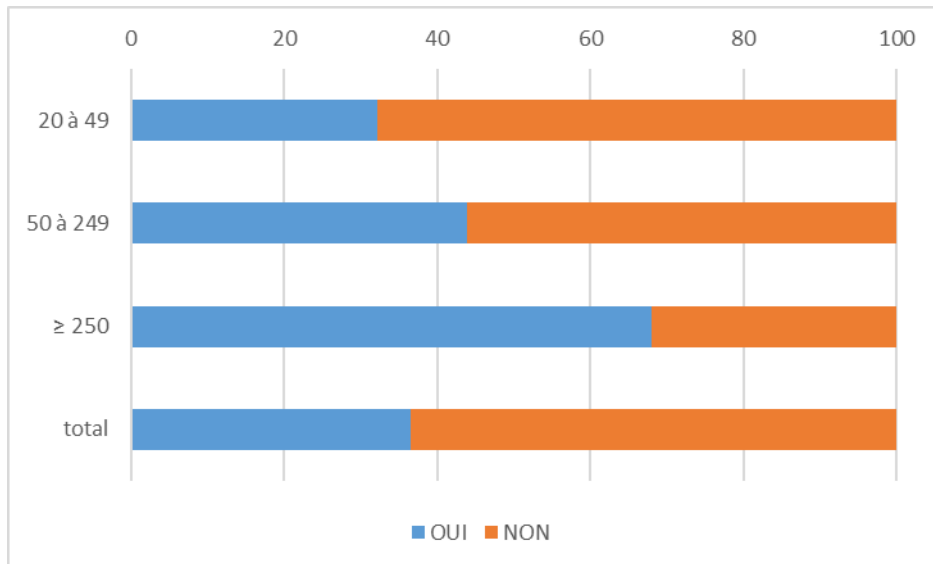
Dans d'autres entreprises de l'échantillon, l'évaluation des risques semble souvent être considérée comme une formalité. La manière dont celle-ci est remplie semble dépendre fortement de l'aide extérieure reçue par l'employeur. Dans deux des cas du secteur horeca, par exemple, le conseiller en prévention externe se rend sur le lieu de travail deux ou quatre fois par an afin de mettre à jour l'évaluation des risques, en collaboration avec le conseiller en prévention interne, qui, dans les deux sociétés, semble très impliqué et satisfait. Dans les deux autres entreprises du secteur, les responsables interrogés n'avaient pas connaissance d'une évaluation des risques, à l'exception d'une évaluation gratuite effectuée par la compagnie d'assurance quelques années plus tôt dans l'une des deux sociétés. Les mêmes entreprises ont déclaré n'avoir pas beaucoup de contacts avec leur service de prévention externe.

Dans les entreprises où il n'y a pas d'évaluation formelle des risques – une minorité de l'échantillon –, les responsables évoquent une procédure informelle qui consiste à encourager les travailleurs à signaler les risques qu'ils observent ou rencontrent. Toutefois, au vu des réponses fournies quand on leur demande des exemples concrets, cela ne semble pas se produire souvent.

En ce qui concerne les risques psychosociaux, de nombreuses entreprises ne respectent pas l'obligation de procéder à une évaluation des risques. Trois sociétés seulement (dans les secteurs de l'industrie manufacturière, de l'horeca et du travail social) font état d'une analyse formelle des risques psychosociaux, sans que celle-ci ait donné lieu à un plan d'action concret visant à prévenir ces risques, jusqu'à présent. Ainsi qu'on peut le constater à la lecture d'autres études menées dans le pays (Hansez, 2014; Lamberts et Terlinden, 2016), ou des données ESENER-2 présentées ci-après, il

reste encore un long chemin à parcourir avant que ces nouvelles exigences concernant les risques psychosociaux soient effectivement intégrées dans les stratégies de prévention des entreprises.

Figure 6: Pourcentage des entreprises belges ayant un plan d'action destiné à prévenir le stress lié au travail, par taille de l'entreprise



Source: Données ESENER-2, EU-OSHA, 2015. Question non posée aux établissements de moins de 20 salariés.

La tendance qui se dégage de la Figure 6: est assez semblable à celle constatée pour l'évaluation générale des risques: plus l'entreprise est grande, plus elle a de chances d'avoir mis en place un plan d'action pour prévenir le stress lié au travail. On remarque cependant que, même parmi les grandes entreprises (comptant plus de 250 salariés), deux tiers seulement déclarent avoir un tel plan.

3.2.3 Pratique de la communication sur les risques

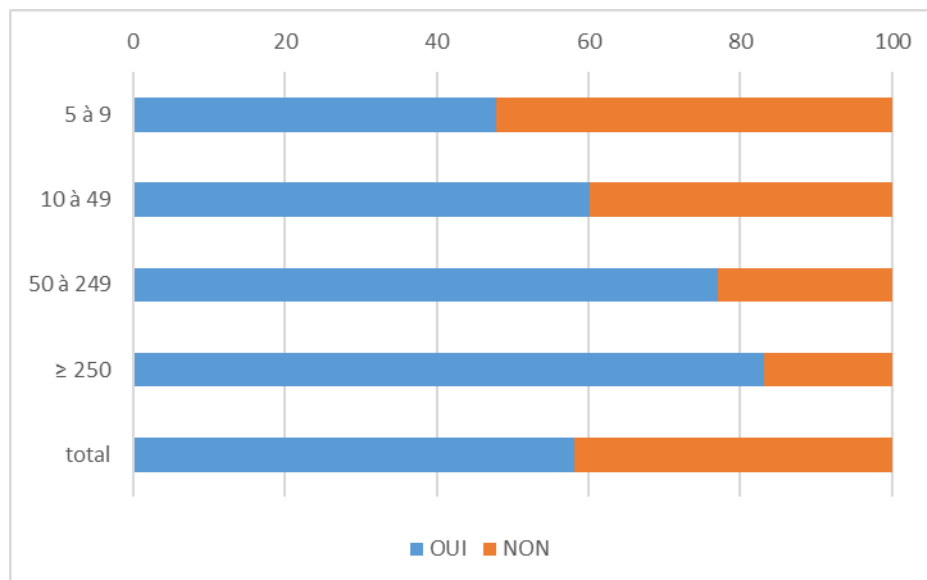
La communication concernant les risques est généralement informelle et n'est pas systématique dans les entreprises de l'échantillon. Tant les employeurs que les travailleurs déclarent qu'il existe une communication ouverte, et les travailleurs n'hésiteraient pas à signaler tout danger en matière de SST qu'ils constatent ou rencontrent. Il ressort des études de cas qu'en dehors des réunions «boîte à outils» (brèves réunions de sécurité avec le personnel) dans le cadre de la certification VCA, ces petites entreprises n'organisent pas de réunions régulières où la SST est inscrite à l'ordre du jour et n'ont pas non plus de comité SST. Quatre des six sociétés certifiées VCA organisent régulièrement des réunions «boîte à outils»: parfois chaque matin sur site; chaque semaine ou chaque mois dans les autres cas. Une entreprise du secteur manufacturier reconnaît ne pas organiser de telles réunions, car il serait difficile de réunir les trois travailleurs en même temps et leur préparation demanderait trop de temps au conseiller en prévention.

D'autres types de réunions d'équipe peuvent encore offrir des possibilités d'aborder des questions de SST, même de manière parfois indirecte. C'est le cas, par exemple, dans deux sociétés du secteur non marchand qui proposent des services d'accueil des enfants (BE19 et BE20). Des réunions d'équipe sont régulièrement organisées pour parler des enfants. En cas de crise violente chez un enfant, le partage d'expérience avec les collègues permet d'éviter des situations similaires ou de

savoir comment se protéger si cela venait à se reproduire. Ces réunions d'équipe permettent aussi de parler du stress ou d'autres risques psychosociaux causés par les contacts avec les clients et de rechercher des mesures de prévention.

La Figure 7: montre la part des entreprises sondées dans le cadre de l'enquête ESENER-2 qui indiquent que les questions de SST font régulièrement l'objet de discussions lors de réunions d'équipe ou du personnel. Dans les MPE, la proportion se limite à environ la moitié des entreprises, tandis que les questions de SST sont régulièrement débattues dans plus des trois quarts des grandes entreprises.

Figure 7: Pourcentage des entreprises belges qui déclarent que les questions de santé et de sécurité sont régulièrement discutées lors de réunions d'équipe ou du personnel, par taille de l'entreprise



Source: Données ESENER-2, EU-OSHA

Pour ce qui est des autres formes de communication concernant les risques, une entreprise du secteur manufacturier (BE4), qui emploie près de 50 travailleurs et qui a connu plusieurs accidents graves dans le passé, a créé un petit livre illustré contenant des instructions générales sur la SST, les personnes de contact, etc. Les nouvelles recrues doivent le signer pour marquer leur accord. Le livre contient des informations concernant les différents types de risques, les EPI, ce qu'il faut faire en cas d'incident ou d'accident, etc. Il n'existe pas de brochure semblable dans d'autres entreprises, mais les règles en question figurent dans les «normes de travail» internes des entreprises. Ces normes de travail sont obligatoires dans chaque entreprise et définissent les conditions de travail. Elles fournissent également des informations sur l'entreprise, comme les horaires de travail, la durée des congés annuels, les droits et devoirs des salariés et les sanctions en cas de non-respect, ainsi que des informations sur la SST, dont les coordonnées du conseiller en prévention externe, le nom de la personne qui peut dispenser les premiers secours dans l'entreprise et la procédure à suivre en cas d'accident du travail. Dans d'autres entreprises, la communication au sujet des risques passe également par une signalisation au sol dans l'atelier ou sur les équipements, qui rappelle aux travailleurs les risques et les mesures de prévention à prendre.

La plupart des personnes interrogées déclarent ne pas avoir besoin d'une communication plus formelle à propos des risques, dès lors que la taille et la culture même de ces MPE, qui se caractérisent par une faible distance hiérarchique et une communication ouverte, permettent

d'aborder directement ces questions de manière plus efficace qu'un document écrit que personne ne lirait.

3.2.4 Procédures de routine visant à garantir la sécurité et la santé au travail

Le moyen le plus efficace de garantir la sécurité et la santé au travail paraît être le contrôle direct effectué par le personnel d'encadrement, plutôt que des procédures écrites ou de routine auxquelles les travailleurs ne pensent pas. Le responsable d'une entreprise étudiée dans le secteur manufacturier explique: «C'est ici, dans l'atelier, que le contrôle est important. C'est ici qu'il faut demander: "Hé mec, qu'est-ce que tu fabriques?"» (directeur, BE1). Selon lui, la sécurité est un problème quotidien, qu'il faut constamment rappeler aux travailleurs. Il se charge aussi, par exemple, tous les jours après le départ des travailleurs, de vérifier si l'atelier est en ordre et si toutes les machines ont bien été éteintes et sont correctement rangées. La communication directe est importante non seulement pour contrôler les travailleurs, mais aussi pour détecter les éventuels problèmes de SST qu'ils pourraient rencontrer. Selon le directeur d'une société de vente en gros (BE10), les salariés n'ont pas toujours le recul et l'expérience nécessaires pour avoir conscience des risques. Il estime par conséquent qu'il est de sa responsabilité d'en parler au travailleur concerné afin de trouver une solution ensemble. De nombreux responsables disent aussi que, pour garantir la sécurité et la santé au travail, il est important qu'ils se montrent accessibles afin de permettre aux travailleurs de venir leur parler spontanément de leurs problèmes.

Lorsque le travail s'effectue dans les locaux des clients, par exemple dans des secteurs comme l'industrie manufacturière, la construction et l'hôtellerie, une procédure de routine importante pour la prévention consiste à visiter le site de travail avant le début du projet, afin de vérifier le lieu et les équipements disponibles, de planifier au besoin des équipements (de sécurité) supplémentaires et d'informer les travailleurs à ce sujet. La planification est également considérée par plusieurs responsables comme un aspect essentiel dans ces cas. Certains prévoient généralement plus de temps que nécessaire pour faire face à des situations imprévues et éviter à leur personnel de devoir travailler sous pression. C'est le cas, par exemple, dans une entreprise du secteur manufacturier, dont le patron déclare qu'il peut se permettre d'indiquer dans ses offres des délais plus longs, parce que ses clients sont tributaires de son travail – ils ne peuvent pas produire leurs articles sans la machine – et sont disposés à attendre le temps nécessaire. Il ajoute d'ailleurs: «Cela fait partie de la qualité du service. Les clients comprennent eux aussi qu'il est dans leur intérêt de prendre le temps nécessaire pour faire en sorte que tout soit en ordre. S'il faut davantage de temps, ils doivent s'en accommoder» (directeur, BE2). Une autre société, du secteur de la construction, inclut systématiquement dans la planification trois ouvriers supplémentaires, qui ne sont pas affectés à un projet spécifique, mais qui peuvent prêter main-forte quand et où cela s'avère nécessaire. Le directeur explique: «Par exemple, lorsque l'équipe sait qu'il y aura beaucoup de charges lourdes à soulever un certain jour, il est très utile de pouvoir compter sur un travailleur supplémentaire prévu dans la planification. C'est le cas, en particulier, si l'on veut éviter aux travailleurs âgés, qui souffrent déjà du dos, d'avoir à porter ces charges» (directeur, BE8).

Trois entreprises du secteur horeca retenues dans l'échantillon ont adopté des horaires confortables pour les travailleurs, afin de garantir un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée et de réduire le stress. Le gérant d'un restaurant (BE13) a ainsi décidé de modifier le système d'horaire fractionné pour permettre aux salariés qui ont des enfants de ne travailler que de 9 h 00 à 17 h 00, tandis que d'autres continuent à faire l'après-midi, avec un jour par semaine en horaire fractionné. En outre, le gérant a décidé de fermer le restaurant le dimanche et le lundi, pour ne pas nuire à la vie

sociale des travailleurs pendant le week-end. Dans un autre restaurant de l'échantillon (BE14), l'établissement est loué pour le week-end à une entreprise de restauration externe, de telle sorte que les employés travaillent uniquement pendant la semaine. Enfin, la directrice d'un hôtel (BE15) donne aux travailleurs la possibilité d'opter pour un horaire fixe (le même chaque semaine), afin qu'ils puissent organiser leur vie privée de manière plus régulière. Dans d'autres secteurs aussi, l'amélioration des conditions de travail passe parfois par de meilleurs horaires. C'est le cas dans une entreprise de l'industrie manufacturière, par exemple, où la direction a pris l'initiative de chercher un autre moyen d'organiser le travail posté ininterrompu. Un système de cinq équipes a été mis en place, pour permettre aux salariés de profiter d'une meilleure vie sociale et de plus de repos.

En général, le fait d'offrir une certaine souplesse aux travailleurs, en les autorisant par exemple à terminer plus tôt s'ils ont un enfant malade, semble être une pratique courante dans tous les cas étudiés. Plusieurs personnes interrogées (dirigeants et travailleurs) précisent que la flexibilité est réciproque dans ce genre de petites entreprises: en période de pointe, les employés sont également disposés à rester un peu plus longtemps pour que le travail soit fait. Un travailleur d'une entreprise du secteur manufacturier (BE2) remarque: «C'est donnant-donnant: le patron fait preuve de souplesse dans la planification pour répondre à nos besoins et nous faisons les heures supplémentaires nécessaires pour terminer les travaux en cas de besoin [...] ce n'est jamais vraiment en équilibre, mais si vous aimez votre travail, ce n'est pas un problème» (travailleur, BE2).

3.2.5 Recours à une expertise externe en matière de SST

L'expertise externe la plus courante en matière de SST provient des services de prévention externes auxquels font appel toutes les entreprises de l'échantillon, puisqu'elles en ont l'obligation. Ces services sont particulièrement utiles du fait des informations sur les réglementations et des conseils en matière de SST qu'ils dispensent aux entreprises. En outre, le conseiller en prévention externe peut être un partenaire précieux dans la gestion de la SST. Toutefois, même si chaque entreprise est censée recevoir régulièrement la visite du conseiller en prévention, ce n'est pas toujours le cas dans la pratique. Certaines entreprises entretiennent de bonnes relations et travaillent en étroite collaboration avec leur conseiller en prévention externe sur leur stratégie de SST. D'autres n'ont pas beaucoup de contacts avec leur conseiller en prévention externe ou doivent insister pour recevoir une réponse. C'est, par exemple, le cas d'une société du secteur du commerce de gros, où le conseiller en prévention interne avait lui-même procédé à une analyse des risques, qu'il souhaitait soumettre au conseiller externe, mais n'avait pas pu obtenir de rendez-vous à la date de l'entretien. Au sujet des services de prévention externes, le directeur d'une entreprise du secteur social constate: «Les services proposés sont principalement destinés aux grandes entreprises industrielles et ne sont pas du tout adaptés à notre type de structure» (directeur, BE16).

Les données ESENER-2 relatives à l'utilisation des services de SST font apparaître que les MPE belges s'adressent essentiellement aux médecins du travail (82 %), avant de se tourner vers des généralistes formés à la SST ou des experts en prévention des accidents (62 % au total). Le recours aux services d'un expert chargé de la conception ergonomique (46 %) ou d'un psychologue (30 %) est moins souvent mentionné par les MPE. En général, les MPE font un usage beaucoup moins important de ces services de SST que les grandes entreprises.

Les *organisations sectorielles (comités mixtes)* constituent une autre source d'expertise en matière de SST, citée par des entreprises des secteurs de la construction et de l'horeca. Ces organisations dispensent des informations et des formations sectorielles, en accordant une grande attention à la SST. C'est un aspect apprécié par les employeurs, qui trouvent les formules proposées aisément

accessibles et tournées vers les besoins de leur secteur. Le directeur d'une entreprise du secteur manufacturier (BE1) est également membre de l'organisation patronale flamande (VOKA, *Vlaams network van ondernemingen*), dont il suit régulièrement les cours de gestion. La SST n'est pas un thème important de ces formations, mais il apprécie néanmoins les échanges informels d'expériences avec ses pairs sur la manière de traiter certaines questions, dont la SST.

Enfin, lorsque la société appartient à un *groupe* d'entreprises plus vaste, le partage d'expérience avec les responsables (en matière de sécurité) des autres filiales, qui travaillent souvent avec des produits et dans des conditions similaires, peut également être une source d'expertise utile pour remédier à un problème spécifique.

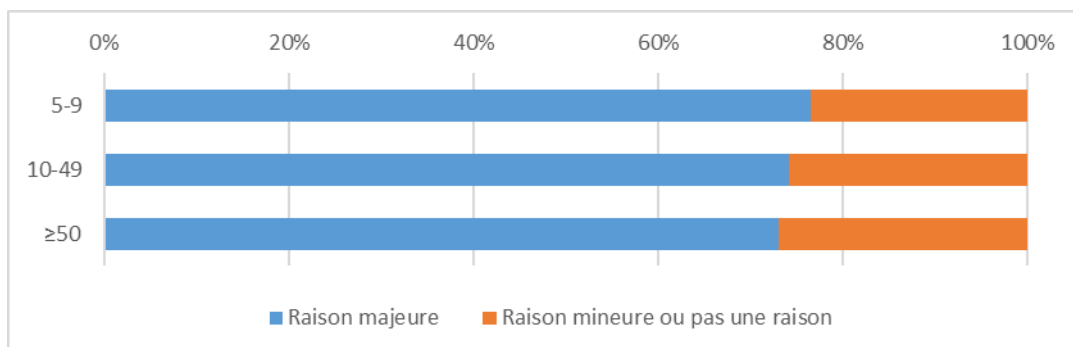
3.2.6 Motivation des pratiques en matière de SST

La motivation principale qui a poussé les entreprises de l'échantillon à mettre en place une stratégie de gestion de la SST découle souvent des *valeurs de l'employeur et de sa volonté de protéger son personnel*. Toutefois, un examen plus approfondi de cette question avec les responsables interrogés fait apparaître un écart important entre l'intention d'assurer cette gestion de la SST et sa mise en œuvre effective. Outre la motivation intrinsèque des employeurs, d'autres facteurs sous-jacents, comme la réputation de l'entreprise ou la crainte de l'inspection, jouent également un rôle.

Par exemple, dans les secteurs de l'industrie manufacturière et de la construction, où les entreprises sont très dépendantes de leurs clients, une motivation importante pour les employeurs est de satisfaire les *exigences des clients* et de préserver la bonne réputation de l'entreprise. Pour les sociétés qui font du commerce interentreprises (B2B), cela passe souvent par l'obtention de certificats VCA, ce qui crée une motivation majeure en faveur d'une gestion systématique de la SST. En effet, des audits sont régulièrement effectués pour vérifier si les conditions de certification sont remplies.

L'enquête ESENER-2 confirme l'importance de la réputation de l'entreprise comme motivation en faveur de la gestion de la SST pour les MPE: 75 % des MPE belges citent leur réputation comme une raison majeure qui les pousse à prendre en considération la SST; c'est plus que les grandes entreprises.

Figure 8: Pourcentage des MPE belges qui mentionnent leur réputation comme une raison de prendre en considération la SST, par taille de l'entreprise



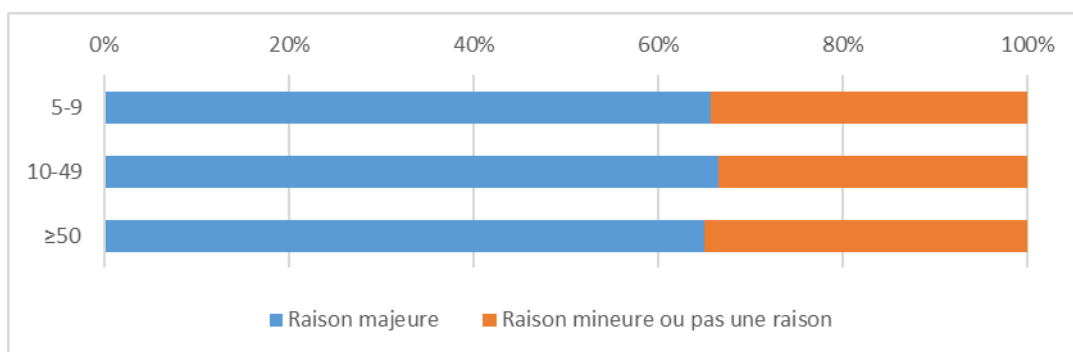
Source: Données ESENER-2, EU-OSHA

Une entreprise du secteur manufacturier (BE4) qui constitue une exception dans cet échantillon, dans la mesure où elle a connu plusieurs *accidents graves* au cours des années écoulées, déclare expressément que le nombre d'accidents et le taux de renouvellement du personnel relativement élevés l'ont certainement incitée à gérer la SST de manière plus systématique. D'autres entreprises, où aucun accident grave n'est survenu, mentionnent quand même comme motivation les coûts économiques liés à l'absence d'un salarié du fait de problèmes de santé ou de sécurité au travail. Le patron d'une entreprise de construction (BE5) déclare qu'«il vaut mieux investir du temps et de l'argent dans une bonne prévention que d'avoir un ouvrier qui manque pour une journée», évoquant le risque de ne pas être en mesure d'exécuter le contrat conclu avec un client dans un tel cas et de prendre du retard.

Enfin, si certains employeurs disent vouloir se conformer à leurs obligations légales, aucun d'entre eux ne craint vraiment une inspection. D'ailleurs, toutes les entreprises qui ont effectivement reçu la visite de l'inspection du travail font état d'un contrôle très superficiel. Une responsable du secteur de la construction (BE6) explique: «Chaque année, quelqu'un [du service] de la sécurité et de l'hygiène vient. Il jette un coup d'œil aux toilettes, il demande où les gens mangent, il dit qu'on devrait avoir une pièce séparée pour manger, je réponds qu'on n'a pas de place pour ça et il s'en va. Il n'a jamais contrôlé un chantier, ni même une camionnette» (directrice, BE6).

Cette absence de crainte d'une inspection n'est confirmée qu'en partie par les données ESENER-2. En effet, deux tiers des MPE belges déclarent que cela joue un rôle majeur. C'est cependant une proportion qui demeure relativement faible, surtout par rapport à la moyenne de l'Union, où 80 % des MPE y voient une raison majeure de prendre en considération la SST.

Figure 9: Pourcentage des MPE belges qui mentionnent la volonté d'éviter les amendes de l'inspection du travail comme une raison de prendre en considération la SST, par taille de l'entreprise



Source: Données ESENER-2, EU-OSHA

En ce qui concerne la motivation des travailleurs, le personnel des entreprises de l'échantillon ne semble pas faire preuve d'une sensibilisation ou d'un intérêt très marqués à l'égard de la SST. La plupart des travailleurs considèrent que leur entreprise présente peu de risques et que, même s'il en existe, le simple bon sens suffit à les éviter. Si, par exemple, ils portent leur EPI, c'est uniquement parce que l'employeur leur rappelle constamment de le faire ou menace de les sanctionner s'ils ne le font pas. Interrogés sur les propositions qu'ils ont soumises à la direction pour améliorer la SST, ils donnent souvent des exemples de petits perfectionnements techniques ponctuels, mais ne mentionnent aucun changement structurel ou systématique apporté à la gestion de la SST.

3.2.7 Participation des travailleurs

Dans toutes les entreprises étudiées, les relations sociales sont décrites comme très bonnes, caractérisées par une communication ouverte, directe et informelle entre les travailleurs et la direction. Les visites sur place permettent en effet de s'en rendre compte: tout le monde s'appelle par son prénom et se tutoie, dans le cas des francophones. Les travailleurs de ces petites entreprises se voient souvent accorder beaucoup d'autonomie et de responsabilités, notamment pour ce qui est de résoudre les problèmes de SST qu'ils pourraient rencontrer. Le directeur d'une entreprise du secteur manufacturier le confirme: «La plupart des problèmes de SST rencontrés sont résolus sur place par les travailleurs eux-mêmes, qui connaissent mieux leur travail que quiconque» (BE2). C'est le cas en particulier dans les entreprises où les travailleurs sont répartis sur différents sites et n'ont pas beaucoup de contacts entre eux ou avec la direction. Dans ce genre de situation, les cadres intermédiaires («chefs de projet»), s'il en existe dans l'entreprise, jouent un rôle très important. Ce sont eux qui font la liaison entre les travailleurs et la direction et qui doivent veiller à ce que les informations circulent entre les différents niveaux.

En l'absence d'un comité de sécurité formel dans les MPE, les réunions du personnel et en particulier les réunions de sécurité (réunions «boîte à outils» dans le cadre de la certification VCA, par exemple) jouent un rôle essentiel pour permettre aux travailleurs d'aborder les questions de SST qui peuvent se poser et dont ils ne parleraient pas spontanément en dehors de ces réunions. Toutefois, comme indiqué à la section 3.2.3, cette pratique n'est pas très courante dans les MPE, à l'exception des entreprises certifiées VCA et du secteur social, où ces réunions se concentrent sur les clients.

En ce qui concerne la question de la responsabilité, 14 employeurs sur 20 et 14 travailleurs sur 20 dans l'échantillon considèrent que la sécurité et la salubrité des conditions de travail relèvent à la fois de la responsabilité des employeurs et de celle des travailleurs. L'idée générale est que la direction doit fournir au personnel les informations, les instructions et les équipements nécessaires pour travailler en toute sécurité, et que les travailleurs doivent appliquer les règles et se servir de leur bon sens pour ne pas se retrouver dans des situations dangereuses. Cependant, certains employeurs ont tendance à laisser aux travailleurs une part de responsabilité un peu plus grande, en expliquant par exemple: «On le dit, mais on le dit une fois et puis c'est tout [...] s'il arrive quelque chose, je suis sûre qu'ils ont été informés et avertis» (directrice, BE6). Un autre chef d'entreprise du secteur de la construction insiste aussi sur le rôle des travailleurs dans le cas des troubles musculosquelettiques: «Pour ce qui est des douleurs dans les bras, les épaules, etc.: il y en a un qui se plaint et l'autre qui continue» (directeur, BE7). En revanche, d'autres employeurs estiment que la responsabilité de la SST est surtout l'affaire de la direction. Le patron d'une société de commerce de gros (BE9) souligne, par exemple, qu'il est de sa responsabilité d'écouter les travailleurs et de les aider à prévenir les risques. C'est un avis que partagent aussi certains travailleurs. Selon un salarié du secteur du travail social, par exemple, la responsabilité incombe principalement à la direction, qui doit «comprendre ce que les salariés subissent chaque jour et faire le nécessaire pour éviter ce qui est prévisible, en concertation avec le personnel» (travailleur, BE20). D'autres travailleurs reconnaissent que les patrons ne sont pas sur le terrain et ne peuvent pas tout savoir de ce qui s'y passe.

3.2.8 Exemples de bonnes pratiques en matière de SST

Des bonnes pratiques en matière de SST ont été trouvées à différents niveaux et dans différents domaines dans les entreprises de l'échantillon. Des exemples de bonnes pratiques liées aux tâches à accomplir consistent, par exemple, à surélever une table de travail afin de la rendre plus ergonomique ou à permettre aux ouvriers qui travaillent sur un chantier éloigné de loger à l'hôtel

afin d'éviter un déplacement trop important. Un autre type de bonnes pratiques a trait aux horaires de travail et à la planification, avec des arrangements qui permettent un meilleur équilibre entre vie professionnelle et vie privée ou qui allègent la charge de travail. Ce type d'arrangements est décrit à la section 3.2.4. En ce qui concerne la gestion systématique de la SST, les bonnes pratiques sont surtout le fait des entreprises certifiées VCA et découlent des conditions de certification, comme la formation de l'ensemble du personnel opérationnel – cadres et travailleurs – en matière de SST, les réunions de sécurité et les évaluations des risques pour chaque projet. Dans une entreprise du secteur manufacturier, cette gestion systématique est complétée par une base de données commune, qui répertorie les risques inhérents à chaque machine et à chaque client et qui peut être consultée et mise à jour par tous les travailleurs en temps réel.

Quant aux initiatives extérieures à l'entreprise, les formations en matière de SST proposées par les fédérations sectorielles dans la construction et l'horeca sont très appréciées, tant par les travailleurs que par les employeurs. Elles sont en effet proposées à un faible coût ou même gratuitement (dans le secteur de l'horeca) et sont adaptées au secteur, ce qui n'est pas le cas des programmes de formation généraux à la SST.

Les origines de ces bonnes pratiques sont très diverses. Dans le cas des exemples de bonnes pratiques portant sur une tâche en particulier, cela vient souvent du travailleur lui-même qui signale un problème ou de l'employeur qui le constate (sur la base de sa propre expérience, le plus souvent). Le travailleur et la direction examinent ensemble la situation afin de trouver la solution la plus appropriée. D'autres bonnes pratiques qui ne se limitent pas à un poste de travail peuvent venir de l'employeur. C'est le cas, par exemple, d'un restaurant (BE13) où les membres du personnel qui ont des enfants peuvent opter pour un horaire de 9 h 00 à 17 h 00, parce que le propriétaire-gérant s'est rendu compte de l'importance d'être présent à la maison après avoir lui-même eu un enfant. Une bonne pratique peut aussi résulter d'une interaction avec des pairs ou des homologues dans une autre filiale, dans le cadre d'un échange d'expériences. Enfin, les sources d'information externes sur la SST, mentionnées aux sections 3.2.1 et 3.2.4, peuvent aussi être une source d'inspiration. Certains employeurs reçoivent des recommandations du conseiller en prévention externe ou de l'inspection du travail après une visite dans l'entreprise. Les bulletins d'information et d'autres documents peuvent également servir de source d'inspiration pour les bonnes pratiques.

3.2.9 Efficacité des pratiques de gestion de la SST

Le niveau de contrôle des risques a été jugé élevé dans 6 des 20 entreprises de l'échantillon, moyen dans 13 et faible dans une. Un contrôle élevé des risques suppose une approche systématique et formalisée de la SST. Les efforts de la direction en matière de vérification et de communication sont aussi des critères importants. Même si le contrôle des risques est perçu comme élevé, tous les responsables interrogés ont le sentiment qu'il pourrait toujours être meilleur et plus efficace. Ils reconnaissent cependant qu'ils ne disposent pas du temps et des ressources nécessaires pour améliorer encore davantage la gestion de la SST. À l'inverse, les dirigeants d'entreprises dont le niveau de contrôle des risques est faible à moyen sont plus enclins à se satisfaire de leur gestion actuelle de la SST, en sous-estimant souvent les risques existants.

En outre, le contrôle peut être limité à certains risques, tout en ignorant les autres. C'est le cas, par exemple, d'une société de vente en gros (BE9), qui a un niveau élevé de contrôle pour tous les risques liés aux machines qu'elle vend, mais dont le niveau de contrôle des risques psychosociaux est très faible. La direction n'ignore pas qu'il existe un problème, mais ne prend aucune mesure organisationnelle pour y remédier.

Il peut aussi y avoir des discordances entre la conception du contrôle des risques de l'employeur et le niveau effectif de contrôle perçu par les travailleurs ou constaté par l'équipe de recherche lors des visites effectuées dans le cadre de l'étude de cas. Alors que le responsable parle d'une vaste stratégie de prévention pour l'entreprise, la visite fait apparaître que les travailleurs n'en ont pas toujours connaissance ou du moins ne s'y conforment pas. Par exemple, dans une entreprise du secteur manufacturier (BE1), dont le patron déclarait avoir acheté des équipements de sécurité supplémentaires pour les travailleurs, délimité des zones dangereuses, etc., les travailleurs ne semblaient pas utiliser l'équipement ni respecter les délimitations lorsque l'équipe de recherche a visité l'atelier. Les mesures de contrôle des risques n'avaient donc apparemment pas été intégrées.

Abstraction faite des observations de l'équipe de recherche et des personnes interrogées, l'efficacité des pratiques de gestion de la SST est très difficile à évaluer. Il est rare, en effet, que les petites entreprises évaluent les pratiques qu'elles mettent en œuvre. L'évaluation repose souvent sur un seul critère: l'absence d'accidents du travail. Or, il est difficile de déterminer si cela est dû à la gestion de la SST ou à la chance.

3.2.10 Classification de la stratégie de SST de l'entreprise

Il ressort de notre analyse que six sociétés retenues dans l'échantillon (réparties dans tous les secteurs) ont une stratégie proactive en matière de SST. Il peut s'agir de l'application de mesures apprises lors de formations à la SST ou de l'acquisition d'équipements ergonomiques sans attendre qu'un incident se produise. Toutefois, la classification de la stratégie de SST d'une entreprise dépendra du domaine concerné. Une société peut avoir une stratégie très proactive en ce qui concerne les risques physiques, mais aussi très déficiente pour ce qui est des risques psychosociaux, par exemple. C'est le cas dans la plupart des entreprises, surtout lorsque le niveau des risques physiques est élevé. C'est pourquoi la moitié des entreprises étudiées sont jugées tout à la fois proactives et réactives.

On constate aussi que l'approche est minimaliste dans certaines sociétés, en particulier dans le secteur de la santé humaine et du travail social, où les ressources financières et humaines manquent pour faire davantage que d'appliquer simplement les recommandations du conseiller en prévention externe, car cela ne coûte pas trop cher.

D'une manière générale, il existe des éléments d'une approche communicative et participative dans les entreprises de l'échantillon. La taille de l'entreprise joue ici un rôle important. Les travailleurs sont souvent autonomes dans l'accomplissement de leurs tâches, ce qui implique qu'ils sont censés participer aussi à la gestion de la SST, en trouvant des solutions aux problèmes qu'ils rencontrent.

3.3 Mécanismes

Facteurs déterminants

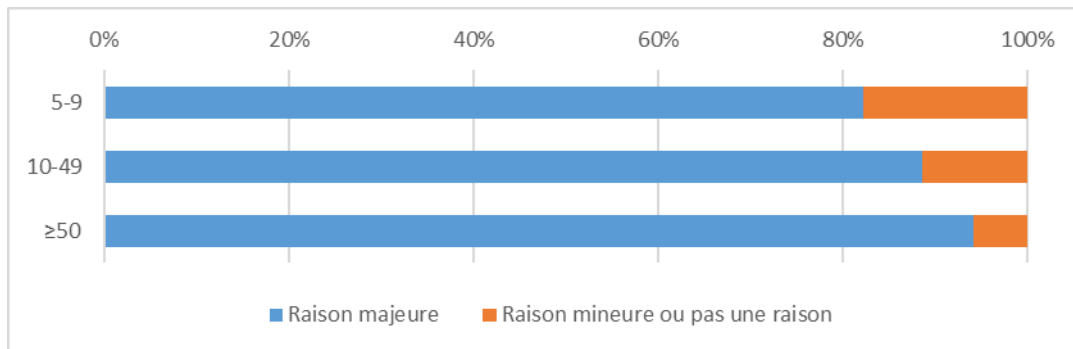
▪ Le rôle de la législation et de la réglementation sectorielle

La plupart des employeurs sont informés de la législation en matière de SST par leur service de prévention externe, leur secrétariat social, leur fédération sectorielle ou d'autres sources d'information mentionnées à la section 3.2.1. L'approche suivie par la majorité se fonde sur les «normes à respecter». Il s'écoule cependant beaucoup de temps avant que les normes soient intégrées et appliquées, comme en atteste le petit nombre de sociétés de l'échantillon (seulement 3

sur 20) qui ont déjà mis en place une stratégie de prévention des risques psychosociaux au travail, comme l'exige la législation depuis 2014.

Si les obligations juridiques ne sont pas toujours intégrées dans la gestion systématique de la SST, les données de l'enquête ESENER-2 montrent quand même que le respect de la législation est l'une des principales raisons de la prise en considération de la SST dans la majorité des MPE, presque autant que dans les grandes entreprises.

Figure 10: Pourcentage des MPE belges qui mentionnent le respect d'une obligation juridique comme une raison de prendre en considération la SST, par taille de l'entreprise



Source: Données ESENER-2, EU-OSHA

Dans une société du secteur de la construction (BE6), la direction voit dans la législation un moyen de se protéger des amendes, plutôt que de protéger les travailleurs. En effet, la responsable déclare au cours de l'entretien: «[Les EPI sont] dans chaque camionnette, donc en principe, je suis en ordre» (directrice, BE6), alors même qu'elle sait que les travailleurs ne les portent pas et qu'elle ne leur fait aucune remarque à ce propos. Au sujet de l'inspection des conditions de sécurité et d'hygiène, elle ajoute: «Vous savez, la législation est très bonne, mais comme je l'ai déjà dit à plusieurs reprises, la législation propose beaucoup de choses, et c'est fantastique, mais on ne se rend pas compte de ce qu'il en coûte aux entreprises de respecter les normes [...]. Or nous devons rentrer dans nos investissements» (directrice, BE6). C'est un avis que partagent d'autres employeurs du secteur. L'un d'eux mentionne la réglementation comme étant «une source de stress, alors qu'elle est censée réduire le stress» (directeur, BE7). Un troisième estime que la réglementation en matière de sécurité entraîne trop de formalités administratives: «On ne peut pas attendre d'une petite entreprise comme la nôtre qu'elle se plie à un tel niveau de bureaucratie» (directeur, BE8). En effet, le temps passé à remplir des documents est considéré par la direction comme du temps perdu sur les chantiers.

Dans les entreprises certifiées VCA ou ISO, la législation est jugée beaucoup moins contraignante, étant donné que la plupart des obligations sont déjà couvertes par les certifications et par les exigences des clients, qui sont souvent plus complètes que la législation. C'est aussi le cas dans un restaurant détenteur de plusieurs certifications de qualité, qui exigent le respect de la réglementation (notamment en matière d'hygiène). Les règles spécifiques au niveau sectoriel, notamment en ce qui concerne l'hygiène dans l'horeca, semblent être bien connues.

Le patron d'une société de vente en gros (BE10) estime qu'avant de chercher à prévenir les problèmes de SST, le rôle de la législation devrait être d'abord de sensibiliser les parties concernées. Cette opinion est partagée par plusieurs dirigeants des entreprises étudiées.

▪ **Le rôle du soutien des autorités et des prestataires de services extérieurs**

Douze sociétés retenues dans l'échantillon ont fait l'objet d'un contrôle de l'inspection du travail au moins une fois au cours des cinq dernières années, à la suite d'un accident du travail ou à l'occasion d'une visite inopinée. Aucune entreprise ne semble cependant craindre ces visites, dans la mesure où les inspecteurs se concentrent toujours sur les formalités, sans vérifier vraiment comment les choses se passent sur le lieu de travail. Une seule entreprise du secteur manufacturier (BE4) déclare avoir reçu des remarques constructives et justifiées de la part d'un inspecteur après un accident du travail. Selon la direction, l'aide apportée par l'inspection du travail dépend fortement de la personne qui visite l'entreprise.

Le service de prévention externe joue cependant un rôle plus important. Les visites médicales, qui ont lieu principalement lorsqu'un travailleur commence à travailler dans l'entreprise, et qui se répètent chaque année pour des emplois définis comme étant «à risques» pour la santé physique ou psychosociale, sont citées par les travailleurs et les dirigeants interrogés comme étant la partie la plus visible de la gestion de la SST. Il ne semble pas pour autant qu'elles apportent de nombreuses améliorations à cet égard. Outre ces visites médicales, les conseillers en prévention externes peuvent jouer un rôle de soutien important pour les petites entreprises, en les conseillant sur la gestion de la SST. Toutefois, comme indiqué à la section 3.2.5, la qualité de ces services varie fortement selon les prestataires. On peut en conclure que ces services externes interviennent rarement de manière proactive dans les petites entreprises et s'en tiennent plutôt au strict minimum. De nombreux employeurs rapportent que les contacts avec leur service de prévention externe se résument à la lettre d'information qui leur est adressée chaque semaine ou chaque mois, certains d'entre eux ne recevant même pas la visite du conseiller en prévention externe une fois par an. Le dirigeant d'une entreprise du secteur manufacturier (BE4) remarque: «Si on ne [leur] demande rien, on ne reçoit rien» (directeur, BE4). Ce n'est pas suffisant pour aider les MPE, qui ont besoin d'un appui plus personnalisé et plus spécifique, comme l'indique une responsable d'une entreprise de construction (BE6): «Peut-être [que le service de prévention externe envoie des informations], mais pour moi, ces lettres d'information, c'est de la publicité... Je les balance directement à la poubelle sans les ouvrir» (directrice, BE6). Les propriétaires-gérants prennent rarement le temps de vérifier si leur service de prévention externe s'acquitte de toutes les formes de soutien prévues dans le contrat.

▪ **Effets de la chaîne de valeur sur la gestion de la SST des entreprises**

Dans les secteurs de l'industrie manufacturière et de la construction, les clients B2B ont une influence sur la gestion de la SST des entreprises, dans la mesure où ils imposent souvent leurs propres règles de sécurité. Les travailleurs doivent régulièrement suivre une formation interne et passer des examens pour être autorisés à travailler dans l'entreprise cliente (souvent de grosses sociétés dont la gestion de la SST est bien développée). Selon les travailleurs interrogés dans ces secteurs, les clients ont tous les mêmes règles, qui servent de base à l'exécution des travaux en toute sécurité. Ces examens ne sont donc pas difficiles, mais c'est l'occasion pour les travailleurs de rafraîchir les connaissances qu'ils ont des conditions de travail chez les clients et de s'y sensibiliser à nouveau. Certains clients envoient leur propre conseiller en prévention pour vérifier si les règles sont respectées. Il arrive en outre qu'ils exigent un certificat VCA, ce qui oblige l'entreprise à se conformer aux exigences nécessaires pour obtenir la certification.

Les clients peuvent aussi avoir une incidence négative sur la SST, par exemple lorsqu'ils imposent des changements de planification, engendrant une charge de travail supplémentaire, notamment pour la direction, qui doit négocier un accord pour éviter à son personnel d'avoir à travailler sous pression,

avec des délais irréalistes. C'est également le cas dans d'autres secteurs, comme le commerce de gros et l'hôtellerie, où les clients exigent un service aussi rapide que possible, ce qui constitue un risque de pression ou de conflits. Dans le secteur social, les principaux risques pour les travailleurs viennent notamment des clients. La gestion de la SST se concentre donc principalement sur la prévention des violences.

Les fournisseurs ne jouent un rôle que dans le secteur du commerce de gros. Ils donnent des instructions écrites pour une utilisation sûre des produits/machines qu'ils vendent. Dans certains cas, les travailleurs suivent des formations organisées par des fournisseurs, où le produit est présenté, y compris ses aspects touchant à la sécurité. Les travailleurs servent d'intermédiaires entre le fournisseur et le client et sont chargés de transmettre ces instructions de sécurité aux clients. En assurant une bonne circulation de l'information, ils veillent aussi à leur propre sécurité, dès lors qu'ils sont conscients des risques qu'ils courent lorsqu'ils travaillent avec le produit.

▪ Le rôle du style de gestion et des relations sociales

Il semble exister de très bonnes relations sociales dans toutes les entreprises visitées. C'est sans doute le fait d'un biais de sélection, puisque l'échantillon comprend des cas autosélectionnés parmi des participants qui ont déjà le sentiment de faire quelque chose de positif en matière de SST. Il se peut donc que ce ne soit pas représentatif de la réalité dans toutes les petites et micro-entreprises. Cela étant dit, les bonnes relations sociales dans les entreprises de l'échantillon sont caractérisées par un style de gestion directe, assez informel et ouvert. C'est ce qui ressort à la fois des déclarations du personnel et de la direction et des observations de l'équipe de recherche. Les travailleurs se sentent écoutés par leur employeur et n'hésitent pas à lui parler. La plupart des chefs d'entreprise encouragent cette communication. Comme le dit l'un d'eux: «Mieux vaut appeler trop souvent que pas assez» (directeur, BE5). Cette relation est encore renforcée quand les patrons ont une expérience du terrain, car les travailleurs se sentent plus proches d'eux. Cela permet en outre aux chefs d'entreprise d'avoir une bonne compréhension des conditions de travail de leurs salariés et de ce qui pourrait améliorer leur bien-être. Une employée d'un restaurant (BE13) observe, à propos de son patron: «Il est ouvert à la discussion avec les salariés, mais il est aussi ouvert à tout ce qu'il peut lui-même apprendre de nouveau» (travailleuse, BE13).

L'importance que l'employeur accorde aux travailleurs et à leur bien-être joue également un rôle dans certaines entreprises de l'échantillon, en particulier celles qui sont gérées par leur fondateur ou leur fondatrice, qui a commencé à travailler aux côtés de ses salariés. Comme le dit le directeur d'une entreprise du secteur manufacturier: «Vous ne voulez pas qu'il arrive quelque chose à vos ouvriers!» (directeur, BE3). Dans les petites entreprises, les travailleurs prennent soin aussi les uns des autres, et n'hésitent pas à mettre un collègue en garde s'ils s'aperçoivent qu'il se trouve dans une situation dangereuse.

Ils attendent en outre de leur patron qu'il fasse preuve de professionnalisme. Une employée d'hôtel (BE15) observe: «La relation avec la direction est ouverte. On peut parler de tout. En cas de problème, il y a toujours quelqu'un à qui s'adresser» (salariée, BE15). Elle ajoute, en faisant une comparaison avec son employeuse précédente: «Elle [l'employeuse précédente] voulait seulement être amie avec nous. Ici, c'est différent, la patronne ne cherche pas particulièrement à être notre amie, mais elle se montre très compréhensive et elle nous encourage» (salariée, BE15). On trouve un autre cas d'inversion des rapports de force entre les travailleurs et la direction dans une entreprise de construction (BE6), dont la patronne constate que certains employés, qui y travaillaient déjà lorsque son père et son grand-père dirigeaient la société, ont pris l'ascendant sur elle. Ils se

permettent davantage de libertés et la direction n'a plus d'autorité sur eux. Pour prendre un exemple qui se rapporte à la SST, ils refusent de porter leur EPI, même si la propriétaire-gérante le leur demande. Celle-ci semble accepter cette situation sans prendre de sanctions.

Enfin, les bonnes relations sociales sont particulièrement importantes dans le secteur de la santé humaine et du travail social, où les risques sont principalement psychosociaux, et donc invisibles. Les employeurs doivent créer et entretenir une atmosphère qui encourage les travailleurs à discuter des éventuels risques psychosociaux auxquels ils sont exposés.

▪ **Autres facteurs**

La taille de l'entreprise a une incidence sur la gestion de la SST, non seulement à travers les relations sociales qui caractérisent les MPE, mais aussi en raison des tâches multiples que les travailleurs sont appelés à accomplir. Le patron d'une entreprise du secteur manufacturier (BE1) remarque que, si actuellement les travailleurs peuvent intervenir sur différents sites et avoir une grande diversité dans leur travail, ce ne serait plus le cas dans une structure plus grande, où les tâches seraient plus clairement réparties. Il en va de même dans un établissement horeca (BE12), où un chef transporte et installe lui-même l'équipement et le matériel, avant d'entamer son travail de cuisinier. Cette situation accroît les risques physiques (charges lourdes) et peut aussi occasionner un stress supplémentaire (fatigue de l'installation déjà présente au moment de commencer à cuisiner). Dans une grande entreprise de traiteur, le transport et l'installation auraient été confiés à quelqu'un d'autre.

En outre, la région où l'entreprise exerce son activité peut également jouer un rôle. Le directeur d'une société de vente en gros (BE10) constate que «[la ville] est en effet réputée pour sa convivialité, ce qui facilite les relations avec les clients, qui se montrent pour la plupart très amicaux et respectueux envers les salariés» (BE10). Une autre entreprise, située à la frontière avec les Pays-Bas, exécute une large part de ses travaux dans ce pays. Le travailleur interrogé dans cette société souligne qu'il y a une incidence, dans la mesure où la gestion de la SST paraît être plus avancée dans les entreprises néerlandaises.

Dans les deux filiales de l'échantillon, le rôle de la société mère ne doit pas être sous-estimé. En effet, même si les filiales belges disposent d'une certaine autonomie, l'influence des sociétés mères, qui imposent des orientations générales en matière de SST, est perceptible. En outre, dans l'un des cas, la société mère dispense une formation à l'intention de ses salariés dans le monde entier, avec des cours sur la sécurité qui visent en particulier à permettre aux travailleurs de transférer ces instructions de sécurité aux clients.

Dans le secteur de la santé humaine et du travail social, la structure de gestion et la dépendance des entreprises à l'égard des subventions du gouvernement ont une incidence négative sur la gestion de la SST. En effet, les choix stratégiques sont faits par le conseil d'administration, qui décide de la répartition des ressources financières et humaines, sans avoir une idée très précise des conditions de travail. Dans aucun des cas étudiés, la SST n'est une priorité du conseil d'administration. Il s'ensuit qu'aucun budget n'est prévu pour prendre des mesures en matière de SST, en dehors des normes minimales qui doivent être respectées. En outre, dans toutes ces entreprises, tant les travailleurs que les dirigeants font état d'un déséquilibre entre le travail à effectuer et le nombre de travailleurs qui s'en chargent. Cela peut créer des situations dangereuses, dues à une charge de travail trop lourde ou au mécontentement des clients qui estiment ne pas recevoir l'attention dont ils ont besoin.

3.4 Résumé et principales conclusions

L'incidence de la taille des entreprises sur la gestion de la SST est ancrée dans la législation belge, qui impose la création d'un comité pour la prévention et la protection au travail dans toutes les entreprises employant au moins 50 salariés, ce qui exclut les MPE. De plus, dans les entreprises comptant au moins 20 salariés et dans des entreprises à haut risque (comme dans les secteurs de la construction et de l'industrie manufacturière), l'employeur doit être assisté par un conseiller en prévention interne, qui contribue à la mise en œuvre d'une politique d'entreprise en matière de bien-être au travail. Dans les entreprises de moins de 20 salariés, l'employeur peut assumer lui-même cette fonction. Bien que les conseillers en prévention internes interrogés déclarent qu'ils ne disposent que de très peu de temps pour accomplir les tâches qui leur incombent à ce titre, la formation qu'ils reçoivent augmente au moins les connaissances et la sensibilisation de l'entreprise en matière de SST.

Outre la taille de l'entreprise, le premier facteur déterminant pour la mise en place d'une stratégie de gestion de la SST dans les sociétés concernées semble résider dans les valeurs et l'expérience de l'employeur. Les entreprises retenues dans l'échantillon se signalent plus particulièrement par les bonnes relations sociales qui y règnent et par la proximité entre la direction et le personnel. Comme nous l'avons fait valoir dans le présent rapport, il est peu probable que ces caractéristiques soient représentatives de la SST dans les MPE en général. Néanmoins, même si ces valeurs et ces expériences créent une volonté d'offrir aux salariés un environnement de travail de qualité, cela ne suffit pas à mettre en pratique ces bonnes intentions, compte tenu du peu de temps et de ressources dont disposent souvent les responsables dans les MPE. S'il existe une sensibilisation aux risques dans les entreprises visitées, la gestion systématique des risques y fait souvent défaut.

Les entreprises des secteurs de l'industrie manufacturière et de la construction ont tendance à avoir une gestion des risques plus systématique grâce à la certification VCA, souvent imposée par les clients B2B aux sociétés sous-traitantes qui effectuent des travaux dans leurs locaux présentant un environnement à haut risque. Pour obtenir et conserver cette certification, ces entreprises doivent donner une formation spécifique en matière de sécurité à l'ensemble de leur personnel opérationnel – cadres et travailleurs. Hormis cette formation, certaines conditions doivent être remplies, comme la tenue de réunions «boîte à outils» (brèves réunions de sécurité avec les travailleurs) et la réalisation d'analyses de risques de dernière minute. Des audits sont organisés pour vérifier le respect de ces critères de sécurité. Il en résulte également un meilleur respect de la législation par les entreprises certifiées, puisque les critères de la VCA couvrent les mesures de SST imposées par la loi. En outre, tant les travailleurs que les dirigeants des sociétés certifiées VCA semblent avoir adopté une certaine dynamique en matière de SST, où la prévention des risques devient une habitude naturelle. Ce système de certification est cependant limité par l'absence de critères relatifs à la prévention des risques psychosociaux, souvent négligés dans ces secteurs.

D'une manière générale, on constate que le soutien dont les MPE ont besoin se rapporte à la fois au personnel, à l'entreprise et au secteur. Des services externes de prévention peuvent jouer un rôle essentiel s'ils prennent le temps nécessaire pour visiter l'entreprise et discuter des questions de SST avec la direction. C'est le cas dans certaines sociétés, qui reçoivent régulièrement la visite d'un membre du service de prévention externe chargé de formuler des recommandations sur les moyens d'améliorer la gestion de la SST à l'intention de l'employeur ou du conseiller en prévention. Dans d'autres cas, les services externes de prévention se contentent du strict minimum (visites médicales, analyse de risque rudimentaire et lettres d'information), sans véritablement accompagner et motiver le chef d'entreprise dans sa gestion de la SST. Plusieurs employeurs font part de leur impression que les MPE ne constituent pas une priorité pour les services de prévention externes, qui se concentrent

plutôt sur les grandes entreprises. Une autre source de soutien externe peut provenir des fédérations sectorielles, qui fournissent à leurs membres des informations spécifiques au secteur, y compris en matière de SST, en particulier dans l'horeca et la construction. En outre, dans ces deux secteurs, les fédérations organisent des formations sur la SST à l'usage de leurs membres. Dans le secteur de la construction, une compensation financière est prévue pour les heures de travail perdues. Dans le secteur de l'horeca, ces cours sont totalement gratuits. Ces formations sont très appréciées tant par les travailleurs que par les dirigeants, non seulement parce qu'elles sont gratuites, mais aussi parce qu'elles sont adaptées au secteur et tiennent compte de la réalité quotidienne des entreprises concernées et des risques auxquels elles sont exposées. Les personnes interrogées qui ont suivi ces formations assurent mettre en pratique ce qu'elles y ont appris.

L'absence de stratégies de prévention des risques psychosociaux dans les entreprises de l'échantillon illustre la difficulté qu'il y a à sensibiliser les MPE par des actions de grande envergure qui ne ciblent pas leurs besoins spécifiques. Bien que le gouvernement belge ait mené une vaste campagne en faveur de la prévention des risques psychosociaux, après l'adoption de la nouvelle législation de 2014, seules trois entreprises étudiées ont effectivement commencé à évaluer ces risques. D'après les entretiens avec les propriétaires-gérants, il semble que ceux-ci ne sachent pas vraiment quels sont les risques psychosociaux qui existent dans leur entreprise et comment mettre en place une stratégie de prévention. Ils ont souvent l'impression que leur entreprise ne cadre pas avec ce qui leur est proposé pour la gestion des risques psychosociaux.

Pour conclure sur une observation générale, il apparaît que la plupart des pratiques de gestion de la SST sont introduites quand un problème se pose. Dans les entreprises qui n'ont pas connu d'accidents graves, les petits incidents sont pour la plupart résolus par les travailleurs eux-mêmes, qui trouvent des solutions ponctuelles. Il en va de même pour les discussions lors des réunions d'équipe, dont l'ordre du jour couvre rarement les questions de SST: celles-ci sont abordées lorsqu'il y a une raison concrète d'en discuter. Dans le secteur social, par exemple, les risques psychosociaux ne seront évoqués lors de ces réunions que si un membre du personnel a été victime de violences verbales de la part de clients. Ce n'est par conséquent qu'après avoir subi un ou plusieurs accidents graves qu'une entreprise se dote d'une gestion plus systématique de la SST.

Bien qu'il existe en Belgique de nombreuses sources d'information et d'assistance susceptibles d'aider les MPE à gérer la SST, la difficulté consiste surtout à susciter l'intérêt des entreprises en leur proposant des solutions efficaces et adaptées à leurs activités (compte tenu du peu de temps et des ressources financières et humaines limitées dont elles disposent), ainsi qu'un suivi constant dans la mise en place d'une gestion dynamique et systématique de la SST.

4 Références

- Confédération Construction (s.d.), *Ensemble contre le dumping social*. Disponible à l'adresse: <http://www.confederationconstruction.be/fr-be/actua/dumpingsocial.aspx>
- EUROSTAT (2013), module ad hoc de l'enquête de l'Union sur les forces de travail «Accidents du travail et autres problèmes de santé liés au travail». Disponible à l'adresse: <https://ec.europa.eu/eurostat/web/lfs/data/database>
- EU-OSHA (2015), données de l'enquête européenne des entreprises sur les risques nouveaux et émergents (ESENER). Disponibles à l'adresse: <https://osha.europa.eu/fr/surveys-and-statistics-osh/esener/2014fr>
- EU-OSHA (2016), *Contextes et dispositions en matière de santé et sécurité au travail dans les micro et petites entreprises de l'UE – Projet SESAME*, Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne. Disponible à l'adresse: <https://osha.europa.eu/fr/tools-and-publications/publications/contexts-and-arrangements-occupational-safety-and-health-micro/view>
- EU-OSHA (2017), *Participation des travailleurs à la gestion de la sécurité et de la santé au travail: éléments qualitatifs recueillis dans le cadre de la deuxième enquête ESENER-2, Rapport national – BELGIQUE*, Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne. Disponible à l'adresse: <https://osha.europa.eu/fr/tools-and-publications/publications/country-report-belgium-worker-participation-management/view>
- EU-OSHA (2018), *De la politique à la pratique: La sécurité et la santé dans les micro et petites entreprises dans l'UE. Rapport national: Belgique*, Luxembourg: Office des publications de l'Union européenne.
- Flyvbjerg, B. (2006), *Five misunderstandings about case-study research. Qualitative Inquiry*, 12(2):219-245.
- Hansez, I. (2014). «Du diagnostic à l'intervention en entreprise: quelle réalité, quelles limites?» Exposé présenté dans le cadre de la Démarche de prévention des RPS: freins et leviers à une prévention durable des RPS, Regards Croisés France-Belgique, Bruxelles, Décembre.
- Lamberts, M., et Terlinden, L. (2016), *Actie-onderzoek: Implementatie van een duurzame preventiestrategie voor psychosociale risico's in ondernemingen*. KU Leuven, Leuven.
- Office national de sécurité sociale (2014). Statistiques en ligne: petites et moyennes entreprises Disponible à l'adresse: <http://www.rsz.fgov.be/fr/statistiques/statistiques-en-ligne/petites-et-moyennes-entreprises>
- FEDRIS (2014a). Rapport statistique sur les accidents du travail — secteur privé. Accessible à l'adresse: <https://www.fedris.be/fr/professionnel/secteur-prive/statistiques/rapport-annuel-statistique-2013>.
- FEDRIS (2014b). Rapport statistique 2013. Fonds des maladies professionnelles, Bruxelles. Disponible à l'adresse: <https://www.fedris.be/fr/professionnel/maladies-professionnelles-secteur-prive/rapports-annuels-statistiques>
- Unizo, Graydon Belgium et UCM (2016), *Het KMO-Rapport: De financieel-economische gezondheid van de Vlaamse, Brusselse en Waalse KMO in beeld*, Bruxelles.

Valenduc, G. (2014), *Mieux connaître les emplois dans les petites entreprises — Un état des lieux au niveau national et dans les Régions*. Disponible à l'adresse: http://www.ftu-namur.org/csc/tendances_perspectives.html

Wlodarski, O. (2013), *Stratégie nationale en matière de Bien-être au Travail 2008-2012 — Évaluation*, Prevent, Leuven. Disponible à l'adresse: <http://www.emploi.belgique.be/moduleDefault.aspx?id=39435>

L'Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail (EU-OSHA) contribue à faire de l'Europe un lieu de travail plus sûr, plus sain et plus productif. L'Agence mène des activités de recherche et de développement, diffuse des informations fiables, équilibrées et impartiales en matière de sécurité et de santé, et organise des campagnes de sensibilisation à l'échelle de toute l'Europe. Créée par l'Union européenne en 1994 et établie à Bilbao, en Espagne, l'Agence réunit des représentants de la Commission européenne, des gouvernements des États membres, des organisations d'employeurs et de travailleurs, ainsi que des experts réputés des États membres de l'Union et au-delà.

Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail

Santiago de Compostela, 12 5e étage
48003 Bilbao, Espagne
Tél. +34 944358400
Télécopieur +34 944358401
Courriel: information@osha.europa.eu

<http://osha.europa.eu>