

## CP 226

Recommandation  
au sujet de la politique  
du bien-être  
dans les entreprises

Employés dans le commerce  
international,  
le transport et les  
branches d'activité  
connexes

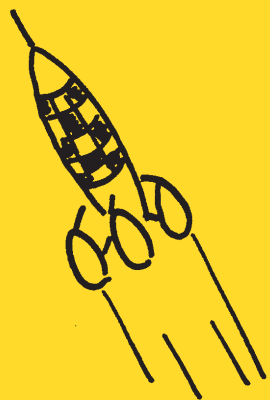


boulevard Poincaré 72/74

1070 Bruxelles

02/558 51 50

[www.cgslb.be](http://www.cgslb.be)



Editeur responsable : Guy Haaze - boulevard Poincaré 72/74 - 1070 Bruxelles



## CP 226 RECOMMANDATION au sujet de la POLITIQUE du BIEN-ETRE dans les ENTREPRISES

Employés dans le commerce international,  
le transport et les branches d'activité connexes



17 mai 2004

# CP 226 RECOMMANDATION DU 17/5/04 au sujet de la POLITIQUE du BIEN-ÊTRE dans les ENTREPRISES

## A. CONSIDERATIONS PRELIMINAIRES

Le bien-être au travail et la satisfaction professionnelle des travailleurs font l'objet d'une attention de plus en plus grande. Le législateur lui-même est déjà intervenu rigoureusement au niveau de la politique du bien-être par le biais de toutes sortes de dispositions légales.

Les partenaires sociaux de la Commission Paritaire pour les employés du commerce international, du transport et des branches d'activité connexes également sont conscients de l'importance d'une politique active en matière de bien-être dans les entreprises du secteur. A cet effet, et en exécution de la convention collective de travail du 7 mai 2001 concernant le protocole d'accord 2001-2002, une étude a été réalisée par ISW concernant les points sensibles spécifiques au niveau de la situation de travail et leur impact sur le bien-être des employés concernés. L'étude a été faite sur base d'une enquête écrite auprès de tous les employés, occupés dans le secteur.

Dans la deuxième moitié de 2003, ISW a formulé, en fonction des résultats de l'étude, six recommandations concernant des actions possibles en vue d'un impact positif durable sur les points faibles spécifiques en matière de vécu du travail dans les entreprises du secteur.

Les partenaires sociaux ont décidé qu'un nombre de points sensibles peuvent être contrés par une meilleure harmonisation entre la formation des employés (*tant personnel exécutif que dirigeant*) et la situation concrète dans les entreprises. D'autres points seront pris en considération dans le cadre des négociations paritaires au sujet du renouvellement de l'accord sectoriel 2003-2004.

À présent, et dans le même cadre, les partenaires sociaux du secteur adressent une recommandation à toutes les entreprises en ce qui concerne l'approche des trois points suivants, pour lesquels le secteur (*ou certains sous-secteurs*) reflète des résultats plus faibles par rapport à ceux d'un groupe de référence d'employés: la consommation de substances, les accidents du travail et le harcèlement.

Les partenaires sociaux mettent en lumière que dans le contexte de la politique en matière de bien-être au travail, un rôle important est attribué aux Comités pour la Prévention et la Protection au Travail. En effet, la mission de ces comités est de rechercher et de proposer tous les moyens et de participer activement à tout ce qui est entrepris afin de promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Donc, il leur est assigné un rôle fondamental lors de la rédaction, la mise en oeuvre et l'évaluation d'une politique de prévention.

Dès lors, l'employeur a l'obligation de fournir aux membres du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail des informations suffisantes, correctes et maniables, de sorte que ceux-ci soient en mesure de donner des avis en connaissance de cause et de participer ainsi à la réalisation de la politique de prévention.

Dans le cadre de ses missions, le Comité pour la Prévention et la Protection au Travail doit pouvoir compter également sur le soutien spécialisé des experts en matière de la politique du bien-être et de la prévention, suivants: le conseiller en prévention et le médecin du travail.

## 3. Harcèlement au travail

La notion de "harcèlement au travail" peut couvrir différentes formes. Il s'agira surtout de:

- harcèlement sexuel
- violence verbale
- violence physique ou agression
- racisme (*sur base de la couleur de la peau, de la religion*)
- discrimination (*sur base du sexe, de l'âge, d'un handicap, etc.*)
- harcèlement par dirigeants, collègues ou subalternes.

En tant que groupes à risque en ce qui concerne le harcèlement au travail, quelques constantes ont surgi dans le secteur:

- les femmes
- les employés avec une grande insécurité de la fonction
- les employés exposés à des charges physiques ou des substances toxiques.

### RECOMMANDATION

L'effort entrepris en vue de réduire les actes de harcèlement peut être basé e.a. sur les facteurs suivants:

- un bon soutien social par le dirigeant
- un bon soutien social par les collègues
- un bon équilibre travail-vie privée (*combinaison du travail avec la vie privée*).

Étant donné la grande influence des actes de harcèlement sur la satisfaction au travail et l'accomplissement efficace de la fonction, il est nécessaire de mener au niveau de l'entreprise une politique spécifique, basée sur un programme de prévention en matière de harcèlement, comme prévu dans la législation en cette matière.

Lors de l'élaboration de cette politique et de la communication à ce sujet, il faudra mettre en exergue les points suivants:

- les conséquences du harcèlement pour toutes les personnes concernées
- les possibilités d'accueil pour les victimes
- l'assistance dès la notification des actes de harcèlement et au cours du processus de réintégration qui suit.

L'employeur doit communiquer clairement au sujet du contenu du programme de prévention qui a été approuvé par le Comité pour la prévention et la protection.

Dans ce contexte il est indispensable que tous les membres du personnel soient au courant du nom de la personne de confiance qu'ils peuvent contacter en cette matière, des modalités de ce contact et de la procédure à suivre.

L'employeur doit communiquer également quelles mesures concrètes ont déjà été prises dans l'entreprise afin de contrer une conduite indésirable au travail.

Il y a lieu d'inciter le personnel dirigeant à réagir préventivement à des formes d'actes de harcèlement en puissance.

## B. RECOMMANDATIONS

Vues les considérations préliminaires, la Commission Paritaire recommande que les points suivants soient susceptibles d'être discutés au niveau de l'entreprise et qu'en raison du reportage par l'employeur et de l'avis éventuel du Comité, ils soient mis, à des intervalles de temps réguliers, à l'ordre du jour des réunions périodiques du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail:

- la consommation de substances
- les accidents du travail
- le harcèlement au travail.

A cet égard, il faudra s'inspirer des constatations faites à l'occasion de l'enquête par ISW sur la demande du Fonds Social du secteur, comme suit:

### 1. Consommation de substances

Dans ce contexte, il faut entendre par consommation de substances:

- l'utilisation de médicaments
- l'utilisation de somnifères et de calmants
- le tabagisme (*excessif*)
- la consommation de boissons alcoolisées

#### a) médicaments

Les employés du secteur prennent plus de médicaments que leurs collègues du groupe de référence.

#### b) somnifères et calmants

Pour l'utilisation de somnifères et de calmants, le pourcentage dans le sous-secteur transport/expédition se situe au-dessus de la moyenne.

#### c) tabagisme

Le secteur compte un nombre de fumeurs plus important que le groupe de référence et le nombre de gros fumeurs est considérablement plus élevé.

#### d) alcool (*bière, vin, spiritueux*)

La consommation d'alcool chez les employés du secteur est considérablement plus importante que chez leurs collègues du groupe de référence.

Surtout dans le sous-secteur "ports" on est confronté avec des pics à cet égard.

### RECOMMANDATION

Le score élevé global de la consommation de substances révèle la nécessité de réaliser au niveau de l'entreprise un programme de santé en vue de diminuer la consommation de substances telle qu'esquissée ci-avant.

Dans ce contexte il est très important d'examiner et d'attaquer non seulement les symptômes mais également les causes sous-jacentes de la consommation de substances excessive (*p.ex. pression du travail trop élevée*). La contribution de facteurs externes doit également être prise en compte.

A côté du Comité pour la prévention et la protection il y a lieu d'associer le médecin du travail à l'élaboration d'un programme de santé.

## 2. Accidents du travail

Les conséquences d'un accident du travail n'ont pas uniquement trait à la victime elle-même, mais également aux membres du ménage (*ou aux proches parents*) de la victime et au milieu de travail.

La victime est confrontée avec des souffrances physiques, voire une diminution de la validité corporelle, ce qui peut entraîner des conséquences sur le plan psychique et moral, tant dans le cadre du travail que dans le cadre de la vie privée.

Les membres du ménage (*ou les proches parents*), les amis et les connaissances sont surtout confrontés avec la souffrance psychique (*crainces/incertitude quant à l'issue ou les conséquences à plus long terme*).

Un accident du travail grave peut également provoquer des sentiments d'incertitude et d'inquiétude chez les collègues, ce qui peut résulter dans une baisse de la productivité.

Pour l'employeur, la prévention d'accidents du travail est une mission primordiale et un devoir humanitaire et social.

Le risque d'accidents du travail s'accroît par différents facteurs tels que:

- une pression du travail trop élevée
- des méthodes de travail peu sûres
- des matériaux ou machines dangereux
- des choses stockées ou placées dangereusement
- le risque toxique (*substances chimiques, pollution atmosphérique, danger de contagion*).

Des problèmes à un niveau supérieur à la moyenne se situent surtout dans certains sous-secteurs:

#### a) sous-secteur logistique/courrier:

- pression et charge physique du travail
- travail dangereux
- risque toxique

#### b) sous-secteur ports:

- travail dangereux
- risque toxique

#### c) sous-secteur transport/expédition:

- bons scores dans ce sous-secteur pour presque tous les critères examinés
- uniquement pour le travail dangereux, le score est légèrement supérieur au score moyen du groupe de référence employés.

### RECOMMANDATION

Afin de réduire le pourcentage d'accidents il y a lieu de mener une politique visant un changement de comportement préventif chez les employés.

Cette politique doit comprendre également des mesures appropriées pour un accueil adéquat et structuré des victimes.

La politique précitée doit être comprise dans un plan d'entreprise en matière de prévention et de protection au travail.

A côté du Comité pour la prévention et la protection il y a lieu d'associer le médecin du travail à la rédaction de ce plan d'entreprise.