

# Un service pour le bien-être au travail dans des associations bruxelloises

Dominique Wautier, coordinatrice de l'Association bruxelloise pour le bien-être au travail - ABBET

.....

*L'accord non-marchand signé en 2010 entre la Commission communautaire française - COCOF et les partenaires sociaux des associations de service à la personne prévoit une mesure « Emploi-Bien-être ». Elle se concrétise par des projets menés à l'initiative des fonds sociaux paritaires et par la création de l'ABBET.*

.....

*Mots clefs : fatigue professionnelle, conditions de travail, non marchand, travail et santé, travail social.*

La loi sur le bien-être au travail est adoptée le 4 août 1996. Le législateur - européen en tête - est passé du « Règlement général pour la protection au travail » contenant des prescriptions techniques avec obligation de moyens, à une Loi et son Code, contenant des prescriptions moins détaillées, mais avec obligation de résultats. La loi vise à prévenir les risques et les dommages tant physiques (sécurité, santé, ergonomie, environnement...) que psychosociaux (relations de travail, charge émotionnelle, conflits de rôles, autonomie et responsabilités, justice organisationnelle, etc.). Or des études récentes montrent que dans plusieurs sous-secteurs du non-marchand, jusqu'à 55% des associations ne connaissent que vaguement, voire ignorent cette loi.

## ..... Non-marchand : une mesure « bien-être » pour réduire les risques

A priori moins exposés aux risques que dans certains secteurs, tels la construction, les travailleurs des associations, même de petite taille sont pourtant concernés. Les métiers du « travail sur et avec autrui » exigent un investissement personnel face aux difficultés et souffrances des bénéficiaires. Le travailleur, qu'il soit éducateur, aide familiale, assistant social ou infirmier y est moralement, psychologiquement et physiquement exposé. Le contexte bruxellois actuel amplifie, voire aggrave les difficultés des bénéficiaires (démographie, logement, chômage, multiplicité des représentations culturelles et des modes de vie...). Cela rend souvent complexe et lourde à porter

la question du sens du travail et des efforts entrepris par les travailleurs. Or, si les travailleurs se sentent bien, les usagers recevront un meilleur accompagnement.

## ..... La mesure « emploi-bien-être » de l'accord non-marchand concerne plus de 8 000 travailleurs

La dotation annuelle de 350 000 € est répartie sur deux volets d'activité :

1. Premier volet. L'Association bruxelloise pour le bien-être au travail, asbl paritaire ABBET, initiée dans le cadre de l'accord non marchand signé en 2010<sup>1</sup> et inaugurée le 11 juin 2012 doit apporter aux associations des services concrets. Elle peut intervenir dans chaque association afin de l'aider dans le développement d'une politique préventive en matière de bien-être : information sur les démarches requises, analyses de risques et construction participative de plans d'action bien-être, orientation vers des formations, soutien aux conseillers en prévention, etc. L'asbl fournit également de l'information accessible à tous par son site Internet, une newsletter ou l'actualisation de mesures administratives qui peuvent intéresser le non-marchand. L'asbl a également coproduit avec le Centre vidéo de Bruxelles – Vidéo éducation permanente (CVB-VIDEP), le film de sensibilisation « Tu me fais craquer »<sup>2</sup>.
2. Deuxième volet. Un appel à projets annuel aux fonds sociaux paritaires<sup>3</sup> pour des études sur la question du bien-être au travail, pour l'achat de

matériel adapté, pour l'embauche compensatoire pour les travailleurs suivant une formation relative au bien-être, pour des formations spécifiques, des subsides pour augmenter le temps de travail de conseillers en prévention, ou encore pour la création d'outils pratiques.

Certaines actions se réalisent aussi en collaboration avec l'asbl ABBET, notamment la création de la « Boîte à outils pour le bien-être au travail » (Bobet) avec le Fonds social ASSS (aide sociale et soins de santé) et le Fonds ISAJH (Institutions et services d'aide aux jeunes et aux handicapés). Il s'agit d'une série de fiches, expliquant de manière claire et adaptée l'ensemble de la loi et du code, et d'outils pratiques qui seront imaginés au fil du temps.

La boîte à outils sera diffusée via Internet et sur papier, à partir d'avril 2013.

### **Services visés par la mesure « emploi-bien-être » :**

- **CP 318** : services d'aide à domicile (+- 1.100 personnes).
- **CP 319** : centres de jour et d'hébergement, services d'accompagnement pour enfants et adultes handicapés, et maisons d'accueil pour adultes et familles en difficulté (+ 2.000 personnes).
- **CP 327** : entreprise de travail adapté à Bruxelles - ETA (1.800 personnes dont 1.450 handicapées).
- **CP 329** : organismes d'insertion socioprofessionnelle, ateliers de formation par le travail et missions locales (900 personnes).
- **CP 332** : centres d'action sociale globale, centres de planning familial, services d'aide sociale aux justiciables, espaces-rencontres, services de médiation de dettes, centres de télé-accueil, services de santé mentale, services actifs en matière de toxicomanie, centres de coordination de soins et services à domicile : +- 1.600 personnes.
- **CP 330** : maisons médicales et services de soins palliatifs (350 personnes)
- l'ABBET peut également intervenir dans les associations ayant un projet "Cohésion sociale" selon le décret COCOF.

#### Contact

ABBET asbl  
Quai du Commerce 48 à 1000 Bruxelles  
Tél. : 02/227 62 02 - Fax : 02/227 59 77  
courriel : [info@abbet.be](mailto:info@abbet.be) - site internet : [www.abbet.be](http://www.abbet.be)

### **L'ABBET dans les associations**

L'ABBET intervient dans les associations de manière participative avec les travailleurs, en complément et en soutien des obligations légales auxquelles l'organisation est tenue et en veillant à une réserve certaine concernant les informations reçues :

- Une première rencontre. A la demande de l'employeur, une première rencontre est organisée afin de connaître les réalités et attentes.
- Apporter une expertise complémentaire au conseiller en prévention en place. Selon la taille de l'association, le niveau de formation du conseiller en prévention, la présence ou non d'un comité de prévention et de protection au travail et/ou d'une délégation syndicale, l'ABBET peut apporter son soutien de manière personnalisée : conseils réguliers, participation à des réunions ou groupes de travail, aide aux rapports, sensibilisation.
- Analyse des risques. Un dépistage participatif des risques est réalisé avec 8 à 10 personnes représentatives des différentes situations de travail (sociales, éducatives, administratives, techniques...). La discussion se fait suivant la grille Déparis<sup>4</sup> afin de couvrir les aspects techniques, organisationnels et relationnels qui font que la vie quotidienne au travail est plus ou moins facile, efficace et agréable.
- Une observation complémentaire des lieux et situations de travail pourra compléter l'analyse de risques et analyser plus en détail les problèmes non résolus, comme par exemple : une analyse de type ergonomique de la situation de travail, une analyse des risques liés aux équipements de travail, des risques pour la santé, des conflits de rôles, des chocs émotionnels. L'ABBET examine avec l'équipe les pistes à suivre avec d'autres instances (service externe de prévention et de protection - SEPP, service externe de contrôle techniques - SECT). Elle vous renseigne également des pistes de formation, d'accompagnement, etc.
- Accompagner les associations dans la réalisation de leurs plans d'action. L'ABBET peut accompagner, au cas par cas, la réalisation du « plan global de prévention » et du « plan d'action annuel » de l'asbl.

## Notes et références

1. L'assemblée générale de l'asbl ABBET est composée de 10 fédérations d'employeurs (AMA, ACJB, ANCE, ASAH, ACSEH, CBENM, FASS, FEBISP, FEBRAP, FSB) et de 10 représentants des organisations syndicales (CGSLB, CNE, CSC BI, CG FGTB et SETCa). Le conseil d'administration et le bureau sont également paritaires.

2. « Tu me fais craquer » un film réalisé par le VIDEP ([www.cvb-videp.be](http://www.cvb-videp.be)). Il présente la réalité du vécu des « travailleurs de la relation » tant sur le plan de la santé, la sécurité, l'ergonomie que de la charge psychosociale. A voir sur [www.abbet.be](http://www.abbet.be).

3. Les Fonds sociaux paritaires : Pour les CP 318 (Aide aux familles), 319 (Fonds ISAJH), 327 (Fonds des ETA), et 332 (Fonds ASSS), vous trouverez les informations sur le site de l'Association paritaire pour l'emploi et la formation - APEF : [www.apefasbl.org](http://www.apefasbl.org). Pour la CP 330 (Fonds ESS), informations sur le site de FE-BI asbl-vzw : [www.fe-bi.org](http://www.fe-bi.org).

4. Pour plus de détails, voir <http://www.abbet.be/-Les-services>

5. Le premier niveau de la stratégie de gestion des risques SOBANE (Screening / Observation / Analyse / Expertise : [www.sobane.be](http://www.sobane.be)).

