

RAPPORT ANNUEL 2019



Agence fédérale des risques professionnels

FEDR*is*

FUSION

De la goutte d'eau à la source, de la source au ruisseau, du ruisseau au fleuve et du fleuve à l'océan, l'eau est un symbole de fusion.

Elle est également une source de santé et de bien-être.

Elle sera le fil conducteur de ce rapport qui symbolise lui aussi la fusion des forces humaines dans le travail, au sein d'une institution qui se focalise sur la protection et la promotion de la santé au travail.

SOMMAIRE

04 Mot d'introduction

QUI SOMMES-NOUS?

06 Naissance de Fedris

12 Organisation

07 Nos missions en quelques chiffres

13 Personnel

11 Comités de gestion

14 New way of working

NOS RÉALISATIONS

20 Burn-out

28 Amiante

24 Petits statuts

32 Digitalisation

36 Horizon 2023

37 Mot de la ministre

38 Mot des partenaires sociaux

39 Merci !

MOT D'INTRODUCTION

Nous sommes très fiers de vous présenter ce tout premier rapport annuel de Fedris. Il s'agit d'une étape importante dans la vie de notre jeune institution, depuis le moment où, en 2015, le Fonds des maladies professionnelles et le Fonds des accidents du travail ont décidé d'unir leurs destinées.

Nous voulons avant tout remercier tous les collaborateurs de notre institution pour leurs longs mois de travail intense. Cette fusion leur a demandé beaucoup d'efforts, mais ils y ont travaillé sans relâche, tout en continuant à assurer nos missions envers les assurés sociaux, les employeurs et toutes les parties prenantes, que ce soit de manière directe (dans le traitement des dossiers) ou via un travail de support.

Nous tenons également à remercier les partenaires sociaux qui, par leurs décisions, leurs encouragements et leur confiance, ont soutenu le processus de création de Fedris à travers les comités de gestion.

Un des événements importants de l'année 2019 fut le départ à la retraite, fin janvier, de Pierre Pots, notre administrateur général. Il aura été une figure marquante du Fonds des accidents du travail et restera l'administrateur général qui a concrétisé la création de Fedris.

Qui sommes-nous ?

La première partie de ce rapport vous permettra de faire connaissance avec notre nouvelle institution. Après un bref récit de la naissance de Fedris, avec la présentation de sa vision, de sa mission et de ses valeurs, le rapport fournit quelques chiffres-clés dans le domaine des accidents du travail et des maladies professionnelles. Les comités de gestion, la structure de l'institution, les budgets et le personnel vous sont ensuite présentés.

Cette première partie vous fait également découvrir comment Fedris s'inscrit dans le mouvement du *New way of working*. La rénovation en profondeur du bâtiment principal s'est achevée en 2019 : Fedris offre aujourd'hui un environnement de travail moderne et lumineux, en plus de possibilités de télétravail et de formations.

En 2019, le bien-être du personnel a également été au centre de l'attention, que ce soit à travers la mise en œuvre du plan d'action Bien-être, l'élaboration d'une procédure informelle pour le retour au travail ou encore le projet de prévention du burn-out pour les travailleurs des IPSS, mené par Fedris dans le cadre des synergies avec nos institutions sœurs de la sécurité sociale.

Nos réalisations

Divers projets ont pris forme en 2019 en vue d'améliorer la prévention des risques et la protection des travailleurs en matière d'accidents du travail et de maladies professionnelles, mais aussi pour améliorer le traitement des dossiers.

Fedris a ainsi mis en place un projet pilote de trois ans pour l'accompagnement des travailleurs victimes de burn-out. L'assurance contre les accidents du travail a été harmonisée et améliorée pour les personnes en formation sur le lieu de travail (projet Petits statuts). En ce qui concerne la prévention des risques liés à l'amiante, Fedris a mené une campagne en partenariat avec Constructiv (le fonds de sécurité d'existence pour le secteur de la construction) et réalisé un nouveau site web pour le Fonds amiante.

Fedris s'est aussi un peu plus digitalisé, que ce soit grâce au projet *Paperless*, qui nous mènera à un système unique de gestion électronique des documents, ou par la progression vers un environnement informatique commun à tous les collaborateurs. Ceci facilitera le travail du personnel de Fedris et permettra un traitement plus efficace des dossiers des assurés sociaux.

Bonne lecture !

Pascale Lambin

Pierre Desmarez

Administratrice
générale f.f.

Président du comité
de gestion

QUI SOMMES- NOUS?

**NAISSANCE
MISSIONS & CHIFFRES
ORGANISATION
PERSONNEL
NWOW**

NAISSANCE DE FEDRIS

Fedris, l'Agence fédérale des risques professionnels, est une institution publique de sécurité sociale au sein de l'administration fédérale belge. L'agence a été créée le 1er janvier 2017 par la fusion entre le Fonds des accidents du travail et le Fonds des maladies professionnelles. Cette naissance est intervenue dans le cadre du redesign de la fonction publique fédérale et a permis de rassembler sous le même toit les deux branches du risque professionnel, renforçant sa visibilité auprès du citoyen. L'idée est aussi de pouvoir développer plus facilement une approche globale et cohérente des risques professionnels, en collaboration avec les acteurs concernés, notamment en matière d'expertise, de prévention et de réinsertion professionnelle.

Les missions de Fedris portent sur les accidents du travail et les maladies professionnelles dans le secteur privé, les maladies professionnelles au sein des administrations provinciales et locales et, dans une moindre mesure, les accidents du travail dans le secteur public.

De plus, un Fonds amiante a été créé le 1er avril 2007 dont les missions spécifiques sont l'indemnisation et l'accompagnement des victimes de l'amiante, mais aussi les différentes facettes de la prévention face à cette problématique.

NOTRE MISSION

En tant qu'institution publique de sécurité sociale gérée paritairement, nous contribuons activement à la protection et à la promotion de la santé des travailleurs en milieu professionnel, aussi bien sur le plan de la prévention, de l'indemnisation correcte de dommages d'origine professionnelle, de la réintégration professionnelle que du contrôle de la bonne application de la loi en matière de risques professionnels. Nous informons et mettons à disposition nos connaissances ainsi que notre expertise.

NOS VALEURS

- Orientation client
- Sens des responsabilités
- Ouverture & honnêteté
- Respect & confiance

NOTRE VISION

1. Nous nous positionnons comme institution-référence et centre d'expertise pour le domaine des risques professionnels et nous partageons notre savoir-faire avec nos stakeholders. Nous jouons un rôle actif dans le débat social concernant les risques professionnels.
2. Nous contribuons à une politique de qualité visant la prévention, le maintien ou le retour au travail.
3. Nous garantissons une indemnisation correcte et cohérente des maladies professionnelles, des victimes de l'amiante et des accidents du travail, tenant compte de la spécificité de chaque branche.
4. Nous tendons à être une organisation durable, dynamique et performante à dimension humaine.
5. Au moyen de la gestion paritaire, nous contribuons à maintenir une concertation sociale durable.

NOS MISSIONS EN QUELQUES CHIFFRES

CHIFFRES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Les données ci-dessous proviennent des rapports statistiques annuels du secteur privé et du secteur public. Pour les accidents dans le secteur public, il s'agit de la situation en novembre 2019. Pour les accidents du secteur privé, il s'agit de la situation en juillet 2019.

DÉCLARATIONS

Nous avons reçu 219.448 déclarations d'accidents du travail.

ACCIDENTS RECONNUS

75.5 % dans le secteur privé et 24.5 % dans le secteur public.

88.7%

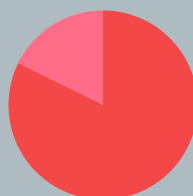
11.3%

ACCIDENTS REFUSÉS

86.5 % dans le secteur privé et 13.5 % dans le secteur public.

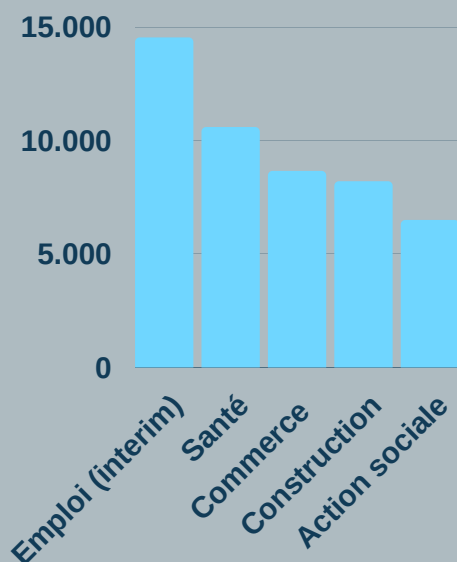
ACCIDENTS RECONNUS AU TRAVAIL OU SUR LE CHEMIN DU TRAVAIL

Sur le chemin du travail
17.7%



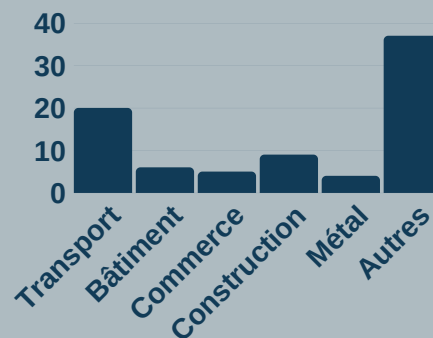
Sur le lieu de travail
82.3%

TOP 5 ACCIDENTS PAR SECTEUR



ACCIDENTS MORTELS

On a dénombré 81 accidents mortels.



CHIFFRES ACCIDENTS DU TRAVAIL



NOMBRE DE CAS POUR LES GENS DE MER

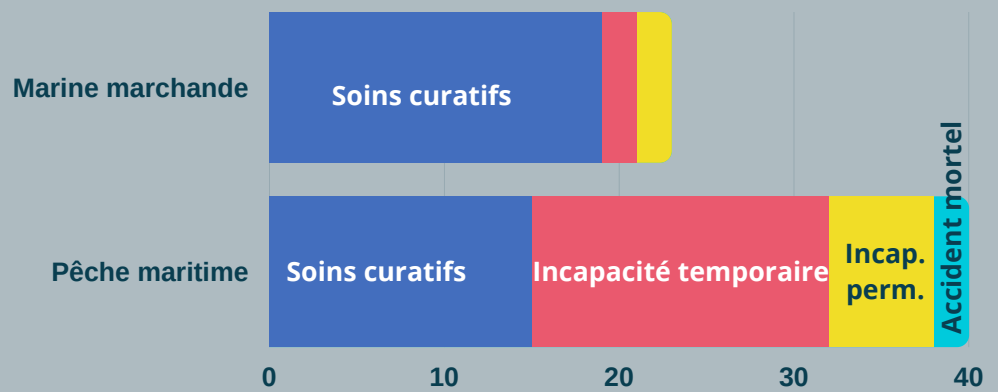
Fedris fait office d'assureur et indemnise les travailleurs dans la marine marchande et la pêche maritime, en cas d'accident du travail.

155

RISQUE AGGRAVÉ

entreprises en situation de risque aggravé.

Ces entreprises doivent payer une contribution forfaitaire à leur assureur afin de financer une analyse de risque et la mise en place d'actions de préventions.



ASSISTANCE SOCIALE AUX VICTIMES

826

VISITES À DOMICILE

2227

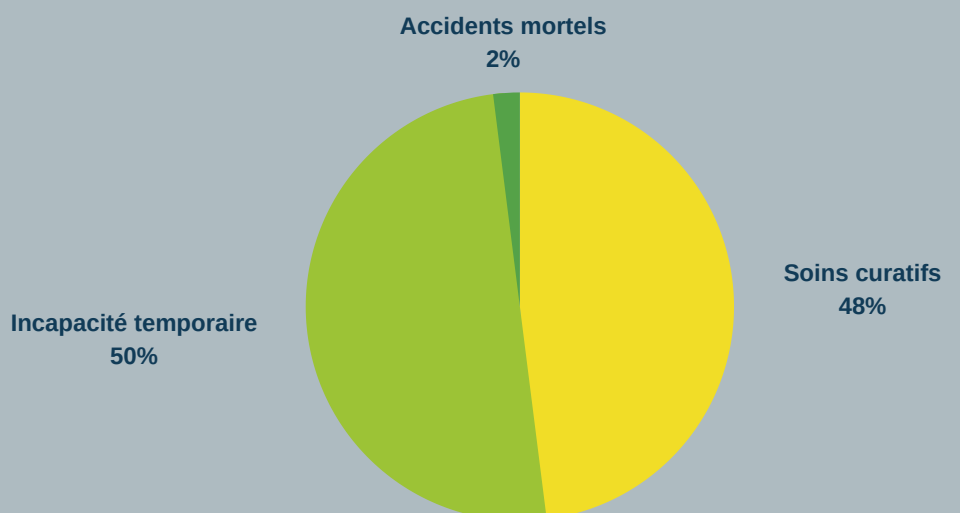
CONTACTS DANS LES PERMANENCES RÉGIONALES

1262

RÉPONSES AUX MAILS

ACCIDENTS NON ASSURÉS

50

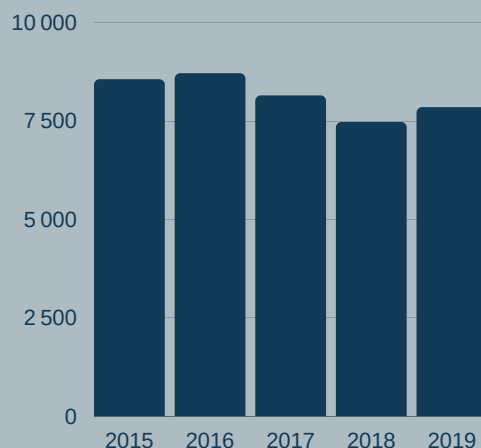


CHIFFRES MALADIES PROFESSIONNELLES

INDEMNISATION

PREMIÈRES DEMANDES

Nous constatons depuis 5 ans une stabilité des premières demandes d'indemnisation. En 2019, nous avons reçu 7848 demandes d'indemnisation.



DECISIONS POSITIVES

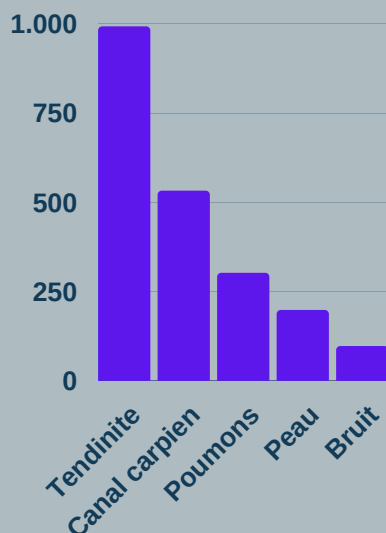
30%

DECISIONS NÉGATIVES

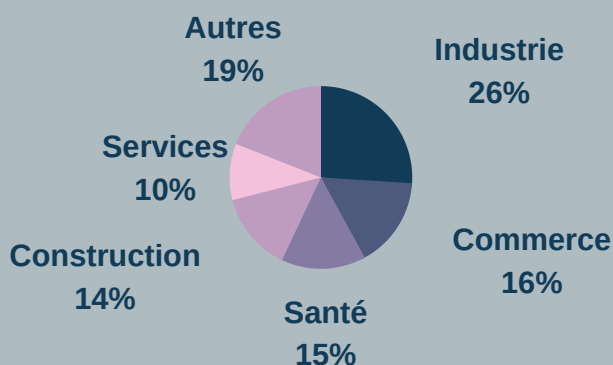
70%

2234 dossiers ont connu en 2019 une décision positive. 992 dossiers concernaient les tendinopathies, pathologie qui concerne également le plus de demandes d'indemnisation (2559 en 2019).

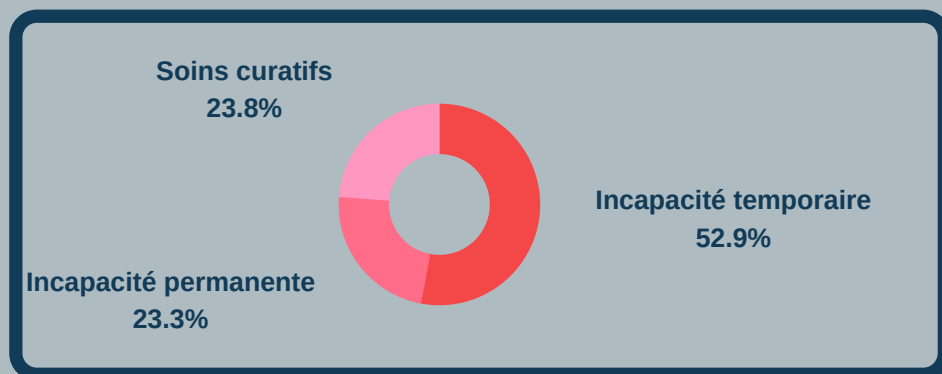
TOP 5 DECISIONS POSITIVES PAR MALADIE



TOP 5 DECISIONS POSITIVES PAR SECTEUR



CHIFFRES MALADIES PROFESSIONNELLES

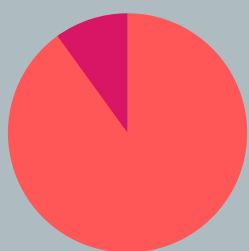


**INCAPACITÉS SUITE
AUX DÉCISIONS
POSITIVES**

PRÉVENTION

DÉCISIONS PRÉVENTION DOS 2019

Négatives
10%



Positives
90%

7694

VACCINS

129

**PROPOSITIONS
D'ÉCARTEMENT DU MILIEU
NOCIF DE TRAVAIL**

191

**DEMANDES DE VISITES
D'INGÉNIEURS EN
ENTREPRISES**

234

**MESURES RÉALISÉES
EN ENTREPRISES**

1846

**ANALYSES EN
LABORATOIRE**

Nous publions par ailleurs deux rapports statistiques très complets et détaillés que vous pouvez trouver sur notre site internet, dans le menu Publications.



MEMBRES DES COMITÉS DE GESTION

Fedris est géré par un comité général de gestion, qui est composé paritairement de représentants des employeurs et des travailleurs. Par ailleurs, il existe aussi un comité de gestion spécifique pour les matières relatives aux accidents du travail et un comité de gestion spécifique pour les maladies professionnelles. Fedris est placé sous la tutelle du ministre des Affaires sociales et de la Santé publique.

mise à jour 31/12/2019

CG GÉNÉRAL

Président: Monsieur
P. DESMAREZ

Représentants des employeurs:
Madame C. VERMEERSCH (vice-présidente du 1.01.2019 au 31.12.2019)
Monsieur S. DEMARRÉE
Monsieur L. WARLOP
Monsieur G. DE PREZ
Monsieur M. DE WILDE
Monsieur D. ROZENBLUM
Madame D. DUPUIS

Représentants des travailleurs:
Madame A. LÉONARD (vice-présidente du 1.01.2019 au 31.12.2019)
Madame I. DOYEN
Monsieur Y. EL OTMANI
Monsieur H. FONCK
Monsieur R. DE WEERDT
Monsieur H. VAN LANCKER
Monsieur P. VIGNERON

Commissaire du gouvernement aux
Affaires sociales: Madame I. VINCENT

Commissaire du gouvernement du
Budget: Monsieur E. MOEYAERT

Administrateur général faisant
fonction: Madame
P. LAMBIN (depuis 1.02.2019)

CG MALADIES PROFESSIONNELLES

Président:
Monsieur P. DESMAREZ

Représentants des employeurs:
Madame C. VERMEERSCH (vice-présidente du 1.01.2019 au 31.12.2019)
Monsieur S. DEMARRÉE
Monsieur E. DE BOM
Monsieur G. DE PREZ
Monsieur P. STIENON
Madame D. DUPUIS
Monsieur L. WARLOP

Représentants des travailleurs:
Madame A. LÉONARD (vice-présidente du 1.01.2019 au 31.12.2019)
Madame I. DOYEN
Monsieur Y. EL OTMANI
Monsieur J. DAERDEN
Monsieur R. DE WEERDT
Monsieur H. VAN LANCKER
Monsieur P. VIGNERON

Commissaire du gouvernement aux
Affaires sociales: Madame S. DAMIEN

Commissaire du gouvernement du Budget:
Monsieur E. MOEYAERT

Administrateur général faisant fonction:
Madame P. LAMBIN (depuis
1.02.2019)

CG ACCIDENTS DU TRAVAIL

Président: Monsieur
P. DESMAREZ

Représentants des employeurs:
Madame C. VERMEERSCH (vice-présidente du 1.01.2019 au 31.12.2019)
Monsieur S. DEMARRÉE
Monsieur G. DE PREZ
Monsieur P. MICHEL
Monsieur D. ROZENBLUM
Madame D. DUPUIS
Monsieur P. VAN OBERGEN

Représentants des travailleurs:
Madame A. LÉONARD (vice-présidente du 1.01.2019 au 31.12.2019)
Madame I. DOYEN
Monsieur Y. EL OTMANI
Monsieur H. FONCK
Monsieur R. DE WEERDT
Monsieur H. VAN LANCKER
Monsieur P. VIGNERON

Commissaire du gouvernement aux
Affaires sociales: Madame I. VINCENT

Commissaire du gouvernement du
Budget: Monsieur E. MOEYAERT

Représentant de la BNB: Monsieur B.
LETON (depuis le 1.07.2019)

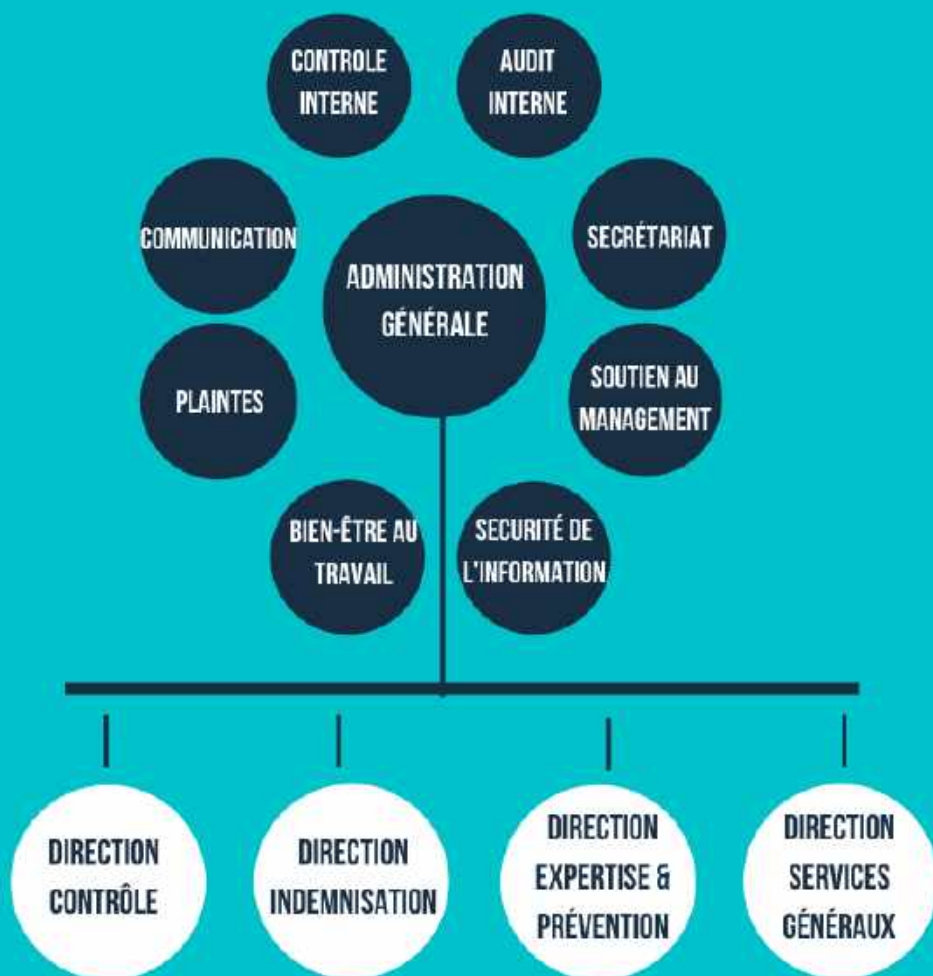
Représentant du FSMA:
Monsieur J. DE PAGIE

Administrateur général faisant
fonction: Madame P. LAMBIN (depuis
1.02.2019)

ORGANISATION

FEDRIS

ORGANIGRAMME GÉNÉRAL



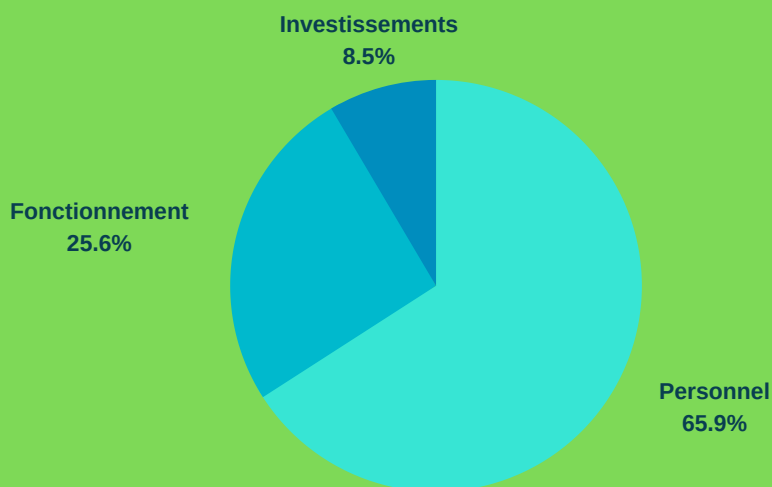
BUDGET DES MISSIONS ET DE GESTION

Le budget de Fedris est composé de deux volets :

- Le budget des missions, destiné entre autres au paiement des allocations sociales;
- Le budget de gestion, qui est divisé en dépenses de personnel, de fonctionnement et d'investissement.

Les dépenses du budget de missions en 2019 se sont élevées à €902.421.042, les recettes à €978.273.637.

Les dépenses du budget de gestion en 2019 se sont élevées à €43.245.836, les recettes à €920.927.



PERSONNEL

423 membres du personnel



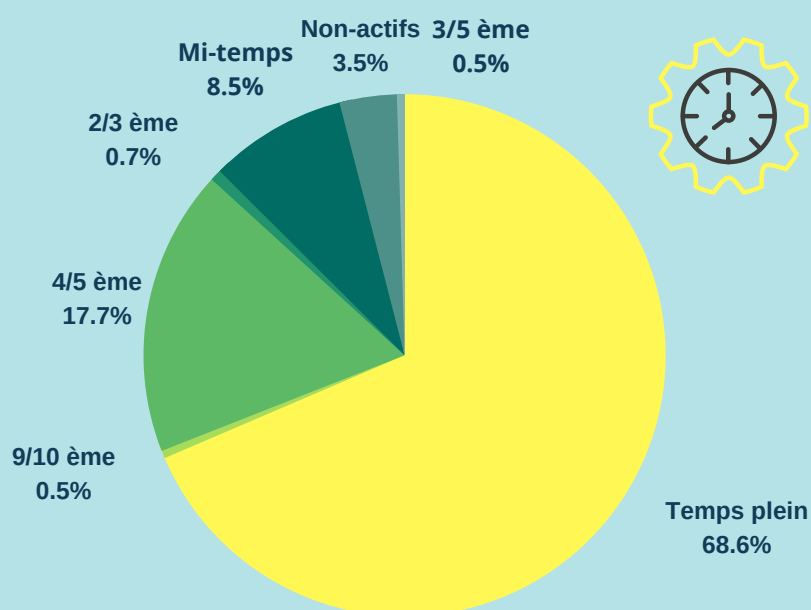
269



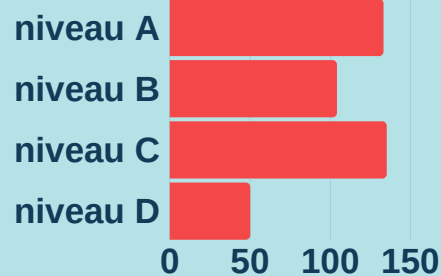
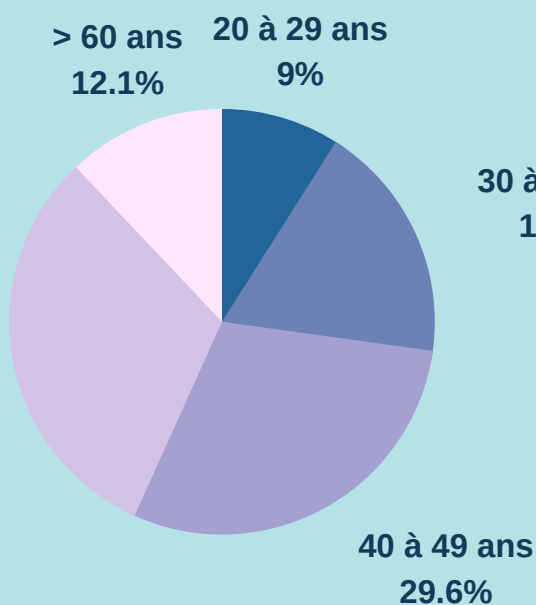
154



215 FR
208 NL



50 à 59 ans
31.2%



NWOW - NEW WAY OF WORKING

On peut affirmer sans se tromper que la création de Fedris a été un bouleversement de beaucoup d'habitudes, notamment celles concernant les conditions de travail. Les membres du personnel du FAT (Fonds des accidents du travail) et du FMP (Fonds des maladies professionnelles) travaillaient dans des bureaux de petite taille dans des bâtiments conçus dans les années 70 et 80, avant de passer dans une structure « open space » complètement rénovée sur de grands plateaux.

La fusion a en effet été l'occasion de repenser complètement l'environnement de travail de Fedris. L'organisation des étages a été revue selon le concept d'îlots par service, avec des espaces de travail flexibles, adaptés aux différentes tâches et besoins des collaborateurs. La priorité a été mise sur le confort, la clarté et surtout, sur l'acoustique, à travers l'implantation des différents espaces de travail, mais aussi le choix des matériaux, du mobilier...



Pour accompagner ce changement, nous avons lancé le projet Windmill, un projet de soutien à la transition vers les nouveaux espaces de travail et la nouvelle manière de travailler. L'objectif est d'aider le personnel à comprendre et s'adapter au mieux à ce nouvel environnement de travail. Le projet Windmill s'appuie sur des ambassadeurs présents dans tous les services, qui participent activement à la diffusion de l'information vers leurs collègues et relaient les interrogations et suggestions du personnel vers la hiérarchie.

Le mobilier a été complètement changé, avec des bureaux connectés. Les membres du personnel s'installent où ils le souhaitent tous les jours. Des espaces d'isolement ont été aménagés. L'informatique a également fait l'objet de grands changements : des ordinateurs portables pour tous, Skype for business (nouveau système de téléphonie et de vidéoconférence), salles de réunion connectées, bubbles de concentration connectées elles aussi, nouveau système de gestion du temps de travail et des salaires...





Sidi Barigou

**Facility
Management**

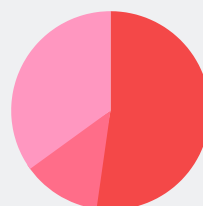
Il faut savoir qu'il y a d'abord eu un déménagement du Bâtiment Madou, où travaillait le Fonds des maladies professionnelles, vers Trône, où travaillait le Fonds des accidents du travail. Cela a été nécessaire pour aborder les travaux de fond du bâtiment Madou. Les deux institutions fusionnaient et personne ne se connaissait. On avait l'impression d'être des "envahisseurs" et on ne savait pas comment on allait être accueillis. On devait prendre des initiatives au sein du Facility Management dans un bâtiment où nous n'étions jamais allé. Notre chef de service a effectué un gros boulot pour que nous soyons accueillis correctement et nous avons compris que c'était gagné quand on a commencé à nous poser des questions, la confiance s'était installée.

Lorsque l'installation définitive s'est faite vers le bâtiment Madou terminé, on a connu chez certains irréductibles une « nostalgie de la précarité ». Ils arrivaient dans un bâtiment rénové mais on n'a eu l'impression que certains regrettaient les châssis cassés, le manque de climatisation ou les robinets sans eau. Même si les choses s'aplanissent au fil du temps, des adaptations restent parfois difficiles car des gens ont quitté leur confort de petits bureaux de deux personnes pour des grands plateaux. C'est compréhensible.

L'avantage pour l'équipe, c'est que nous sommes un peu comme les concierges d'un hôtel. Au fil de cette installation, nous avons fait la connaissance de tout le personnel. La charge de travail a été très élevée ces dernières années mais ça a permis de garder l'équipe très soudée. On a travaillé les samedis et les dimanches et rencontré beaucoup de difficultés mais cela a motivé toute l'équipe et ce fut une belle expérience humaine. On en parle maintenant comme si on était des vétérans de guerre (rires).

TÉLÉTRAVAIL

Pas de télétravail
35%



Télétravail 1 jour
52.2%

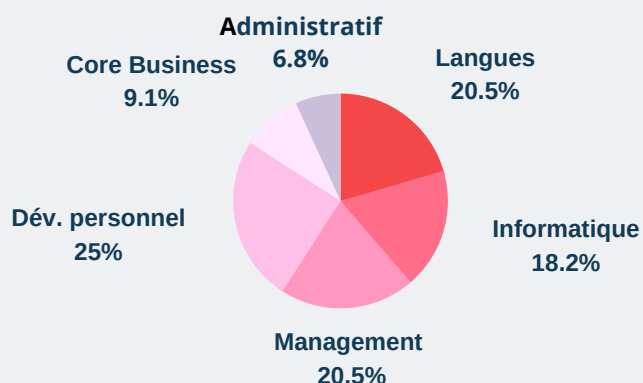
Personnel mobile
12.8%

La culture du télétravail prend place petit à petit au sein de Fedris. Plus de la moitié du personnel reçoit désormais un jour de télétravail par semaine et le développement des applications informatiques va bientôt permettre à plus de membres du personnel de télétravailler également.

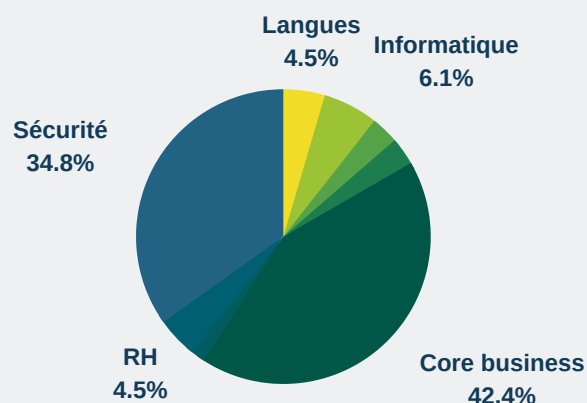
FORMATIONS

Fedris met bien entendu à la disposition de tous ses collaborateurs une série de formations qui portent sur le métier, l'apprentissage des langues ou l'informatique, mais veille également au développement personnel de ses collaborateurs. Ces formations sont données soit au sein de l'administration (IFA), soit à l'extérieur.

Formations internes



Formations externes



- Formations dans le cadre des accessions au niveau A

4 agents francophones et 1 agent néerlandophone ont suivi des formations à l'université dans le cadre du processus d'accès au niveau A.

BIEN-ÊTRE

La politique de bien-être de Fedris met le collaborateur au premier plan. C'est pourquoi la direction a choisi de développer cette politique en concertation avec le personnel. Un groupe de travail composé de représentants de chaque département et des différents syndicats a élaboré un plan d'action bien-être autour de sept thèmes : informatique, communication, organisation du travail, RH, style de gestion, reconnaissance du personnel et hygiène, sécurité et bien-être.

Les points d'action font partie du volet prévention de la politique de bien-être, dont le slogan est « le mieux être au travail ». Tous les départements participent activement à la réalisation de ces points d'action.



Michelle Pereira

**Conseillère en
prévention**

Après la fusion du FAT et du FMP, un certain nombre de différences culturelles sont restées entre les membres du personnel des deux organisations. Dans le plan d'action, il a été décidé de travailler activement à la création d'une culture Fedris, les principaux points d'action étant : une plus grande reconnaissance du personnel, une répartition plus équilibrée des tâches et de la charge de travail et un nouveau style de gestion plus participatif.

Nous voulons nous concentrer davantage sur le leadership plutôt que sur la gestion, où la confiance et la transparence sont des éléments clés. Nous voulons également étendre cette démarche dans la façon de communiquer et ainsi créer une plus grande implication des collaborateurs. Un plan de communication interne sera élaboré sur la base des résultats d'une enquête auprès du personnel sur le style de communication actuel. Des initiatives seront également prises en ce qui concerne les ressources humaines afin de créer une plus grande uniformité. Pour ce faire, le service RH élaborera de nouvelles descriptions de poste, travaillera sur la gestion des talents et proposera un large éventail de formations, notamment en matière de bilinguisme.

Nous espérons ainsi avoir un impact positif sur le bien-être de tous les collaborateurs au sein de Fedris.

RÉINTÉGRATION

Outre la prévention, la politique de bien-être comporte également un volet de réadaptation et de réinsertion. La réintégration a également été activement poursuivie cette année.

Fin 2016, un arrêté royal a été publié, établissant une procédure formelle pour la réintégration des travailleurs absents pendant de longues périodes. Afin de mettre en œuvre cette procédure au sein de notre organisation, un groupe de travail a été créé en 2018, composé du conseiller en prévention, d'experts en ressources humaines et en bien-être et de représentants des différents syndicats.

L'objectif de ce groupe de travail est de rendre le retour au travail aussi accessible que possible. Par conséquent, en plus de la procédure formelle, une procédure de réintégration interne informelle a été développée sur la base d'un certain nombre de bonnes pratiques.

Tout collaborateur qui s'absente pendant plus de quatre semaines pour des raisons médicales peut faire appel au « programme de réintégration » informel. Le collaborateur reçoit une lettre et une brochure « Retour au travail » expliquant les possibilités de soutien offertes par Fedris.

Le service Ressources humaines est disponible pour répondre à toutes les questions pratiques concernant les procédures de maladie et de retour au travail. L'équipe des personnes de confiance est également prête à assister personnellement le travailleur dans le cadre de son retour au travail. Ils aident à étudier les ajustements concrets nécessaires pour que le retour au travail se déroule le mieux possible.

Le collaborateur peut demander des ajustements dans 5 domaines. Une première adaptation possible est l'organisation du travail. Cela comprend la répartition des tâches, les procédures de travail, etc. Un deuxième ajustement qui peut être envisagé concerne le contenu du travail lui-même (degré de difficulté, charge mentale et/ou physique, ...). Un troisième aspect est celui des conditions de travail. Comme, par exemple, plus de télétravail ou un horaire adapté. Une adaptation des conditions de travail peut également être demandée. Cela concerne des aspects plus ergonomiques tels que le mobilier et l'éclairage, mais aussi, par exemple, la pollution sonore. Enfin, des ajustements sont possibles dans le domaine des relations interpersonnelles (la relation avec son chef, ses collègues, ...).

Le département P&O évalue les demandes en fonction de la situation spécifique du travailleur. Si cela s'avère utile, il organise une réunion de consultation avec l'agent pour examiner ensemble la meilleure façon de répondre aux besoins. Le conseiller en prévention assure le suivi des ajustements effectués.



**Elly
Beké**

**Responsable
P&O**

**Personne
de confiance**



NOS RÉALISATIONS

**BURN-OUT
PETITS STATUTS
AMIANTE
DIGITALISATION**

BURN-OUT

En janvier 2019, Fedris a démarré un projet pilote de trois ans concernant un trajet d'accompagnement de travailleurs menacés ou atteints à un stade précoce par un burn-out à la suite d'un risque psychosocial en relation avec le travail.

Le public-cible est constitué de travailleurs des secteurs des services financiers et des activités hospitalières ou de l'hébergement médical sous statut privé ou APL (administrations provinciales et locales). Il s'agit de personnes en souffrance au travail qui multiplient de courts arrêts de travail ou qui sont en arrêt de travail depuis moins de deux mois. Ce trajet d'accompagnement a pour objectif de permettre le maintien au travail ou la reprise rapide des travailleurs.

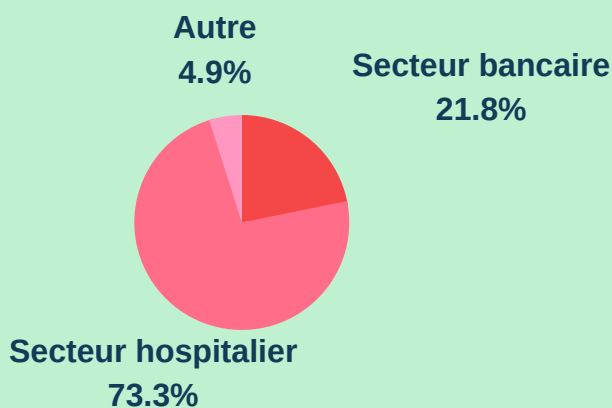
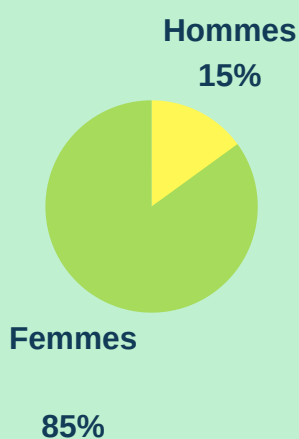
10 MÉDECINS

30 KINÉS

135 PSYCHOLOGUES

ONT PARTICIPÉ JUSQU'ICI AU PROJET BURN-OUT

Fedris propose un trajet d'accompagnement qui comprend un ensemble de mesures centrées sur la personne mais également sur le milieu de travail. Ce trajet s'étale sur une période de maximum 9 mois. Il est flexible car il doit s'adapter aux besoins de chaque individu, en fonction de son vécu et du degré de burn-out.



C'est le médecin traitant, le conseiller en prévention-médecin du travail ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux qui introduit une demande de confirmation du diagnostic de burn-out auprès de Fedris. À la réception de cette demande, une première analyse est réalisée par Fedris pour vérifier que le travailleur rentre bien dans le cadre du projet pilote. Fedris lui propose de rencontrer un intervenant burn-out que le travailleur choisit dans une liste d'intervenants préalablement sélectionnés. Cet intervenant effectue une à deux séances de consultation qui ont pour but de confirmer ou non le diagnostic de burn-out.

BURN-OUT

Sur la base de ce diagnostic approfondi, l'intervenant burn-out introduit auprès de Fedris une demande de prise en charge ou réoriente le travailleur vers un mode d'accompagnement plus approprié à sa situation. Cette demande de prise en charge est accompagnée d'un rapport circonstancié justifiant le diagnostic. Sur cette base, Fedris donne son feu vert et transmet sous le sceau du secret médical, les informations nécessaires et pertinentes aux différents acteurs concernés: médecin traitant, conseiller en prévention-médecin du travail, conseiller en prévention aspects psychosociaux et, s'il y a arrêt de travail au-delà de la période de salaire garanti, le médecin-conseil.



Isabelle Hansez

**Professeur
Université de Liège**

Le projet pilote burn-out représente une formidable expérience de collaboration entre experts scientifiques, l'équipe projet de Fedris et les professionnels de la santé. Et ce, pour deux raisons au moins. Cette collaboration, qui s'est installée dans le temps depuis 2016, date de présentation de notre rapport scientifique avec le professeur Lutgart Braeckman de l'Université de Gand, a tout d'abord permis de tenir compte des recommandations scientifiques pour la conception d'une prise en charge du burn-out.

L'objectif est atteint dans la mesure où la prise en charge inclut à la fois un focus 'travail et organisation' et un focus sur le vécu individuel. Ce trajet de prise en charge est innovant et inédit car Fedris est la première institution à avoir osé le pari d'un projet pilote de grande envergure sur le burn-out.

Et ce n'est pas fini, car nous avons aussi conçu une évaluation de la prise en charge à la fois quantitative et qualitative. Le volet quantitatif concerne par exemple l'évolution (avant et après prise en charge) des indicateurs de bien-être des travailleurs et l'évolution de leur situation professionnelle et personnelle. L'approche qualitative permettra de mettre en évidence les 'best practices' sur la base notamment d'une analyse fine des rapports finaux de prise en charge élaborés par les intervenants burn-out.

BURN-OUT

Le trajet d'accompagnement propose une première phase qui consiste en deux à quatre séances de consultation qui aident le travailleur à:

- s'exprimer sur la réalité de son travail et ses émotions,
- énumérer les ressources dont il dispose,
- aborder certains aspects légaux,
- faire un bilan sur les antécédents et les causes du burn-out.

En parallèle, trois séances individuelles sont recommandées, qui ont pour but d'apporter des connaissances de base sur le thème "bien-être et santé". Ensuite, si le travailleur le souhaite, il pourra poursuivre par sept séances de soutien et d'accompagnement selon les approches psychocorporelle ou cognitivo-émotionnelle.

407 DEMANDES

79.5% ACCEPTÉES

20.5% REFUSÉES

Le plus tôt possible dans le trajet d'accompagnement, une prise de contact avec le médecin du travail sera encouragée (en fonction de l'aptitude du travailleur à faire cette démarche), soit sous forme d'une consultation spontanée, soit sous forme d'une visite de pré-reprise. Il est souhaitable et important que ce contact débouche sur une réunion pluridisciplinaire. Cette réunion sera proposée, expliquée et encouragée par l'intervenant burn-out et sa préparation fera partie de la prise en charge. Cette réunion sera formalisée au sein de l'entreprise par le conseiller en prévention-médecin du travail ou par le conseiller en prévention aspects psychosociaux. Outre le conseiller en prévention-médecin du travail et/ou le conseiller en prévention aspects psycho-sociaux, pourraient être présents, par exemple, lors de cette réunion: des représentants de l'employeur (RH, manager de proximité,...), un représentant des travailleurs membre du CPPT ou syndical choisi par le travailleur. Il convient toutefois d'attirer l'attention sur le fait que cette réunion multidisciplinaire ne peut avoir lieu que si le travailleur a donné son accord pour lever l'anonymat.

Dans le cas où une reprise du travail au sein de l'entreprise s'avère impossible, une à deux séances de discussion sur une réorientation professionnelle pourront être proposées. À la fin du processus de prise en charge, l'intervenant burn-out rédigera un rapport final reprenant le diagnostic approfondi, l'étiologie, le trajet d'accompagnement qu'a suivi le travailleur, et la situation de celui-ci au moment où le trajet d'accompagnement prend fin. Ce rapport final sera adressé à Fedris, mais également au médecin traitant, au conseiller en prévention-médecin du travail et si c'est pertinent, au médecin-conseil de la mutuelle. Fedris prend à sa charge le coût des séances, des réunions et des rapports décrits dans le trajet d'accompagnement, ainsi que les frais de déplacement du travailleur.

Le projet pilote a une durée de trois ans et il sera évalué à son terme.

BURN-OUT

Ce projet à l'attention du secteur bancaire et du secteur hospitalier a été étendu au personnel des institutions de sécurité sociale (IPSS). Il a en effet fait partie des 12 projets subventionnés dans le cadre de la politique de prévention intégrée et coordonnée en matière d'affections mentales liées au travail, dont le burn-out, voulue par la Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique. Il s'est déroulé d'avril à début décembre 2019. La discussion sur la prolongation de ce projet a lieu au Collège des institutions publiques de sécurité sociale.



Ingrid Le Roux

Responsable du projet burn-out

Le sujet du burn-out était étudié au sein de notre institution depuis longtemps mais le départ de ce projet a été le courrier de la ministre des Affaires sociales proposant que Fedris mette en place des actions concrètes sur le sujet. Le conseil scientifique a alors chargé les professeurs Hansez et Braeckman, des universités de Liège et Gand, de réaliser une étude de littérature scientifique sur le burn-out. Avec un but pragmatique à la clé, devant apporter une réponse à deux questions : quelles sont les actions qui fonctionnent en matière de burn-out et quelles sont les secteurs que l'on pourrait cibler ? Nous avons ensuite travaillé un an ensemble pour mettre au point un trajet de soin. Un groupe de travail a été mis en place avec des acteurs de terrain (médecins généralistes et médecins du travail, psychologues ...) afin de s'assurer que ce que nous proposons serait efficace et réaliste. Après consultation avec les partenaires sociaux et des groupes de soignants plus larges, le projet-pilote a pu démarrer.

Ce fut une période épuisante et excitante. Il faut savoir que nous n'étions que deux personnes de Fedris et les deux chercheuses externes pour mettre tout en place. Le travail avec les chercheuses était passionnant et le partenariat était absolument gratifiant. Nous étions dans une nouveauté 'pratico-pratique' en permanence et c'était très dynamisant. Les attentes étaient énormes de la part des acteurs de terrain et des partenaires sociaux et il y avait une certaine pression mais le travail en valait vraiment la peine, d'autant que nous avons toujours reçu le soutien de notre management.

Vu les attentes et la charge de travail, le lancement du projet a été un peu plus compliqué. Nous avons malheureusement subi du retard dans l'engagement du personnel administratif et des psychologues de Fedris pour assurer le projet. Et il fallait informer et convaincre les secteurs concernés, créer le réseau des intervenants chargés de la prise en charge des travailleurs intégrés au trajet de soin (plus de cent personnes). Nous avons réalisé des séances d'information et des formations pour affiner le côté pratique du projet. Le diable se cache dans les détails. Nous avons essuyé les plâtres ! Maintenant que le projet est sur les rails, la priorité est de traiter les dossiers mais aussi de collecter les données et de les analyser afin de tirer des conclusions valables et scientifiquement fondées à la fin du projet-pilote de trois ans.

PETITS STATUTS

Avec la notion de « petits statuts », on vise le statut des personnes qui effectuent un travail, qu'il soit rémunéré ou pas, dans le cadre d'une formation pratique sur le lieu de travail. Cette formation pratique se déroule donc en dehors de l'établissement d'enseignement, mais peut toutefois éventuellement être combinée avec des cours théoriques. La législation parle dans ce contexte de « personnes qui effectuent un travail dans le cadre d'une formation pour un travail rémunéré ». En pratique, il s'agit principalement de stagiaires qui ne sont pas (encore) assujettis à la sécurité sociale. Seules sont concernées les formations organisées dans un cadre légal avec un contrat emploi-formation. C'est Fedris qui établit la liste de ces formations. Cette liste est publiée sur notre site web et est actualisée régulièrement par le comité de gestion des accidents du travail en fonction des évolutions des contrats emploi-formation.

Ces dernières années, l'évolution de la société a entraîné l'augmentation du nombre de « petits statuts ». Cela s'explique par la volonté des autorités de permettre à certaines personnes d'acquérir une expérience pratique pour qu'ils aient plus de chances sur le marché du travail. Depuis la sixième réforme de l'état en 2011, ces formations tombent sous la compétence des communautés, etc. Chaque communauté a créé ses propres formations, ce qui explique le boom du nombre de petits statuts. Cette augmentation a eu pour effet la multiplication des modalités d'application spécifiques concernant le règlement des accidents du travail et, par conséquent, à une grande complexité.

Avant le début de ce projet, ces nouvelles formations ne tombaient pas sous la législation des accidents du travail. Par conséquent, les personnes effectuant un travail dans le cadre de leur formation n'étaient pas toujours couvertes par une assurance en correspondance avec la loi sur les accidents du travail, mais par une assurance beaucoup plus limitée. Les stagiaires étaient donc protégés de façon variable. Déjà en 2007, une étude menée par l'ancien Fonds des accidents du travail avait montré qu'il y avait un manque de couverture uniforme par les différentes polices existantes. Exemples de cette variabilité : certaines polices mentionnaient les notions d'accident du travail ou d'accident sur le chemin du travail sans reprendre les définitions stipulées dans la loi sur les accidents du travail. Plusieurs polices déterminaient également différents calculs du salaire de base ou différentes couvertures d'incapacité de travail, etc. Par corolaire, des formations similaires avaient des couvertures tout à fait différentes.

PETITS STATUTS

Le but final du projet « petits statuts » est donc d'arriver à une couverture égale pour toutes les formations. Afin de créer un cadre légal et cohérent et ainsi mettre fin aux ambiguïtés, la loi a été modifiée en décembre 2018 en intégrant les petits statuts dans la loi sur les accidents du travail et en harmonisant les modalités d'application. Ce changement législatif, qui entrera en vigueur le 1er janvier 2020, garantit aux petits statuts une protection similaire à celle des « vrais » travailleurs et évite ainsi l'insécurité juridique de la coexistence de plusieurs polices d'assurance ayant des règles différentes.



**Jamila
El
Boussamaki**

Juriste

Les discussions sur les « petits statuts » ont commencé il y a environ dix ans avec Jos Huys. Lorsqu'il a pris sa retraite, j'ai repris le projet. Tout le travail préparatoire avait donc déjà été fait par mon prédécesseur. La réglementation autour des petits statuts entrera finalement en vigueur le 1er janvier 2020.

Mon travail de juriste consiste donc principalement à suivre les problèmes pratiques que nous rencontrons et à examiner les choses qui éventuellement devraient changer. Pour simplifier : tous les problèmes arrivent chez moi en fait (sourire).

J'ai déjà reçu de nombreuses questions depuis le départ de Jos. Elles concernent principalement l'ajout éventuel de certaines formations dans la réglementation des petits statuts, la couverture qui doit être prévue en cas d'un accident du travail, qui doit réaliser la déclaration Dimona, quelles sont les règles qui s'appliquent aux stagiaires étrangers ou aux stages à l'étranger, etc.

La plupart de ces questions peuvent être résolues assez rapidement, quoique certaines questions soient parfois moins évidentes. Afin de pouvoir y répondre, il m'est souvent nécessaire d'effectuer des analyses juridiques approfondies et de consulter les parties internes et externes impliquées dans le projet « petits statuts ». Que ces analyses contribuent à l'avancement du projet, c'est quand même quelque chose dont je suis fière.

Avant son lancement, j'ai déjà examiné quelques problèmes. La nouvelle législation va demander des changements et des adaptations auprès des employeurs, il faut donc donner du temps au projet. Je pense qu'une fois tous les problèmes résolus, cela portera ses fruits et nous verrons alors un résultat clair.

PETITS STATUTS

L'arrêté royal définit également qui doit entreprendre les démarches en lien avec le stagiaire. Ce peut être soit l'employeur chez qui le stage est effectué, soit l'établissement d'enseignement ou l'organisme de formation qui organise le stage. L'attribution de cette responsabilité dépend du type de petit statut et est déterminée dans la liste des contrats emploi-formation. Par exemple, pour les conventions et stages d'immersion professionnelle, c'est l'entreprise dans laquelle le stage est effectué qui a la responsabilité d'entreprendre les démarches nécessaires. Pour un stage dans le cadre d'une formation scolaire, par contre, c'est l'établissement d'enseignement qui est responsable. En pratique, la personne ou l'organisme considéré comme employeur doit contracter une assurance contre les accidents du travail et déclarer le stagiaire concerné auprès de l'ONSS au moyen de la Dimona (Déclaration immédiate/onmiddellijke aangifte) avant le début du stage.



PETITS STATUTS

En fait, on peut dire que le projet est né il y a déjà dix ans avec le constat qu'il existait un certain nombre de stages et de formations où les stagiaires étaient exposés aux mêmes risques professionnels que des travailleurs réguliers, mais sans la même protection.

Problème supplémentaire : Fedris n'était pas non plus compétent pour de nombreux stages. Par conséquent, nous ne pouvions pas aider la plupart des victimes, même pas pour leur fournir des informations ou une assistance sociale. Bientôt tout cela va changer. Pour la première fois, Fedris aura la compétence d'intervenir, d'aider et d'informer les victimes d'accidents du travail lors de tout type de stage. Actuellement, ces victimes ne sont pas « visibles » pour nous, même en cas d'accidents du travail mortels. À partir de 2020, il sera possible de bénéficier de l'aide des assistants sociaux et du contrôle des inspecteurs sociaux. Nous pourrons alors aider les victimes et leurs droits seront clairs. C'est très important pour moi, c'est la plus grande réalisation qui soit.

Les « petits statuts » doivent beaucoup à Jos Huys, son instigateur. Il a travaillé sur ce projet pendant des années, a mis en place la législation, a établi des contacts avec différents instituts de formation. Des dizaines, voire des centaines d'institutions seront impactées par cette nouvelle législation, ce qui en fait un projet si important et si difficile. Il existe également des dizaines de stages, et de nouveaux types sont mis en place régulièrement, ce qui rend encore plus difficile l'inscription du projet dans une législation adéquate.

En 2020, de nombreuses écoles seront désignées comme employeurs légaux pour les stages et seront également responsables de la déclaration Dimona auprès de l'ONSS. Il existe une certaine résistance de la part de quelques institutions à ce sujet : ces différents stages existaient depuis un certain temps et une sorte de coutume s'était installée, qui doit maintenant changer. Nous essayons de contribuer à cette transition.

Il faut attendre pour voir combien de dossiers supplémentaires il y aura. Maintenant, il s'agit surtout de donner plus de clarté aux écoles. Lorsque, dans quelques années, nous aurons une meilleure idée du nombre et des types d'accidents, cela pourra être intéressant dans le cadre de la prévention des accidents du travail.



**Jan
Debruyne**
Direction Contrôle

AMIANTE

Créé en 2007, le Fonds amiante (AFA), géré par Fedris, a une double mission de prévention et d'indemnisation. Il a pour mission d'informer les citoyens des dangers de l'amiante et de la manière de les gérer. Il indemnise toutes les victimes de l'amiante qui y ont été exposées en Belgique (et leur famille en cas de décès) : salariés du secteur privé, indépendants, fonctionnaires et victimes environnementales.

En 2019, une loi a été publiée, afin d'améliorer l'indemnisation des victimes de l'amiante. De nouvelles adaptations ont été mises en place en ce qui concerne la mission d'indemnisation :

- Les personnes qui soupçonnent avoir un cancer du larynx provoqué par l'amiante ou un cancer du poumon provoqué par l'amiante, peuvent introduire une demande d'indemnisation auprès du Fonds amiante. Étant donné que ces deux types de cancer peuvent être provoqués par d'autres causes qu'une exposition à l'amiante, l'octroi d'une indemnisation se fait selon les mêmes critères que ceux utilisés pour ces cancers dans le cadre des maladies professionnelles. Les victimes déjà reconnues par Fedris au 1er juin 2019 dans le cadre des maladies professionnelles, pour un cancer du poumon ou du larynx dûs à l'amiante, le seront automatiquement dans le cadre du Fonds amiante.
- Pour les victimes atteintes de mésothéliome, une nouvelle intervention unique et complémentaire de 10.000 euros est prévue. Ce capital est accordé automatiquement en cas de reconnaissance et est versé dans le mois suivant la décision.
- Les victimes d'une maladie liée à l'amiante sont indemnisées à partir du diagnostic, avec un maximum de 120 jours entre le diagnostic et la demande. Auparavant, celles-ci n'étaient indemnisées qu'à partir de la date de leur demande.
- Une intervention d'un montant (indexé) maximum de 1.000 euros dans les frais funéraires est prévue. Elle sera versée à la personne qui a payé ces frais, pour autant qu'elle n'ait pas déjà été versée dans un autre contexte (maladie professionnelle par exemple).
- Les victimes pourront obtenir un accompagnement social de Fedris.
- Pour les victimes qui ne font pas appel au Fonds amiante et se tournent vers la justice, le délai de prescription courra désormais jusqu'à cinq ans après le diagnostic de la maladie liée à l'amiante.

CAMPAGNE « SOLUTIONS POUR L'AMIANTE »

Dans le cadre de sa mission de prévention, l'AFA a mené une campagne de sensibilisation en collaboration avec Constructiv, le fonds de sécurité d'existence du secteur de la construction. Cette campagne s'adresse aussi bien aux personnes qui sont actives dans le secteur de la construction qu'à tous ceux qui rénovent leur habitation ou qui habitent ou travaillent à proximité d'un quartier susceptible de contenir de l'amiante.

L'objectif principal de cette campagne est de faire prendre conscience à tous des dangers d'une exposition à l'amiante et de les informer quant aux moyens d'éviter des risques. L'enlèvement de l'amiante n'est en effet pas nécessairement dangereux Si l'on gère correctement les matériaux en contenant. Objectif ultérieur : améliorer les connaissances et la prise de conscience quant à l'amiante au sein du secteur de la construction, entre autres, en promouvant les formations sur l'amiante.

AMIANTE

Le message de la campagne a été diffusé par de nombreux canaux de communication, notamment via des dépliants et des affiches comprenant des informations générales sur l'amiante pour le grand public et des informations destinées spécifiquement à des professionnels du secteur de la construction. À côté de ces moyens plutôt « classiques », un site web (solutionspourlamiante.be) a été lancé, accompagné par des spots sur Facebook et YouTube afin d'attirer le public cible, ainsi qu'une application CheckAmiante. Ces moyens de communication contribuent à l'identification d'amiante dans l'habitation d'un particulier et donnent des conseils sur les étapes à entreprendre pour son enlèvement éventuel.



**Ruth
De Nil**

Chef de projet

Grâce à la nouvelle loi et la reconnaissance des cancers du poumon et du larynx causés par l'exposition à l'amiante, nous pouvons aider beaucoup plus de personnes. La mission d'accompagnement qui nous a été confiée permet aux victimes de déposer une demande plus rapidement. Et un soutien financier plus important est désormais également fourni.

Collaborer avec Constructiv pour la campagne « Face à l'amiante » a été un défi car nous n'avions jamais travaillé avec un partenaire extérieur auparavant. Au final, cela s'est bien passé. Nous avons pu toucher beaucoup de gens, entre autres par des publicités Facebook et Google Ads et en contactant les communes.

Je suis également satisfaite du nouveau site web. L'ancienne version n'était pas très conviviale. Les informations se limitaient à la manière d'introduire une demande d'indemnisation, mais il n'y avait aucune information sur l'amiante lui-même. Sur le nouveau site, il y a plus de place pour la sensibilisation, ce qui est certainement une valeur ajoutée. Il y a aussi une section avec des informations concrètes pour les médecins. Notre site permet également de joindre les bons réseaux, ce qui est important pour moi. Nous avons déjà reçu beaucoup de compliments, c'est donc un signe de réussite (sourire).

AMIANTE

De plus, trois films publicitaires bilingues ont été réalisés en coopération avec Dobbit-TV, une chaîne de télévision destinée au bricolage. Un quatrième est encore en cours de réalisation. Enfin, des annonces ont été publiées dans des revues spécialisées, telles que « Rooftech » et « Sanilec ».

Enfin un nouveau site web pour l'AFA est en ligne depuis fin 2019 : www.fondsamiante.be. Il présente de manière claire à la fois les aspects de prévention des risques liés à l'amiante et les possibilités d'indemnisation et d'accompagnement des victimes de maladies liées à l'amiante. Le site explique aussi clairement aux professionnels (employeurs, indépendants, gestionnaires immobiliers) quelles sont leurs responsabilités quant à l'amiante. Enfin, les médecins y trouvent une source d'informations sur les maladies reconnues et les formulaires à utiliser.



Les nouvelles dispositions du volet indemnisation ont surtout apporté une meilleure visibilité au Fonds amiante mais aussi à Fedris. Nous avons reçu énormément d'appels de personnes qui ne connaissaient pas l'existence du Fonds ou de personnes déjà indemnisées pour un cancer du poumon dans le cadre de l'assurance maladie professionnelle (Fedris) et qui se demandaient si elles avaient dorénavant aussi droit à une reconnaissance de leur maladie par le Fonds amiante. Certains pensaient que demander une indemnisation au Fonds amiante équivalait à entamer une procédure judiciaire.

Les nombreux contacts téléphoniques ont permis de donner des conseils aux assurés sociaux et de leur expliquer comment leur demande en reconnaissance était traitée. Nous avons également pu leur donner beaucoup d'informations rassurantes qu'ils ignoraient pour la plupart, notamment la vérification de leurs droits, ou de leur carrière professionnelle sans qu'ils doivent se lancer dans des démarches administratives compliquées. Ils se sont rendus compte en fait qu'il y avait une gestion humaine de leur dossier. Ils étaient très à l'écoute et très réceptifs.

Par rapport aux nouvelles indemnisations, nous avons aussi donné des infos et insisté sur le fait qu'il s'agissait d'une indemnisation complémentaire, qui ne venait pas remplacer celle qui existait déjà.

Mon sentiment général est positif et on a senti un véritable « coup de projecteur » sur notre institution auprès de nos assurés sociaux. Cela a aussi éveillé certaines interrogations intéressantes dans le monde médical.



**Sophie
Massem**

**Responsable de
dossiers
Fonds amiante**

241

CAS RECONNUS D'UNE MALADIE PROFESSIONNELLE LIÉE À L'AMIANTE EN 2019

En 2019, le Fonds amiante a reconnu 227 cas de mésothéliome, 3 d'asbestose et 11 d'épaississements pleuraux diffus bilatéraux.

DIGITALISATION

Sous le terme digitalisation, on rassemble en fait tout ce que l'on met électroniquement à disposition du citoyen. Il ne faut pas confondre avec d'autres termes similaires, comme la dématérialisation qui est le fait de rendre électronique un document papier, la gestion électronique de documents (GED), qui est une database de documents, ou la numérisation, qui est l'ensemble des applications mises en place pour pouvoir créer des flux digitaux.

Et s'il y a un but ultime à cette digitalisation, c'est la création de My Fedris, un portail sécurisé où le citoyen pourra communiquer avec Fedris, sur ses demandes liées à un accident du travail ou une maladie professionnelle..

A terme, l'objectif est en effet d'offrir la possibilité à tout citoyen concerné de créer une demande en ligne et de suivre l'évolution du traitement de celle-ci en pouvant interagir avec le gestionnaire de dossier. Il pourra aussi trouver diverses informations ou documents disponibles 24 heures sur 24 : des informations générales, mais aussi liées à son dossier comme la situation de son dossier, les paiements effectués, les attestations délivrées etc.

Il faudra néanmoins, pour atteindre ce but, commencer d'abord par réaliser le projet d'introduction d'une demande d'indemnisation électronique, qui permet de facto d'éviter de dématérialiser les documents papier (formulaires, pièces médicales, ...) que nous recevons. Le but est de diminuer d'année en année l'échange de papier avec les différents public-cibles.

Pour l'instant les demandes d'indemnisation se font toujours via des formulaires papier sous différentes formes dans tout le pays (selon qu'ils aient été téléchargés sur le site de Fedris ou scannés ou dupliqués d'une quelconque manière). Ces documents contiennent en général des codes-barres génériques qui permettent, lors de leur réception chez Fedris, d'être orientés vers le bon service de traitement.

Les codes-barres spécifiques sont eux liés directement aux dossiers, ils sont générés dans le cadre de demandes précises au sein d'un dossier. Le travail du service Gestion des documents, qui demande une grande charge mentale de concentration, est sensiblement allégé avec ce type de barre-codes. Le travail du département ICT et des services business lors de la création de ces codes-barres est de réfléchir à la destination finale de l'information demandée. Pour l'instant et pendant quelques mois encore, pour le courrier entrant, ce sont les services business qui préparent les documents (agrafes, trombones, photocopies, patch couleurs, ...) et ajoutent des séparateurs avec codes-barres pour chaque nouvelle demande, et le scanning se fait ensuite par le service Gestion des documents.

Un nouvel outil est en cours d'analyse, Open Scan Dispatch, qui permettra de dispatcher les documents scannés par service. Les différents services business auront eux aussi le même outil pour faire leur dispatch digital au sein de leur propre service, dans les différentes sections.

DIGITALISATION

À la naissance de Fedris en 2017, il a fallu un certain temps pour que les informaticiens venant du FMP et du FAT fassent l'apprentissage de leurs connaissances et de leur façon de travailler, qui étaient stratégiquement très différentes. Du côté FMP, il y avait plus une tradition à développer des applications en interne et le long processus de réécriture et de reengineering en JAVA avait déjà démarré depuis plusieurs années. Du côté FAT, on faisait plus facilement appel à de l'aide externe pour développer et le processus de réécriture/reengineering venait d'obtenir le budget utile pour démarrer.

L'arrivée d'un nouveau chef de service en 2018 a amené une vue extérieure qui n'était pas liée plus à l'une ou à l'autre des entités, puisqu'il arrivait du privé. Je trouve pour ma part que cela a été un élément déclencheur. Il a amené une structure d'organisation de travail qui fait que l'on évolue vers un mieux. On utilise désormais les ressources humaines internes pour un travail plus qualitatif.

Des groupes de travail transversaux ont été également créés pour amener les collaborateurs des deux entités à travailler ensemble. Et cette collaboration se passe bien. Ce nouveau chef essaie aussi de gommer les habitudes de travail du passé. Il a par exemple amené le concept du « hamburger » qui reprend les activités de toute l'équipe. Le pain du dessus ce sont des applications globales pour tous, le centre ce sont les applications liées aux différents types de dossiers et le pain du dessous c'est la GED notamment. L'ensemble n'a plus de connotation 'maladie' ou 'accident'.

Rome ne s'est pas faite en un jour mais les échanges de travail s'améliorent. Nous sommes en route vers la fédrisation de Fedris. Pour ma part, je discute en permanence avec mon équipe et je fais évoluer les choses dans cette direction.

Le meilleur exemple de flux informatique est celui du projet-pilote burn-out, puisque tout est digitalisé du début à la fin du processus. C'est un projet qui a été pensé de bout en bout en mode Paperless.

D'une manière générale, les trois premières étapes du mode « Paperless » sont liées à la dématérialisation des documents papier et sont effectuées habituellement par le service Gestion des documents. Après un traitement des documents papier (première étape) que l'assuré social envoie (enlever les agrafes, copies des petits documents, attestations, ordonnances...), on y ajoute un code-barres 'flux entrant' et on scanne les documents (deuxième étape), en vérifiant la bonne qualité des scans effectués.



**Frederic
Milis**

Responsable IT

DIGITALISATION

10.000.000 DE PAGES DIGITALISÉES

1.600.000 DOCUMENTS

250.000 VICTIMES

Vient ensuite la validation par le service de gestion des documents (troisième étape) qui est cruciale, car c'est là que l'on vérifie que la version électronique correspond parfaitement à la version papier et que les codes-barres spécifiques ou génériques ont bien été détectés et décodés. Il faut savoir qu'au bout d'un à trois mois, le papier est détruit car l'ensemble du processus a obtenu la force probante.

L'ensemble des documents est reçu automatiquement par les gestionnaires de dossiers de la cellule concernée dans leur application Task Manager. Ils vont alors pratiquer l'indexation des documents en y entrant des métadonnées. Tous les postes de travail ont été aménagés avec deux écrans pour que les utilisateurs aient un écran pour les applications et un écran pour la visualisation des documents. Outre les documents entrants, les services business disposent aussi d'outils pour la génération automatique ou semi-automatique de documents sortants ou internes (accusés de réception, courrier de demandes de documents complémentaires...). Un document peut par exemple être envoyé vers une imprimante pour être envoyé à un citoyen et être stocké dans la GED (database de documents) comme preuve de cet envoi. L'interaction entre toutes les applications est optimisée afin de réduire les opérations manuelles. Dans le cadre du projet « Burn-out », le flux est totalement automatisé.

Pour une partie des documents accidents du travail, les demandes sont introduites par les employeurs sur les sites des entreprises d'assurance ou sur le portail de la sécurité sociale et la dématérialisation et le scanning est effectué par les entreprises d'assurance. Il reste néanmoins une partie des déclarations qui est traitée de la même manière par nos services, avec étapes de scanning et de validation.

Autre grand projet de digitalisation : l'e-Box entreprise, qui est une « mailbox » avec la possibilité pour chaque entreprise d'échanger avec les organismes publiques. L'idée, dans un premier temps, est d'échanger les informations avec les entreprises d'assurance, mais aussi d'envoyer certaines informations aux citoyens via leur e-Box citoyen. Ce passage via l'e-Box citoyen pourrait être une étape intermédiaire avant le dossier interactif My Fedris.

Un autre outil d'une technologie proche de celle de l'e-Box est e-Health, réseau d'échanges de données médicales entre médecins et institutions. Fedris utilise déjà ce réseau pour les remboursements des vaccins dans le cadre de sa mission de prévention des maladies professionnelles. Ce remboursement se fait actuellement dans 80% des cas via un flux électronique avec les services de prévention et de protection au travail concernés. Le but est de continuer à utiliser cet outil pour des échanges médicaux entre médecins de Fedris et médecins externes par exemple, pour éviter des envois de courriers, lourds et lents.

DIGITALISATION

Notamment en ce qui concerne les imageries médicales dont nous recevons encore 40% via radiographies RX, photos papier, dvd ou cd-rom. Nous avons dans le cadre de nos dossiers la nécessité de garder ces preuves médicales. Nous dématérialisons donc les RX et les papiers photos avec une firme externe et ces informations sont digitalisées dans un format que tous les hôpitaux utilisent (DICOM). Ensuite ces images sont chargées dans une banque de données (le PACS) de la même manière qu'on le fait pour les DVD ou CD-ROM avec images.



Martine Lefèvre

Service Expédition

À la fusion en 2017, les courriers entrants ont continué à être traités séparément, qu'il s'agisse de courriers MP (maladies) ou AT (accidents). Ceci est dû au fait qu'il y ait deux bases de données séparées informatiquement. Avec la fusion des deux bases de donnée, on espère que cela fera bientôt partie du passé.

Au début, à cause des déménagements, certains courriers étaient traités dans un bâtiment et repartaient dans l'autre ensuite, ce qui était compliqué par moments. Lorsque les deux équipes ont été regroupées à la Place Madou, après un passage classique de résistance au changement, les équipes respectives ont commencé à bien se connaître et ont collaboré avec beaucoup de plaisir. On est plutôt passé de 'ex-MP et ex-AT' vers 'équipe de Fedris', ce qui est très positif.

Nous avions au départ deux scanners pour en avoir 4 désormais et si nous traitons encore le scanning des dossiers selon qu'il soit 'maladie ou accident', il y a maintenant des flux entiers traités par notre équipe, comme le burn-out.

En 2019, une consultante spécialisée en scanning a été chargée d'une mission d'un an pour réorganiser notre service. Cette personne a apporté son expérience et son professionnalisme et des processus ont été améliorés. Nous avons organisé le travail de scanning en introduisant des quotas de dossier à traiter par jour, en tenant compte du côté humain des membres du personnel, pour éviter un apport de stress inutile.

Nous recevons également des stagiaires Actiris pour renforcer l'équipe pour des périodes de 6 mois et ils sont affectés à des tâches déterminées de soutien.

En bref, il y a beaucoup de bonne volonté, de bonne humeur et de compréhension entre les membres de l'équipe et c'est très bien comme cela.

HORIZON 2023

Fedris s'est construit petit à petit depuis 2017, en développant en interne une nouvelle organisation et une nouvelle culture de travail dans un environnement rénové. Le moment est maintenant venu de développer une nouvelle vision et de faire entrer notre institution dans son âge adulte.

Cette nouvelle vision est fondamentale, car elle formera la base du prochain contrat d'administration. Je souhaite la construire avec les collaborateurs de Fedris et les partenaires sociaux.

Au centre de cette vision, je suis convaincue qu'il faut replacer l'assuré social, en développant une nouvelle approche basée sur l'ensemble des missions de notre institution.

Cette approche doit viser principalement deux volets:

Premièrement, l'accessibilité de notre institution qui doit être optimisée. Il ne s'agit pas uniquement de repenser le fonctionnement des centres régionaux et des permanences organisées dans le pays, mais bien d'améliorer l'accessibilité de Fedris par tous les canaux de communication : en gardant bien sûr le contact en vis-à-vis avec l'assuré social, mais aussi en développant une politique d'utilisation des technologies informatiques et des médias sociaux, avec, à terme, la création d'un portail en ligne MyFedris.

Deuxièmement, à côté de l'accessibilité, il s'agit de développer la visibilité de Fedris, afin d'être connu et reconnu en tant qu'expert des risques professionnels. L'objectif est de mieux faire connaître nos services auprès du grand public et d'étendre notre réseau de partenaires dans le domaine des risques professionnels.

Afin d'augmenter la performance de notre organisation, l'accent devra également être mis sur une montée en puissance de la digitalisation de Fedris. La crise sanitaire que nous traversons au moment où ces lignes sont écrites nous démontre amplement qu'aujourd'hui, notre dépendance restante au papier ne nous permet pas de rendre un service efficace auquel chaque citoyen est en droit d'attendre.

De nouveaux défis nous attendent demain pour faire de Fedris une institution encore plus performante et experte dans les risques professionnels, une institution où il fait bon travailler aussi. La force de Fedris repose en effet sur ses collaborateurs, qui ont des idées et des attentes quant à la manière dont leur organisation doit réaliser ses missions. Fedris visera à leur offrir des opportunités de développer leurs compétences et de valoriser leurs talents, en lien avec sa vision d'organisation durable, dynamique et performante à dimension humaine.



Pascale Lambin

**Administratrice
générale f.f.**

MOT DE LA MINISTRE

Je suis très heureuse de participer à ce premier rapport annuel de Fedris née de la fusion en 2017 du Fonds des maladies professionnelles et du Fonds des accidents du travail. Pour prolonger la métaphore de l'eau, une fusion réussie permet d'aller plus loin.

C'est un savant mélange entre une multitude d'ingrédients qu'il convient de ne pas dénaturer : processus de travail, modes de management, valeurs culturelles... On le voit dans les différents témoignages du personnel de Fedris, se réinventer ne se déroule pas sans l'ombre d'une tension. Trouver sa place dans une institution en devenir nécessite du temps et de l'énergie.

Dans ce contexte mouvementé, la priorité était d'assurer les missions vers les assurés sociaux. A côté de cela, une nouvelle mission a marqué la vision que Fedris développera dans le futur en matière de prévention. Il s'agit du projet-pilote relatif au trajet d'accompagnement pour le maintien et la réintégration des personnes souffrant des premiers symptômes de burn-out. Je suis ravie des premiers résultats et attend avec impatience l'évaluation globale du projet.

Tout cela fut le résultat d'un effort collectif. Permettez-moi ici de simplement remercier les nombreuses personnes dévouées et talentueuses qui ont rendu possibles tous ces succès !



Maggie De Block

**Ministre des Affaires sociales, de la santé publique,
et de l'asile et la migration**

F

MOT DES PARTENAIRES SOCIAUX

La gestion des risques professionnels, tant les accidents du travail que les maladies professionnelles, est un enjeu important dans la vie des entreprises et pour la santé de leurs salariés.

La création de Fedris, en 2017, a permis d'aller plus loin dans une approche globale et cohérente de la protection et de la promotion de la santé des travailleurs. Cette approche, si nous voulons la voir dans sa globalité, nous souhaitons aussi qu'elle puisse prendre en compte les spécificités des deux branches, que ce soit celle des accidents du travail ou celle des maladies professionnelles.

La naissance de Fedris a également permis de renforcer la visibilité des risques professionnels dans le monde du travail. Il faut souligner que la connaissance des risques professionnels est essentielle tant en matière d'indemnisation et de prévention qu'en matière de réinsertion socioprofessionnelle.

En 2019, deux réalisations importantes ont été, à nos yeux, représentatives de cette approche.

- D'une part, la concrétisation du projet Petits statuts qui offre maintenant, dans le domaine des accidents du travail, une protection harmonisée aux personnes qui effectuent un travail dans le cadre d'une formation pratique sur le lieu de travail. L'objectif est que tous ces stagiaires et apprentis, qui sont confrontés aux mêmes risques que les travailleurs salariés, disposent d'une couverture assurantielle identique, s'inscrivant dans le cadre de la sécurité sociale. Cela permettra d'éviter les situations de non-assurance. Ce projet offre par ailleurs une simplification administrative aux employeurs.
- D'autre part, le lancement du projet pilote de prévention secondaire du burn-out, qui propose un trajet d'accompagnement aux travailleurs des secteurs bancaire et hospitalier. Ce trajet est adapté sur mesure, selon les besoins des travailleurs. Ses résultats permettront de tirer des leçons sur le burn-out en lien avec le travail en Belgique. Un projet de cette envergure, abordant les dimensions à la fois individuelle et collective, est une première dans cette thématique. En outre, ce projet est un bel exemple de collaboration entre Fedris, des acteurs du terrain, des experts scientifiques et des professionnels de santé.

Ces réalisations permettent également à Fedris d'endosser un peu plus son rôle de centre d'expertise, en approfondissant et en élargissant la connaissance des risques professionnels et des moyens permettant leur maîtrise, et en réunissant les mondes scientifique, administratif et professionnel dans la recherche et le développement de solutions.

En effet, l'innovation et l'expertise sont pour nous deux éléments importants dans le développement de Fedris, afin de relever les défis actuels et futurs en matière de risques professionnels.

MERCI !

Nous voulons en premier lieu remercier toutes les personnes que nous avons interrogées et qui sont intervenues directement dans l'élaboration du rapport. Leurs noms et photos se trouvent en regard des pages pour lesquelles elles sont intervenues.

Nous voulons aussi remercier les personnes suivantes, qui sont intervenues en donnant des informations essentielles à la rédaction de ce rapport annuel:



**Etienne
Spiltoir**



**Virginie
Ghilain**



**Karim
Wilmotte**



**Lutgart Van
Nieuwenhove**



**Gilles
Cornez**

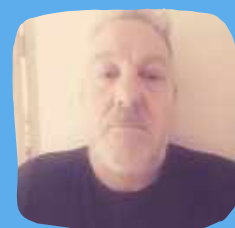
Création, rédaction, graphisme et mise en page:



**Libby
Saeys**

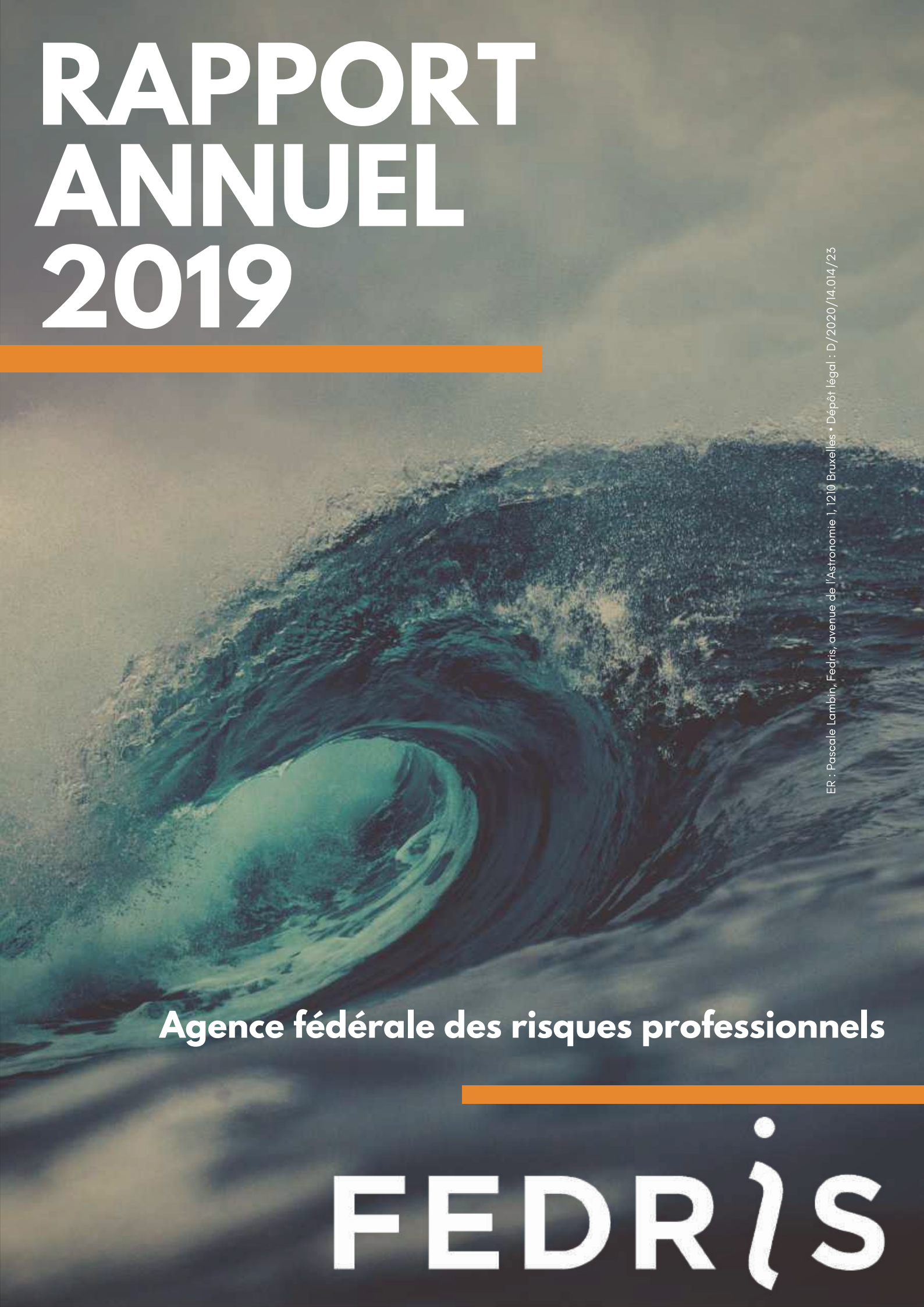


**Fabian
Faviana**



**Eric
Mazuy**

RAPPORT ANNUEL 2019



ER : Pascale Lambin, Fedris, avenue de l'Astronomie 1, 1210 Bruxelles • Dépôt légal : D/2020/14.014/23

Agence fédérale des risques professionnels

FEDR*is*