

ANNEXE 3

Prévention des risques psychosociaux au travail

PREVENTION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

En vertu de la loi du 28 février 2014, complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et de l'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail, il incombe à chaque membre du personnel du Secrétariat du Conseil national du Travail de prendre soin, selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé ainsi que de celles des autres personnes concernées du fait de ses actes ou des omissions au travail, conformément à sa formation et aux instructions du Secrétaire.

Les membres du personnel doivent, conformément à leur formation et aux instructions du Secrétaire, participer positivement à la politique de prévention mise en œuvre dans le cadre de la protection des membres du personnel contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail.

Ils doivent s'abstenir de tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail ; ils doivent également s'abstenir de tout usage abusif des procédures, c'est-à-dire de toute utilisation à des fins autres que celles prévues par la loi du 28 février 2014.

DEFINITIONS

Aux termes de cette loi, on entend par :

- 1° Risques psychosociaux : la probabilité qu'un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger.
- 2° Violence au travail : chaque situation de fait où un travailleur ou une autre personne à laquelle le chapitre V bis de la loi du 4 août 1996 est d'application, est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail.
- 3° Harcèlement moral au travail : ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle le chapitre V bis de la loi du 4 août 1996 est d'application, lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux. Ces conduites peuvent notamment être liées à l'âge, à l'état civil, à la naissance, à la fortune, à la conviction religieuse ou philosophique, à la conviction politique, à la conviction syndicale, à la langue, à l'état de santé actuel ou futur, à un handicap, à une caractéristique physique ou génétique, à l'origine sociale, à la nationalité, à une prétendue race, à la couleur de peau, à l'ascendance, à l'origine nationale ou ethnique, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité ou à l'expression de genre.

4° Harcèlement sexuel au travail : tout comportement non désiré verbal, non verbal ou corporel à connotation sexuelle, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

PROCÉDURES

GENERALITES

Outre la possibilité de s'adresser directement au Secrétaire, aux membres de la ligne hiérarchique, à un membre du comité ou à un délégué syndical afin d'obtenir une intervention, le membre du personnel qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail, dont, notamment la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail, peut faire appel à la procédure interne.

Dans le cadre de cette procédure, le Secrétaire prend, dans la mesure où il a un impact sur le danger, les mesures de prévention appropriées pour mettre fin au dommage en appliquant les principes généraux de prévention visés par la loi.

La procédure interne permet au membre du personnel de demander à la personne de confiance ou au conseiller en prévention-aspects psychosociaux :

- a) soit une intervention psychosociale informelle
- b) soit une intervention psychosociale formelle (uniquement auprès du conseiller en prévention – aspects psychosociaux).

Les membres du personnel doivent avoir la possibilité de consulter la personne de confiance ou le conseiller en prévention-aspects psychosociaux pendant les heures de travail.

Le temps consacré à la consultation de la personne de confiance ou du conseiller en prévention-aspects psychosociaux est considéré comme du temps de travail.

Les frais de déplacement occasionnés pour se rendre auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention-aspects psychosociaux sont à charge du CNT quel que soit le moment de la consultation.

PHASE PRÉALABLE À UNE DEMANDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE

Au plus tard dix jours calendriers après le premier contact avec le demandeur, la personne de confiance ou le conseiller en prévention-aspects psychosociaux entend celui-ci et l'informe sur les possibilités d'intervention susvisées.

Si cette consultation a lieu lors d'un entretien personnel, l'intervenant remet au membre du personnel, à sa demande, un document qui atteste de cet entretien.

Le membre du personnel choisit, le cas échéant, le type d'intervention qu'il souhaite utiliser.

DEMANDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE INFORMELLE

L'intervention psychosociale informelle consiste en la recherche d'une solution de manière informelle par le demandeur et la personne de confiance ou le conseiller en prévention-aspects psychosociaux par le biais, notamment :

- a) d'entretiens comprenant l'accueil, l'écoute active et le conseil
- b) d'une intervention auprès d'une autre personne de l'institution, notamment auprès d'un membre de la ligne hiérarchique
- c) d'une conciliation entre les personnes impliquées moyennant leur accord.

Le type d'intervention psychosociale informelle choisi par le demandeur est acté dans un document daté et signé par l'intervenant et par le demandeur qui en reçoit une copie.

DEMANDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE FORMELLE

DÉFINITION

La demande d'intervention psychosociale formelle consiste pour un membre du personnel à demander au Secrétaire de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées suite à l'analyse de la situation de travail spécifique et aux propositions de mesures, faites par le conseiller en prévention-aspects psychosociaux et reprises dans un avis.

INTRODUCTION DE LA DEMANDE

Si le membre du personnel ne désire pas faire usage de l'intervention psychosociale informelle ou si celle-ci n'aboutit pas à une solution, il peut exprimer au conseiller en prévention-aspects psychosociaux sa volonté d'introduire une demande d'intervention psychosociale formelle.

Le membre du personnel a un entretien personnel obligatoire avec le conseiller en prévention-aspects psychosociaux avant d'introduire sa demande. Cet entretien a lieu dans un délai de dix jours calendriers suivant le jour où le membre du personnel a exprimé sa volonté d'introduire sa demande. Le membre du personnel et le conseiller en prévention-aspects psychosociaux veillent à ce que ce délai soit respecté.

Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux atteste dans un document que l'entretien personnel obligatoire a eu lieu et en remet copie au membre du personnel.

La demande d'intervention psychosociale formelle est actée dans un document daté et signé par le demandeur. Ce document contient la description de la situation de travail problématique et la demande faite au Secrétaire de prendre des mesures appropriées.

Ce document est transmis au conseiller en prévention-aspects psychosociaux qui signe une copie de celui-ci et le transmet au demandeur. Cette copie a valeur d'accusé de réception.

Si la demande est envoyée par lettre recommandée à la poste, elle est réputée avoir été reçue le troisième jour ouvrable suivant la date de son expédition.

Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux refuse l'introduction de la demande d'intervention psychosociale formelle lorsque la situation décrite par le demandeur ne contient manifestement pas de risques psychosociaux au travail.

La notification du refus ou de l'acceptation de la demande a lieu au plus tard dix jours calendriers après la réception de la demande. A défaut de notification endéans ce délai, la demande est réputée acceptée à son expiration.

La procédure qui suit dépend de la situation décrite par le demandeur : soit elle a trait à des risques présentant un caractère collectif, soit elle a trait à des risques présentant un caractère individuel.

DEMANDE À CARACTÈRE PRINCIPALEMENT COLLECTIF

Information au Secrétaire

Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux informe le Secrétaire, dans les meilleurs délais, par écrit, du fait qu'une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif a été introduite. Il ne transmet pas l'identité du demandeur. Il informe le Secrétaire de la date à laquelle celui-ci doit rendre sa décision relative aux suites qu'il donne à la demande.

Information au demandeur

Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux informe le demandeur du fait que sa demande a principalement trait à des risques qui présentent un caractère collectif. Il informe le demandeur de la date à laquelle le Secrétaire doit rendre sa décision quant aux suites qu'il donne à la demande.

Suivi de la demande formelle à caractère collectif

Le Secrétaire prend une décision relative aux suites qu'il donne à la demande et la communique par écrit dans un délai de 3 mois maximum à partir de l'introduction de la demande auprès de lui. Le Secrétaire peut réaliser une analyse des risques en vue de prendre cette décision.

La décision est communiquée :

- au conseiller en prévention-aspects psychosociaux qui en informe le demandeur ;
- au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail lorsque le conseiller en prévention-aspects psychosociaux fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail ;
- au comité de concertation de base

Lorsque le Secrétaire réalise l'analyse des risques, ce délai peut être prolongé de 3 mois maximum.

Le Secrétaire met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qu'il a décidé de prendre.

Mesures de prévention à caractère conservatoire

Si nécessaire, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux communique par écrit au Secrétaire, directement et en tous cas avant l'expiration du délai de 3 mois, des propositions de mesures de prévention, qui peuvent avoir un caractère conservatoire, pour éviter au demandeur de subir une atteinte grave à sa santé.

Le Secrétaire met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qui ont été proposées par le conseiller en prévention-aspects psychosociaux ou celles qui offrent un niveau de protection équivalent.

Sortie de la procédure collective

Lorsque le Secrétaire n'a pas réalisé une analyse des risques ou lorsque cette analyse n'a pas été réalisée en association avec le conseiller en prévention - aspects psychosociaux, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux traite la demande comme une demande à caractère principalement individuel, pour autant que le demandeur donne son accord écrit, dans les hypothèses suivantes :

- a) le Secrétaire ne communique pas sa décision motivée dans le délai prévu ;
- b) le Secrétaire décide de ne pas prendre de mesures de prévention ;
- c) le demandeur considère que les mesures de prévention ne sont pas appropriées à sa situation individuelle.

Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux en avertit par écrit le Secrétaire dans les meilleurs délais et communique à ce dernier l'identité du demandeur.

Le délai dans lequel le conseiller en prévention rend son avis rédigé dans le cadre d'une demande à caractère principalement individuel, prend cours à partir de la date de l'écrit dans lequel le demandeur exprime son accord.

DEMANDE À CARACTÈRE PRINCIPALEMENT INDIVIDUEL

Information au Secrétaire

Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux informe, par écrit, le Secrétaire du fait qu'une demande d'intervention psychosociale formelle a été introduite et qu'elle présente un caractère principalement individuel. Il lui communique l'identité du demandeur.

Examen de la demande

Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux examine en toute impartialité la situation de travail en tenant compte des informations transmises par les personnes qu'il juge utile d'entendre. Ces informations peuvent être reprises dans des déclarations datées et signées, dont une copie est remise aux personnes entendues.

Avis du conseiller en prévention - aspects psychosociaux

Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux rédige un avis contenant :

- a) la description de la demande et de son contexte ;
- b) l'identification des dangers pour le demandeur et l'ensemble des membres du personnel ;
- c) les éléments qui ont une influence positive et négative sur la situation à risque notamment au niveau de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail ou des relations interpersonnelles au travail ;
- d) le cas échéant, les démarches entreprises antérieurement pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages ;
- e) les propositions de mesures de prévention collectives et individuelles nécessaires à mettre en œuvre dans la situation de travail spécifique pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages et les justifications de ces propositions ;
- f) les propositions de mesures de prévention collectives à mettre en œuvre pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail et les justifications de ces propositions.

Remise de l'avis

Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux remet l'avis, dans un délai de 3 mois maximum à partir de l'acceptation de la demande :

- a) au Secrétaire ;
- b) avec l'accord du demandeur, à la personne de confiance lorsqu'elle est intervenue pour la même situation dans le cadre d'une demande d'intervention psychosociale informelle.

Ce délai peut être prolongé de trois mois maximum pour autant que le conseiller en prévention-aspects psychosociaux justifie cette prolongation en transmettant les motifs par écrit au Secrétaire, au demandeur et à l'autre personne directement impliquée.

Information au demandeur

Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux informe par écrit le demandeur et l'autre personne directement impliquée dans les meilleurs délais :

- a) de la date de remise de son avis au Secrétaire ;
- b) des propositions de mesures de prévention et de leurs justifications, dans la mesure où ces justifications facilitent la compréhension de la situation et l'acceptation de l'issue de la procédure.

Information au Conseiller en prévention du SIPP

Simultanément à l'information au demandeur, le conseiller en prévention - aspects psychosociaux, lorsqu'il fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail, communique par écrit au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail les propositions de mesures de prévention et leur justification, dans la mesure où elles permettent au conseiller en prévention du service interne d'exercer ses missions de coordination.

Suivi par le Secrétaire

Si le Secrétaire envisage de prendre des mesures individuelles vis-à-vis d'un membre du personnel, il en avertit par écrit préalablement ce membre du personnel au plus tard un mois après avoir reçu l'avis du conseiller en prévention - aspects psychosociaux.

Si ces mesures modifient les conditions de travail du membre du personnel, le Secrétaire transmet à ce dernier une copie de cet avis et entend ce membre du personnel qui peut se faire assister par une personne de son choix lors de cet entretien.

Au plus tard deux mois après avoir reçu l'avis, le Secrétaire communique par écrit sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande :

- a) au conseiller en prévention - aspects psychosociaux;
- b) au demandeur et à l'autre personne directement impliquée ;
- c) au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail lorsque le conseiller en prévention-aspects psychosociaux fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail.

Le Secrétaire met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qu'il a décidé de prendre.

Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux rend son avis au Secrétaire même si le demandeur ne fait plus partie de l'entreprise ou de l'institution en cours d'intervention.

DEMANDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE FORMELLE POUR FAITS DE VIOLENCE OU DE HARCÈLEMENT MORAL OU SEXUEL AU TRAVAIL

Contenu de la demande

La demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail est actée dans un document, daté et signé par le demandeur comprenant :

- a) la description précise des faits constitutifs, selon le membre du personnel, de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail ;
- b) le moment et l'endroit où chacun des faits se sont déroulés ;
- c) l'identité de la personne mise en cause ;
- d) la demande au Secrétaire de prendre des mesures appropriées pour mettre fin aux faits.

Introduction de la demande

Un entretien personnel préalable à l'introduction de cette demande est obligatoire. Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux réceptionne la demande remise en mains propres, signe une copie de cette demande et la remet au demandeur. Cette copie a valeur d'accusé de réception.

Si la demande est envoyée par lettre recommandée à la poste, elle est réputée avoir été reçue le troisième jour ouvrable suivant la date de son expédition.

Refus de l'introduction de la demande

Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux refuse l'introduction de la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail lorsque la situation décrite par le demandeur ne contient manifestement pas de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail. La notification du refus ou de l'acceptation de la demande a lieu au plus tard dix jours calendriers après la réception de la demande. A défaut de notification endéans ce délai, la demande est réputée acceptée à son expiration.

Information au Secrétaire

Dès que la demande est acceptée, le conseiller en prévention - aspects psychosociaux informe le Secrétaire du fait que le demandeur qui a introduit cette demande bénéficie de la protection visée à l'article 32tredecies de la loi à partir de la date de réception de la demande :

« L'employeur ne peut pas mettre fin à la relation de travail des travailleurs visés au § 1^{er}/1, ni prendre une mesure préjudiciable après la cessation des relations de travail à l'égard de ces mêmes travailleurs, sauf pour des motifs étrangers à la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, à la plainte, à l'action en justice ou au témoignage.

En outre, pendant l'existence des relations de travail, l'employeur ne peut, vis-à-vis de ces mêmes travailleurs, prendre une mesure préjudiciable qui est liée à la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, à la plainte, à l'action en justice ou au témoignage. La mesure prise dans le cadre de l'obligation de l'article 32septies qui présente un caractère proportionnel et raisonnable ne constitue pas une mesure préjudiciable. »

Examen de la demande

Dans le cadre de l'examen de la demande, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux:

- a) communique à la personne mise en cause les faits qui lui sont reprochés dans les plus brefs délais ;
- b) entend les personnes, témoins ou autres, qu'il juge utile et examine la demande en toute impartialité ;
- c) avise immédiatement le Secrétaire du fait que le membre du personnel qui a déposé un témoignage au sens de la loi et dont il transmet l'identité bénéficie de la protection visée à l'article 32tredecies de la loi.

La personne mise en cause et les témoins reçoivent une copie de leurs déclarations datées et signées.

Mesures conservatoires

Si la gravité des faits le requiert, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux fait au Secrétaire des propositions de mesures conservatoires avant la remise de son avis.

Le Secrétaire communique aussi vite que possible et par écrit au conseiller en prévention-aspects psychosociaux sa décision motivée quant aux suites qu'il va donner aux propositions de mesures conservatoires.

Interpellation du fonctionnaire chargé de la surveillance

Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux saisit le fonctionnaire chargé de la surveillance dans les hypothèses visées à l'article 32septies, § 2, de la loi :

« Le conseiller en prévention est tenu de saisir le fonctionnaire chargé de la surveillance :

- a) lorsque l'employeur ne prend pas les mesures conservatoires nécessaires visées au § 1^{er} ;*
- b) lorsqu'il constate, après avoir remis son avis, que l'employeur n'a pas pris de mesures ou n'a pas pris de mesures appropriées et que :*
 - i. soit il existe un danger grave et immédiat pour le travailleur ;*
 - ii. soit la personne mise en cause est l'employeur ou fait partie du personnel de direction ».*

Action en justice

Lorsque le demandeur ou la personne mise en cause envisagent d'introduire une action en justice, le Secrétaire leur communique, à leur demande, une copie de l'avis du conseiller en prévention-aspects psychosociaux.

Membres du personnel d'une entreprise extérieure

Le travailleur d'une entreprise extérieure, qui estime être l'objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail de la part d'un membre du personnel du Secrétariat du CNT dans les locaux duquel il exécute de façon permanente des activités peut faire appel à la procédure interne du CNT auprès duquel ces activités sont exécutées.

Lorsque des mesures de prévention individuelles doivent être prises vis-à-vis d'un travailleur d'une entreprise extérieure, le Secrétaire du CNT auprès duquel sont exécutées les activités de façon permanente prendra tous les contacts utiles avec l'employeur de l'entreprise extérieure pour que les mesures puissent effectivement être mises en œuvre.

REGISTRE D'ACTES DE VIOLENCE EXTÉRIEURE, DE HARCÈLEMENT MORAL OU SEXUEL AU TRAVAIL

Le Secrétaire du CNT dont les membres du personnel entrent en contact avec d'autres personnes sur les lieux de travail lors de l'exécution de leur travail tient compte de cet élément spécifique dans la détermination des mesures de prévention.

A cet effet, le Secrétaire tient compte, entre autres, des déclarations des membres du personnel qui sont reprises dans le registre de faits de tiers.

Ce registre est tenu par la personne de confiance.

Ces déclarations contiennent une description des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail causés par d'autres personnes sur le lieu de travail, dont le membre du personnel estime avoir été l'objet ainsi que la date de ces faits. Elles ne comprennent pas l'identité du membre du personnel sauf si ce dernier accepte de la communiquer.

Seuls le Secrétaire, le conseiller en prévention-aspects psychosociaux, la personne de confiance et le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail ont accès à ce registre. Il est tenu à la disposition du fonctionnaire chargé de la surveillance.

Le Secrétaire conserve les déclarations des faits repris dans le registre pendant cinq ans à dater du jour où le membre du personnel a consigné ces déclarations.

Le conseiller en prévention-aspects psychosociaux donne son avis sur le choix des services ou institutions spécialisés visés à l'article 32quinquies de la loi :

« L'employeur veille à ce que les travailleurs qui, lors de l'exécution de leur travail, ont été l'objet d'un acte de violence commis par des personnes autres que celles visées à l'article 2, § 1^{er}, de la loi et qui se trouvent sur les lieux de travail, reçoivent un soutien psychologique approprié auprès de services ou d'institutions spécialisés.

Sans préjudice de l'application d'autres dispositions légales, l'employeur supporte les coûts de la mesure visée à l'alinéa 1^{er}. »

PERSONNES DE CONFIANCE

Madame Isabelle SLEYPEN (F)
Madame Valérie DEBRABANDERE (N)

02 233 89 88
02 233 88 62

CONSEILLER EN PRÉVENTION COMPÉTENT

Un des conseillers en prévention du département psychosocial de Cohezio asbl, Service externe de Prévention et de Protection, boulevard Bischoffsheim 1-8 à 1000 Bruxelles.

<https://www.cohezio.be/fr/risques-psychosociaux>

**Toute personne qui l'estime nécessaire pourra contacter
les conseillers en prévention-aspects psychosociaux de COHEZIO asbl
au 02/533.74.88 (F) ou au 02/533.74.44 (N)
du lundi au vendredi pendant les heures de bureau
ou par email : sec.rim@cohezio.be**
