



**PRÉVENTION DES RISQUES  
PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL:  
GUIDE JURIDIQUE**

Cette brochure peut être obtenue gratuitement:

- par téléphone au 02 233 42 14
- par commande directe sur le site du SPF [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)
- par écrit auprès de la Cellule Publications du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale  
rue E. Blerot 1 - 1070 BRUXELLES  
[publications@emploi.belgique.be](mailto:publications@emploi.belgique.be)

Cette brochure peut également être consultée sur le site Internet du SPF:

[www.respectautravail.be](http://www.respectautravail.be) et [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)

Deze brochure is ook verkrijgbaar in het Nederlands.

La rédaction de cette brochure a été achevée le 3 février 2015.

Production: Direction générale Humanisation du travail

Rédaction: Charlotte Demoulin, Evy Hilderson, Lieve Ponnet, Valérie Poucet

Coordination: Direction de la communication

Mise en page et couverture: Kaat De Mangelaere

Impression: Fedopress

Editeur responsable: SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Dépôt légal: D/2015/1205/01

© SPF Emploi, Travail et Concertation sociale

Tous droits réservés pour tous pays. Il est interdit, sauf accord préalable et écrit de la Direction de la communication du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, de reproduire totalement ou partiellement la présente publication, de la stocker dans une banque de données ou de la communiquer au public, sous quelque forme que ce soit. Toutefois, si la reproduction de textes de cette brochure se fait à des fins informatives ou pédagogiques et strictement non commerciales, elle est autorisée moyennant la citation de la source et, s'il échet, des auteurs de la brochure.

Des informations complémentaires sur les actions du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale sont disponibles sur nos différents sites:

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

*(site de la campagne de sensibilisation sur les risques psychosociaux)*

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

*(site spécialisé pour la prévention des risques psychosociaux)*

[www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be)

*(site du SPF Emploi)*

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

*(site d'information sur le bien-être au travail)*

Nous attirons votre attention sur certains aspects terminologiques:

Dans un souci de lisibilité du texte, les termes sont toujours exprimés au masculin. Il faut donc systématiquement comprendre ces mots comme visant les deux genres: homme et femme.

Afin d'englober le maximum de secteurs et d'alléger le texte, le terme « entreprise » a été choisi pour désigner à la fois les entreprises, les institutions, les organisations, quelle que soit leur forme, aussi bien dans le secteur public que dans le secteur privé.

Cette brochure de vulgarisation expose des réglementations parfois fort complexes. Aucun droit ne peut être exigé sur base de cette brochure: pour ce faire, il faut se référer aux textes légaux et réglementaires.

# AVANT-PROPOS

Au fil des modifications législatives et des évaluations, la prévention des risques psychosociaux au travail s'est imposée en Belgique comme une évidence... L'accent de la précédente législation de 2007 était mis sur le harcèlement au travail et les procédures pour le dénoncer. Seuls quelques principes étaient relatifs à la prévention de «la charge psychosociale occasionnée par le travail». De la pratique, et en particulier de l'évaluation réalisée en 2010 par ISW Limits sur demande et en collaboration avec le SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, il s'est avéré que des travailleurs utilisaient cette procédure «harcèlement» pour d'autres situations de souffrance au travail comme le stress, les conflits mais aussi les problèmes organisationnels, à défaut de procédure adéquate existante. De plus, il est apparu que le travail en amont sur la prévention des risques psychosociaux allait diminuer l'arrivée de situations extrêmes dans les entreprises, telles que le harcèlement moral. Dans le courant de l'année 2011, le Parlement a également mené une évaluation de cette législation, suivie de recommandations.

Suite à ces évaluations, la législation a été profondément révisée par deux lois: d'une part, 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 quant à la prévention des risques psychosociaux au travail, notamment la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail et d'autre part, la loi du 28 mars 2014 modifiant le Code judiciaire et la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail en ce qui concerne les procédures judiciaires. Un arrêté royal est également venu exécuter les lois: l'arrêté royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail.

La prévention des risques psychosociaux est aujourd'hui renforcée et intégrée dans la politique de prévention globale que doit mener tout employeur dans son entreprise. Divers mécanismes ont été mis en place ayant pour objectif de donner la priorité à cette prévention au niveau collectif: il est notamment possible de demander une analyse des risques d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté. Des procédures individuelles sont également à présent disponibles pour les travailleurs qui entendent dénoncer de tels risques. La notion de «risques psychosociaux au travail», communément utilisée dans la littérature scientifique, vient remplacer celle de «charge psychosociale» et est surtout définie dans la législation. Par cette définition, il est aujourd'hui reconnu que l'organisation du travail est susceptible de contenir des dangers pour la santé psychique des travailleurs. Par ailleurs, la violence et le harcèlement au travail sont toujours pris en considération par la législation comme étant d'une extrême gravité et des mesures particulières y sont attachées.

Cette brochure a pour objectif de donner une explication la plus exhaustive possible sur cette nouvelle législation complexe. Elle s'adresse à toutes les personnes susceptibles d'utiliser cette législation: c'est-à-dire en premier lieu, les acteurs de la prévention: les conseillers en prévention aspects psychosociaux, les personnes de confiance mais également les conseillers en prévention chargés de la direction du service interne. Les membres de la ligne hiérarchique ont également un rôle clef à jouer dans la détection de ces risques au sein de leur équipe. L'employeur est bien sûr le premier responsable du bien-être de ses travailleurs, également au niveau psychosocial (avec bien entendu des nuances). Enfin, tout travailleur peut un jour être confronté à de telles difficultés et peut avoir intérêt à bien comprendre cette nouvelle législation.



# TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos	3
1. Définitions et champ d'application	9
1.1 Définitions	9
1.1.1 Risques psychosociaux au travail	9
1.1.2 Violence au travail	11
1.1.3 Harcèlement sexuel au travail	11
1.1.4 Harcèlement moral au travail	11
1.2 Champ d'application	12
1.2.1 Travailleurs	12
1.2.2 Employeurs visés	13
1.2.3 Tiers	13
2. Politique de prévention relative aux risques psychosociaux au travail	15
2.1 Généralités	15
2.2 Analyse des risques a priori et mesures de prévention	15
2.2.1 Analyse des risques	15
2.2.2 Mesures de prévention	16
2.2.3 Personnes concernées par la réalisation de l'analyse des risques et la détermination des mesures de prévention	17
2.2.4 Information relative à l'analyse des risques et mesures de prévention	17
2.3 Analyse des risques d'une situation de travail spécifique et mesures de prévention	17
2.3.1 Analyse des risques	17
2.3.2 Mesures de prévention	18
2.3.3 Personnes impliquées dans la réalisation de l'analyse des risques et la détermination des mesures de prévention	18
2.3.4 Information relative à l'analyse des risques et mesures de prévention	19
2.4 Analyse des risques et mesures de prévention en cas de comportements abusifs de la part de tiers	19
2.4.1 Registre de faits de tiers	19
2.4.2 Soutien aux victimes de violence de la part de tiers	20
2.5 Evaluation de la politique de prévention	20
2.6 Documents de prévention	21

3. Rôle et statut des acteurs de la prévention	23
3.1 Employeurs	23
3.2 Travailleurs	24
3.3 Membres de la ligne hiérarchique	24
3.4 Personne de confiance	25
3.4.1 Désignation et écartement	25
3.4.2 Formation	27
3.4.3 Incompatibilités	27
3.4.4 Rôle de la personne de confiance	28
3.4.5 Autonomie	28
3.4.6 Protection	29
3.4.7 Secret professionnel	29
3.5 Conseiller en prévention aspects psychosociaux	30
3.5.1 Désignation	30
3.5.2 Formation	30
3.5.3 Incompatibilités	31
3.5.4 Rôle du conseiller en prévention aspects psychosociaux	31
3.5.5 Protection juridique	32
3.5.6 Secret professionnel	32
3.6 Conseiller en prévention-médecin du travail	32
3.7 Conseiller en prévention du service interne pour la prévention et la protection au travail	34
3.7.1 Rôle du conseiller en prévention du SIPPT quand le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie du SEPPT	34
3.7.2 Rapport annuel	34
3.7.3 Accident du travail	35
3.8 Comité pour la prévention et la protection au travail	35
3.8.1 Composition	35
3.8.2 Avis préalable	35
3.8.3 Accord préalable	36
3.8.4 Analyse des risques d'une situation de travail spécifique	36
3.8.5 Information et formation	36
4. Procédure interne	37
4.1 Intervenants	40
4.2 Déroulement de la procédure interne	40
4.2.1 Phase d'écoute et d'information	40
4.2.2 Choix de la voie informelle: la demande d'intervention psychosociale informelle	41
4.2.3 Choix de la voie formelle: la demande d'intervention psychosociale formelle	42
4.3 Fin de la procédure	55
4.4 Accès des parties aux documents	55
5. Procédures externes	57
5.1 Recours à l'inspection du Contrôle du bien-être au travail	57
5.1.1 Recours du travailleur	57
5.1.2 Recours du conseiller en prévention aspects psychosociaux	58
5.2 Médiation organisée par le Code judiciaire	58

5.3	Procédures devant la juridiction compétente	59
5.3.1	<i>Procédure civile</i>	59
5.3.2	<i>Procédure pénale</i>	61
5.3.3	<i>Procédure administrative</i>	62
5.3.4	<i>Procédure disciplinaire</i>	62
5.4	Choix des voies d'action	63
5.4.1	<i>Procédure interne – action auprès du tribunal du travail</i>	63
5.4.2	<i>Plainte à l'auditorat – plainte à l'inspection du Contrôle du bien-être au travail</i>	63
6.	Protection contre les représailles	65
6.1	Personnes protégées	65
6.2	Nature de la protection	66
6.3	Procédure	67
7.	Tiers sur le lieu de travail	69
7.1	Concept de tiers	69
7.2	Politique de prévention spécifique	70
7.3	Violence et harcèlement moral ou sexuel par ou à l'égard de tiers	70
7.3.1	<i>Un tiers, personne privée, est l'objet de comportements abusifs de la part d'un travailleur de l'entreprise</i>	70
7.3.2	<i>Un tiers travailleur d'une entreprise extérieure est l'objet de comportements abusifs de la part d'un travailleur du maître de l'ouvrage</i>	70
7.3.3	<i>Un travailleur de l'entreprise est l'objet de comportements abusifs de la part d'une personne privée</i>	71
7.3.4	<i>Un travailleur du maître de l'ouvrage est l'objet de comportements abusifs de la part d'un travailleur de l'entreprise extérieure</i>	71
7.4	Mesures prises par l'employeur	71
7.5	Mesures imposées par le tribunal	71
7.5.1	<i>Action en cessation</i>	71
7.5.2	<i>Responsabilité civile de l'auteur-tiers</i>	72
7.5.3	<i>Responsabilité pénale de l'auteur-tiers</i>	72





# 1. DÉFINITIONS ET CHAMP D'APPLICATION

## 1.1 DÉFINITIONS

### 1.1.1 Risques psychosociaux au travail

Les risques psychosociaux au travail sont définis comme la probabilité qu'un ou plusieurs travailleurs subissent 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.

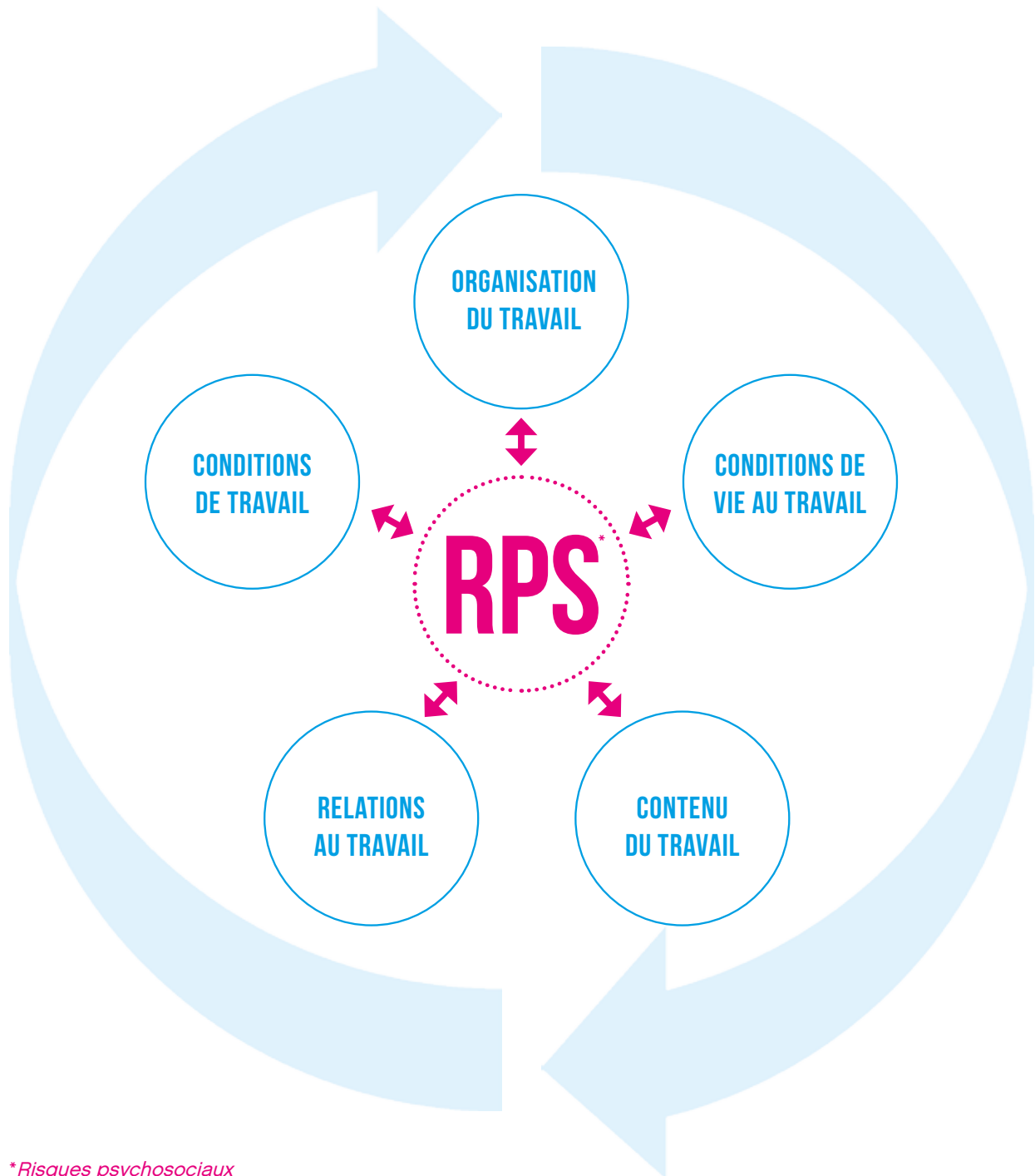
Le dommage psychique peut par exemple se manifester par des angoisses, de la dépression, du burnout, et même des idées suicidaires. Au niveau physique, ces risques peuvent mener à des problèmes de sommeil, de l'hypertension, des palpitations, des problèmes gastriques et intestinaux...

L'individu peut donc en souffrir mais également toute l'entreprise, par exemple, à travers un climat délétère de travail, des conflits... Cela peut également impliquer un coût pour l'entreprise: davantage d'accidents de travail, devoir gérer de l'absentéisme, du présentéisme ou encore, une diminution de la qualité du travail ou de la productivité...

Les risques psychosociaux sont complexes parce que leurs origines sont multifactorielles et que les dangers se situent à plusieurs niveaux: au niveau 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.

- **L'organisation du travail:** il s'agit notamment de la structure de l'organisation (horizontale-verticale), la manière dont sont réparties les tâches, les procédures de travail, les outils de gestion, le style de management, les politiques générales menées dans l'entreprise.
- **Le contenu du travail:** il a trait à la tâche du travailleur en tant que telle. On retrouve dans cette catégorie tout ce qui touche à la complexité et la variation des tâches, aux exigences émotionnelles (relation avec le public, contact avec la souffrance, devoir cacher ses émotions...), à la charge mentale (liée entre autre à la difficulté de la tâche), à la charge physique, la clarté des tâches.

- **Les conditions de travail:** elles recouvrent tout ce qui touche aux modalités d'exécution de la relation de travail: les types de contrat et d'horaires (le travail de nuit, le travail posté, les horaires atypiques...), les possibilités d'apprentissage, la gestion des carrières, les procédures d'évaluation.
- **Les conditions de vie au travail:** elles visent l'environnement physique dans lequel le travail est effectué: l'aménagement des lieux de travail, les équipements de travail, le bruit, l'éclairage, les substances utilisées, les positions de travail.
- **Les relations interpersonnelles au travail:** cela regroupe les relations internes (entre travailleurs, avec le chef direct, la ligne hiérarchique..) mais également les relations avec les tiers, les possibilités de contact, la communication. On y considère la qualité des relations (coopération, intégration...).



\*Risques psychosociaux

Pour parler de risques psychosociaux au travail, il doit s'agir de situations qui contiennent un danger d'un point de vue objectif. Cela signifie que l'expérience subjective du travailleur individuel n'est pas déterminante. Dès lors que la situation peut être considérée comme normale, l'employeur ne pourra pas être tenu responsable de la souffrance du travailleur. Le danger est donc objectif lorsque, pour tout travailleur moyen placé dans les mêmes circonstances, cela a pour conséquence un dommage psychique (éventuellement accompagné d'un dommage physique).

De plus, les risques psychosociaux au travail concernent uniquement les éléments sur lesquels l'employeur a un impact. Il doit donc avoir la possibilité d'agir sur le danger et les facteurs qui peuvent contribuer à l'apparition du dommage.

Ainsi, l'employeur n'a, par exemple, aucun impact sur l'origine d'un problème relationnel entre deux travailleurs qui relève de la sphère privée ou sur la personnalité atypique d'un travailleur. L'employeur n'a par exemple pas non plus d'impact sur le fait que ses travailleurs éprouvent une charge émotionnelle lorsqu'ils travaillent dans des services d'urgences d'ambulance ou de pompier. L'employeur ne peut pas retirer cette charge émotionnelle vu qu'elle est inhérente au contenu du travail. Par contre, il a bien un impact sur les conséquences que ces éléments peuvent entraîner pour le travail.

### *1.1.2 Violence au travail*

La violence se définit comme toute situation de fait où une personne est menacée ou agressée psychologiquement ou physiquement sur le lieu de travail.

La violence s'exprime principalement par des comportements instantanés de menace, d'agression physique (ex.: coups directs mais aussi menaces lors d'une attaque à main armée...) ou d'agression verbale (insultes, diffamation...).

### *1.1.3 Harcèlement sexuel au travail*

Le harcèlement sexuel au travail se définit comme tout comportement non désiré verbal, non verbal ou corporel à connotation sexuelle qui a 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.

Le harcèlement sexuel au travail peut se manifester sous différentes formes, tant physiques que verbales:

- Il peut consister en des regards insistants ou concupiscent, des remarques équivoques ou insinuations, l'exposition de matériel à caractère pornographique (photos, textes, vidéos...), des propositions compromettantes...
- Il peut aussi prendre la forme d'attouchements, de coups et blessures, de viol...

### *1.1.4 Harcèlement moral au travail*

Le harcèlement moral au travail se définit comme un 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'une personne lors de l'exercice 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. Les éléments qui constituent le harcèlement sont: le caractère abusif de l'ensemble des conduites, la répétition des conduites dans le temps et leurs conséquences.

C'est en effet le caractère abusif de l'ensemble des conduites qui est pris en considération. Même si prises individuellement ces conduites peuvent être insignifiantes, leur accumulation porte atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'une personne.

Ensuite, il ne doit pas nécessairement s'agir d'un même comportement qui se répète. Il suffit que les comportements – même de nature différente- se produisent pendant une certaine durée.

Enfin, l'auteur ne doit pas nécessairement avoir agi de façon intentionnelle. Il suffit que son comportement ait un impact sur la personne, même si l'auteur n'a pas souhaité ces conséquences.

Le harcèlement moral au travail peut se manifester de différentes façons:

- Isoler la personne en l'ignorant, en ne lui parlant plus, en la tenant à l'écart de ses collègues, en n'accordant aucune attention à sa présence, en semant la discorde entre elle et ses collègues, en interdisant à ses collègues de lui parler, en changeant son horaire, en omettant de la convoquer aux réunions...
- Empêcher la personne de s'exprimer en l'interrompant continuellement, en la critiquant de manière systématique...
- Discréditer la personne en ne lui confiant aucune tâche, en ne tenant pas compte de son avis, en ne lui imposant que des tâches inutiles, absurdes ou qui ne correspondent pas à sa fonction ou qui sont impossibles à exécuter, en dissimulant l'information nécessaire à l'exécution de son travail, en la surchargeant de travail, en l'écartant de toute possibilité de progression professionnelle, en ne lui fournissant pas les outils de travail nécessaires, en lui fournissant des consignes de travail contradictoires ou floues, en ne lui accordant pas les mêmes avantages que les autres travailleurs...
- Porter atteinte à la personne en tant qu'individu en la dénigrant, en la ridiculisant, en faisant courir des bruits à son sujet, en critiquant ses convictions religieuses, ses origines, sa vie privée, en se moquant d'elle par rapport à un trait physique, en l'imitant...
- Surveiller les faits et gestes de la personne, contrôler ses communications téléphoniques, enregistrer ses allées et venues, vérifier ses tiroirs, casiers, sac...

## 1.2 CHAMP D'APPLICATION

### 1.2.1 Travailleurs

Tous les travailleurs sont concernés par les dispositions légales relatives au bien-être, y compris par les dispositions relatives aux risques psychosociaux au travail.

Par travailleurs, on entend les personnes qui se sont engagées à fournir, contre rémunération, un travail sous l'autorité d'une personne dans le cadre d'un contrat de travail.

On assimile également aux travailleurs:

- Les personnes qui autrement qu'en vertu d'un contrat de travail exécutent des prestations de travail sous l'autorité d'une autre personne. Par exemple,

les fonctionnaires de tous les services publics qui travaillent sous statut, les personnes qui exercent des activités dans le cadre d'une agence locale pour l'emploi (dans certaines limites), les détenus qui effectuent un travail...;

- Les personnes qui suivent une formation professionnelle dont le programme de formation prévoit une forme de travail qui est effectué ou non dans l'établissement de formation. Par exemple, des handicapés engagés dans les liens d'un contrat d'apprentissage spécial pour la réadaptation professionnelle ou d'un contrat de formation ou de réadaptation professionnelle...;
- Les personnes liées par un contrat d'apprentissage;
- Les stagiaires;
- Les élèves et étudiants lorsqu'ils effectuent une forme de travail, prévue dans leur programme d'études, dans l'établissement d'enseignement.

### *1.2.2 Employeurs visés*

Tous les employeurs du secteur privé et public sont concernés par la prévention des risques psychosociaux au travail.

L'employeur est la personne au service de laquelle le travailleur s'engage pendant une période déterminée à effectuer un travail sous l'autorité de cet employeur et contre rémunération.

Les personnes assimilées aux employeurs sont celles qui occupent les personnes assimilées aux travailleurs (voir point 1.2.1).

### *1.2.3 Tiers*

Les tiers sont des personnes qui ne sont pas des travailleurs de l'entreprise mais qui entrent en contact avec eux lors de l'exécution de leur travail.

Il s'agit par exemple de clients, de fournisseurs, de prestataires de service, d'élèves et d'étudiants (qui ne sont pas assimilés à des travailleurs), de bénéficiaires d'allocations, de travailleurs d'une entreprise extérieure.

L'employeur doit porter une attention particulière au danger potentiel que ce contact avec les tiers représente (voir point 2.4).



# 2. POLITIQUE DE PRÉVENTION RELATIVE AUX RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL

## 2.1 GÉNÉRALITÉS

Tout employeur est obligé de mener une politique dans son entreprise pour promouvoir le bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail. Cette politique s'appuie sur le principe de l'analyse des risques. Cette analyse des risques permet à l'employeur de développer des mesures de prévention appropriées qui peuvent prévenir les risques, prévenir les dommages ou limiter les dommages. Cette politique du bien-être au travail ne doit pas uniquement être centrée sur les risques classiques pour la sécurité et la santé des travailleurs (comme les risques qui découlent de l'utilisation de machines dangereuses ou de produits chimiques). Elle doit également porter sur les risques psychosociaux au travail.

L'intention de la législation est d'inciter les entreprises à mener une réflexion a priori sur les dangers présents dans l'entreprise et de prendre des mesures de prévention au niveau collectif pour prévenir les dommages à la santé des travailleurs. Les procédures individuelles n'interviennent que lorsque la prévention collective n'a pas fonctionné.

## 2.2 ANALYSE DES RISQUES A PRIORI ET MESURES DE PRÉVENTION

### 2.2.1 Analyse des risques

Dans le cadre de l'analyse des risques générale qu'il réalise dans son entreprise, l'employeur identifie les situations qui peuvent engendrer des risques psychosociaux au travail.

Il tient compte entre autre des situations qui peuvent mener:

- au stress ou au burnout occasionné par le travail;
- à un dommage à la santé du travailleur découlant de:
  - conflits liés au travail;
  - violence;
  - harcèlement moral;
  - harcèlement sexuel au travail.

L'employeur évalue ces risques psychosociaux en tenant compte des dangers liés aux 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 (voir point 1.1.1).

### 2.2.2 Mesures de prévention

Sur base de cette analyse des risques, l'employeur prend des mesures de prévention appropriées pour combattre les risques psychosociaux au travail. Ces mesures de prévention peuvent prendre trois formes:

- En premier lieu, il s'agit de mesures de prévention qui ont pour but de prévenir les risques psychosociaux. Il s'agit principalement de mesures matérielles et organisationnelles. Les risques peuvent être prévenus par exemple en supprimant des objectifs de travail irréalistes ou peu clairs, en répartissant les tâches entre collaborateurs de manière équilibrée, en apportant les informations nécessaires lors des périodes de changements, en introduisant un code de conduite...
- En deuxième lieu, il s'agit de mesures de prévention qui ont pour but de prévenir les dommages. Lorsque l'employeur constate, par exemple, que les exigences imposées aux travailleurs sont tellement élevées qu'ils ne peuvent y répondre, le dommage peut être prévenu en adaptant les conditions de vie au travail ou les conditions de travail. De cette façon, le dommage à la santé des travailleurs peut être prévenu à temps. De même, lorsqu'il y a une violente dispute entre deux personnes dans un service, une prise en compte rapide par l'employeur ou le chef de service permettra d'éviter que la situation se détériore à un point tel que toute collaboration devienne impossible. Les membres de la ligne hiérarchique ont d'ailleurs un rôle de détection des problématiques d'ordre psychosocial (voir point 3.3).
- En troisième lieu, il s'agit de mesures de prévention qui ont pour but de limiter les dommages. Quand des travailleurs, par exemple, sont victimes de violence de la part de tiers (par exemple lors d'une attaque à mains armées dans une banque), l'accompagnement adapté des travailleurs permettra qu'ils puissent être remis au travail plus rapidement que cela n'aurait été le cas s'ils n'avaient pas reçu cet accompagnement et d'éviter un stress post-traumatique trop important.

La législation prévoit d'ailleurs une disposition particulière relative au soutien psychologique des travailleurs victimes de violence de la part de tiers (voir point 2.4.2).

En outre, elle prévoit que l'employeur doit mettre en place des procédures d'urgence pour prévenir ou limiter le stress post-traumatique au bénéfice des travailleurs confrontés à des événements traumatisants.

Il s'agit par exemple d'évènements qui ont provoqué la mort, de sérieuses blessures ou qui ont suscité une peur intense.

Enfin, les procédures relatives aux demandes d'intervention psychosociale formelle et informelle contribuent aussi à la limitation des dommages.

L'employeur ne prendra ces mesures de prévention que lorsqu'il a un impact sur le danger (voir point 1.1.1).



### 2.2.3 Personnes concernées par la réalisation de l'analyse des risques et la détermination des mesures de prévention

L'employeur réalise l'analyse des risques avec la participation des travailleurs (par le biais d'une méthode participative ou par le biais de questionnaires).

Il implique également le conseiller en prévention aspects psychosociaux dans les cas suivants:

- Lorsque celui-ci appartient au service interne de prévention et de protection au travail, il est toujours associé à l'analyse des risques et donne un avis sur les mesures de prévention avant que l'employeur ne les prenne.
- Lorsque l'employeur fait appel à un conseiller en prévention aspects psychosociaux d'un service externe pour la prévention et la protection au travail, celui-ci sera associé à l'analyse des risques et donnera un avis sur les mesures de prévention lorsque la complexité de l'analyse le requiert.

La complexité de l'analyse dépend de deux facteurs:

- Un premier facteur a trait à la connaissance et à la compétence présentes dans l'entreprise relatives à la matière des risques psychosociaux, entre autre celles du conseiller en prévention du service interne pour la prévention et la protection au travail. On peut supposer que dans les entreprises du secteur tertiaire, il y a moins de risques classiques pour la sécurité et la santé des travailleurs, de sorte que ce conseiller en prévention puisse également s'occuper des risques psychosociaux.
- Un deuxième facteur a trait à la complexité des facteurs de la situation de travail à analyser. Cette complexité va dépendre entre autre du nombre de travailleurs, du climat social, de la diversité des postes de travail, de la diversité des catégories de travailleurs, de la complexité de la structure de l'organisation.

### 2.2.4 Information sur l'analyse des risques et les mesures de prévention

L'employeur communique les résultats de l'analyse des risques au comité pour la prévention et la protection au travail et demande l'avis du comité sur les mesures de prévention collectives qui en découlent (voir point 3.8.2).

Les travailleurs et les membres de la ligne hiérarchique sont informés des résultats de l'analyse des risques et des mesures de prévention applicables (voir point 3.2).

## 2.3 ANALYSE DES RISQUES D'UNE SITUATION DE TRAVAIL SPÉCIFIQUE ET MESURES DE PRÉVENTION

### 2.3.1 Analyse des risques

Il peut être nécessaire de réaliser une analyse des risques au niveau d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté.

C'est par exemple le cas lorsqu'on constate une situation conflictuelle récurrente ou une augmentation du pourcentage du taux d'absentéisme ou de turnover dans un service ou une section spécifique de l'entreprise.

Cette analyse des risques porte essentiellement sur les risques au niveau collectif. L'objectif de cette analyse des risques consiste à prendre des mesures de prévention individuelles et collectives pour contrôler le danger. Cette approche collective permet de prévenir le nombre de demande d'intervention individuelle de travailleurs qui sont concernés par le même problème.

Cette analyse des risques doit être réalisée à l'initiative de l'employeur lorsqu'il constate un danger.

De même, un membre de la ligne hiérarchique ou au moins un tiers de la délégation des travailleurs au comité peuvent demander cette analyse des risques lorsqu'ils constatent eux-mêmes un danger ou lorsqu'ils en sont informés par les travailleurs. Dans ce cas, l'employeur est en principe obligé de réaliser cette analyse.

Cette analyse des risques tient compte des mêmes facteurs que l'analyse des risques a priori, à savoir l'organisation du travail, le contenu du travail, les conditions de travail, les conditions de vie au travail et les relations interpersonnelles au travail (voir point 1.1.1).

### *2.3.2 Mesures de prévention*

Sur base de l'analyse des risques d'une situation de travail spécifique, l'employeur prend les mesures de prévention collectives et individuelles appropriées. Il ne doit ici aussi prendre des mesures que s'il a un impact sur le danger.

Ces mesures ont pour objectif principal d'éliminer le danger, et si ce n'est pas possible, des mesures sont prises pour prévenir les dommages ou les limiter.

### *2.3.3 Personnes impliquées dans la réalisation de l'analyse des risques et dans la détermination des mesures de prévention*

L'employeur réalise l'analyse des risques avec la participation des travailleurs. Il associe également le conseiller en prévention aspects psychosociaux dans les cas suivants:

- Lorsque celui-ci appartient au service interne de prévention et de protection au travail, il est toujours associé à l'analyse des risques et donne un avis sur les mesures de prévention avant que l'employeur ne les prenne.
- Lorsque l'employeur fait appel à un conseiller en prévention aspects psychosociaux du travail d'un service externe pour la prévention et la protection au travail, celui-ci sera associé à l'analyse des risques et donnera un avis sur les mesures de prévention avant que l'employeur ne les prenne lorsqu'il s'agit de situations complexes.

La complexité de la situation dépend de deux facteurs:

- Un premier facteur a trait à la connaissance et la compétence présentes dans l'entreprise sur la matière des risques psychosociaux, entre autre celles du conseiller en prévention du service interne pour la prévention et la protection au travail. On peut supposer que dans les entreprises du secteur tertiaire, il y a moins de risques classiques pour la sécurité et la santé des travailleurs, de sorte que ce conseiller en prévention puisse également s'occuper des risques psychosociaux.
- Un deuxième facteur a trait à la nature de la situation même. La situation peut être complexe vu les différents facteurs qui l'influencent. Une telle situation peut difficilement être résolue de manière autonome dans l'entreprise mais exige un degré d'expertise qui n'est normalement pas présent dans l'entreprise.

Lorsque conseiller en prévention aspects psychosociaux est associé à l'analyse, il ne transmet à l'employeur que des données anonymes découlant des entretiens avec les travailleurs. Dans l'hypothèse où le conseiller en prévention aspects psychosociaux n'est pas associé à l'analyse, les travailleurs doivent avoir la possibilité de communiquer les informations de manière anonyme. Cette mesure a été prise pour éviter qu'une situation de travail difficile ne s'aggrave si tout le monde sait qui a dit quoi et pour permettre d'obtenir le plus d'informations possibles.

### 2.3.4 Information relative à l'analyse des risques et mesures de prévention

L'employeur prend une décision relative aux mesures à prendre. Il transmet cette décision et les résultats de l'analyse des risques:

- au demandeur;
- aux conseillers en prévention concernés par les mesures;
- à toutes les autres personnes qu'il juge utile (travailleurs entendus, membres de la ligne hiérarchique...).

Les résultats de l'analyse des risques ne contiennent que des données anonymes. Lorsque le comité pour la prévention et la protection au travail n'a pas pris l'initiative de la demande d'analyse des risques de la situation de travail spécifique, l'employeur doit l'informer de la réalisation d'une telle analyse. Il doit en outre tenir à sa disposition les résultats de l'analyse (voir point 3.8.4). Il ne s'agit également que de données anonymes.

L'employeur informe les membres de la ligne hiérarchique et les membres du comité de la possibilité de demander une analyse des risques d'une situation de travail spécifique et veille à ce qu'ils reçoivent la formation nécessaire pour introduire une telle demande et assurer son suivi (voir points 3.3 et 3.8.5). Il informe et forme également les travailleurs à ce sujet (voir point 3.1).

## 2.4 ANALYSE DES RISQUES ET MESURES DE PRÉVENTION EN CAS DE COMPORTEMENTS ABUSIFS DE LA PART DE TIERS

Dans bon nombre d'entreprises, les travailleurs entrent en contact avec d'autres personnes que leurs collègues.

Il s'agit par exemple de clients, fournisseurs, prestataires de service, élèves, étudiants et bénéficiaires d'allocations.

Ces personnes peuvent constituer pour les travailleurs un facteur de stress supplémentaire mais aussi dans certains cas, être responsable d'agression ou de harcèlement.

### 2.4.1 Registre de faits de tiers

Pour permettre à l'employeur de réagir de manière appropriée à cette situation spécifique de comportements abusifs de la part de tiers ou de mieux l'anticiper, il dispose d'un instrument supplémentaire pour identifier et évaluer les risques qui découlent du contact avec ces personnes. Il s'agit du registre des faits de tiers. Ce registre est un document de prévention spécifique à la matière de la violence et du harcèlement moral ou sexuel au travail.

Lorsqu'un travailleur estime être victime de violence ou de harcèlement de la part d'un tiers, il doit pouvoir inscrire une déclaration dans ce registre. Cette déclaration contient une description et la date des faits. En principe, l'identité du travailleur n'est pas mentionnée dans le registre, à moins qu'il accepte de la communiquer. L'enregistrement de l'identité du travailleur peut être utile si le registre n'est pas utilisé uniquement comme instrument pour déterminer les mesures de prévention qui peuvent être prises mais aussi comme instrument pour assurer un suivi du travailleur afin de lui demander s'il veut introduire une demande d'intervention psychosociale ou pour lui donner un appui juridique lorsqu'il veut introduire une action judiciaire contre son agresseur. L'employeur informe les travailleurs de la possibilité d'acter une déclaration dans ce registre (voir point 3.1).

Ce registre est tenu:

- soit par la personne de confiance;
- soit par le conseiller en prévention aspects psychosociaux s'il est interne;
- soit par le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne s'il n'y a pas de personne de confiance désignée et que le conseiller en prévention aspects psychosociaux est externe.

L'accès à ce registre est réservé:

- aux personnes citées ci-dessus;
- à l'employeur.

Le registre est tenu à la disposition de l'inspection de la Direction générale Contrôle du bien-être au travail du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale qui est chargée du contrôle du respect de cette législation.

Les déclarations reprises dans le registre sont conservées pendant cinq ans à dater du jour où le travailleur a consigné ses déclarations.

L'inscription des faits de violence ou de harcèlement dans le registre des faits de tiers n'équivaut pas au dépôt d'une demande d'intervention psychosociale formelle pour violence ou harcèlement moral ou sexuel au travail. Dès lors, elle n'a pas pour effet de protéger le travailleur contre les représailles.

#### *2.4.2 Soutien aux victimes de violence de la part de tiers*

Un travailleur qui est victime de fait de violence par des tiers risque de souvent souffrir de stress post-traumatique. Il est donc important que ces travailleurs reçoivent un soutien psychologique approprié auprès de services spécialisés.

L'employeur doit désigner de tels services et reçoit à ce sujet l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux. L'employeur supporte les coûts des interventions de ces services spécialisés, s'ils ne peuvent être pris en charge par la sécurité sociale.

L'employeur doit informer les membres du comité pour la prévention et la protection au travail, les travailleurs et les membres de la ligne hiérarchique sur:

- le droit pour un travailleur d'acter une déclaration dans le registre des faits de tiers;
- les services ou institutions spécialisés auxquels il est fait appel pour procurer un soutien aux travailleurs qui ont été victimes de violence de la part de tiers.

L'employeur doit également former ces personnes de sorte qu'elles puissent exercer leurs droits.

## **2.5 ÉVALUATION DE LA POLITIQUE DE PRÉVENTION**

La politique de prévention n'est pas statique. Les méthodes de travail, l'organisation du travail et les conditions de vie au travail évoluent au cours du temps. Ce qui signifie que les mesures de prévention doivent à nouveau être examinées lors de tout changement pouvant affecter l'exposition des travailleurs aux risques psychosociaux au travail.

De plus, l'employeur doit évaluer les mesures de prévention au moins une fois par an. Il réalise cette évaluation avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux:

- lorsque celui-ci appartient au service interne de prévention et de protection au travail;
- lorsque celui-ci appartient au service externe pour la prévention et la protection au travail et que la complexité de l'évaluation l'exige.

Cette évaluation tient compte:

- de l'ensemble des demandes d'analyse des risques de situations de travail spécifiques (voir point 2.3);
- de l'ensemble des demandes d'intervention psychosociales formelles (voir point 4.2.3);
- de l'information transmise par le conseiller en prévention-médecin du travail (voir point 3.6);
- des faits inscrits dans le registre des faits de tiers (voir point 2.4.1);
- des données statistiques relatives aux risques psychosociaux, contenues dans le rapport annuel du service interne de prévention et de protection au travail.

L'évaluation doit également tenir compte des demandes d'intervention psychosociales informelles traitées par la personne de confiance et le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

C'est pourquoi ce conseiller en prévention doit tirer les conclusions des incidents de nature psychosociale qui se sont répétés et ayant fait l'objet d'une intervention psychosociale informelle par lui-même ou par la personne de confiance.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux transfère ces conclusions au moins une fois par an à l'employeur sous forme collective et anonyme.

Pour permettre au conseiller en prévention aspects psychosociaux de réaliser cette tâche, la personne de confiance lui transmet par écrit au moins une fois par an les données des incidents qui se sont répétés et qu'elle a traités.

L'employeur transmet les résultats de cette évaluation au comité pour la prévention et la protection au travail et demande l'avis du comité sur les mesures de prévention collectives qui vont en découler (voir point 3.8.2). Les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs sont également informés des résultats de cette évaluation (voir point 3.2).

## 2.6 DOCUMENTS DE PRÉVENTION

Les résultats de l'analyse des risques a priori et les mesures de prévention qui en découlent sont repris dans le plan global de prévention. Lorsqu'une action spécifique relative aux risques psychosociaux au travail est menée dans l'entreprise pendant une année particulière, ces données sont également reprises dans le plan d'action annuel.

Le rapport annuel du service interne pour la prévention et la protection au travail permet d'obtenir une vue d'ensemble des mesures de prévention collectives prises, du nombre de demandes d'analyse des risques d'une situation de travail spécifique et des différentes formes d'interventions. C'est pourquoi le conseiller en prévention aspects psychosociaux et la personne de confiance doivent transmettre les données anonymes nécessaires au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne de prévention et de protection au travail pour lui permettre de compléter ce rapport annuel.



# 3. RÔLE ET STATUT DES ACTEURS DE LA PRÉVENTION

La politique du bien-être des travailleurs est mise en œuvre par différentes personnes au sein de l'entreprise. Ce chapitre définit leur rôle pour les risques psychosociaux au travail.

## 3.1 EMPLOYEUR

L'employeur est le responsable de la prévention des risques psychosociaux dans l'entreprise.

Il décide des mesures de prévention à prendre pour prévenir les situations qui contiennent des risques psychosociaux, prévenir les dommages (au cas où les situations dangereuses n'ont pas pu être évitées) et enfin limiter les dommages.

Ces mesures seront prises:

- a priori sur base de l'analyse des risques;
- a posteriori:
  - après l'évaluation des mesures de prévention déjà prises (voir point 2.5);
  - lorsqu'un danger est détecté au niveau d'une situation de travail spécifique (voir point 2.3);
  - sur base d'une demande d'intervention d'un travailleur.

Il ne doit prendre ces mesures que s'il a un impact sur le danger (voir point 1.1.1).

Certaines de ces mesures de prévention sont imposées par la législation. Par exemple, la procédure interne, le soutien psychologique pour les victimes de violence de la part de tiers, l'information des travailleurs dans le règlement de travail, le registre des faits de tiers...

### Information et formation

L'employeur doit informer les travailleurs au sujet:

- des résultats de l'analyse des risques a priori;
- des résultats de l'évaluation des mesures de prévention;
- du service de soutien psychologique aux victimes de violence de la part de tiers.

L'employeur doit informer et former les travailleurs au sujet:

- des mesures de prévention applicables;
- des procédures accessibles aux travailleurs;
- de la demande d'analyse des risques d'une situation de travail spécifique;
- du droit d'acter une déclaration dans le registre des faits de tiers;
- de l'obligation d'abstention de comportements abusifs.

La formation implique que les travailleurs reçoivent des explications orales sur les instructions écrites afin de pouvoir poser des questions.

## 3.2 TRAVAILLEURS

Les travailleurs doivent coopérer à la mise en œuvre de la politique de prévention des risques psychosociaux au sein de l'entreprise.

Par exemple, par le fait de respecter les procédures et les instructions, de communiquer aux conseillers en prévention les facteurs de stress auxquels ils sont confrontés, de participer à la résolution rapide de conflits interpersonnels, de refuser de participer à une dynamique de groupe d'exclusion d'un travailleur...

Les travailleurs doivent s'abstenir de tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail et de tout usage abusif des procédures.

L'employeur doit donner aux travailleurs les informations et formations nécessaires (voir point 3.1).

## 3.3 MEMBRES DE LA LIGNE HIÉRARCHIQUE

Les membres de la ligne hiérarchique sont les personnes qui, du sommet jusqu'à la base de l'entreprise ou de l'institution, sont habilitées d'une manière ou d'une autre à donner des ordres aux travailleurs.

Ils exécutent la politique de l'employeur en matière de prévention des RPS, chacun dans les limites de leurs compétences et à leur niveau.

Ce qui se concrétise par les tâches suivantes:

- faire des propositions de mesures de prévention et rendre des avis à l'employeur sur l'application des mesures;
- examiner les incidents de nature psychosociale et proposer des mesures pour les éviter dans le futur;
- surveiller le respect des instructions données aux travailleurs;
- s'assurer que les travailleurs comprennent et mettent en pratique les informations reçues;
- détecter les problématiques d'ordre psychosocial liées au travail et veiller à leur traitement précoce pour éviter les dommages.

Cela ne signifie pas que les membres de la ligne hiérarchique doivent régler eux-mêmes toutes les souffrances liées au travail.



Pour les problématiques individuelles, ils doivent interpeller le travailleur, être à son écoute et l'informer sur les alternatives qui existent pour gérer les difficultés. Ils peuvent à tout moment en parler à leur supérieur ou encore demander l'avis du service de prévention. Pour les problématiques collectives, ils peuvent demander une analyse des risques à l'employeur.

En effet, lorsqu'un danger de nature psychosociale est détecté au niveau d'une situation de travail (par exemple dans un service en particulier), l'employeur doit réaliser une analyse des risques de cette situation si un membre de la ligne hiérarchique le demande (voir point 2.3).

En outre, les membres de la ligne hiérarchique détiennent un pouvoir d'autorité sur les travailleurs. La manière d'exercer ce pouvoir peut jouer un rôle important dans la prévention des risques psychosociaux. Un style de management approprié, une attention pour les travailleurs et l'organisation du travail peuvent en effet prévenir pas mal de stress et de conflits.

Enfin, les dirigeants remplissent une fonction de modèle et on doit pouvoir attendre d'eux qu'ils n'abusent pas de leur autorité en ayant des comportements harcelants.

Les membres de la ligne hiérarchique sont informés et formés sur les mêmes sujets que les travailleurs (voir point 3.1) mais le contenu de l'information et de la formation doit être adapté à leur position dans l'entreprise, notamment au niveau des mesures de prévention.

## 3.4 PERSONNE DE CONFIANCE

### 3.4.1 Désignation et écartement de la fonction

#### A. Interne ou externe

Les employeurs peuvent désigner comme personne de confiance un membre du personnel ou une personne externe à l'entreprise ou à l'institution. Cependant, lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail, au moins une des personnes de confiance devra obligatoirement faire partie du personnel de l'entreprise (sauf si l'employeur occupe moins de 20 travailleurs). Il est en effet nécessaire qu'au moins une personne ait une connaissance approfondie du fonctionnement interne de l'entreprise pour faciliter la compréhension du cas et qu'au moins un des intervenants soit facilement accessible aux travailleurs.

#### B. Procédure de désignation

La désignation d'une personne de confiance n'est pas obligatoire.

Lorsque l'employeur décide de désigner une (ou des) personne(s) de confiance, il doit obtenir l'accord de l'ensemble des membres représentant les travailleurs au sein du comité à ce sujet. Si aucun accord n'est obtenu, l'employeur doit demander l'avis de l'inspection Contrôle du bien-être au travail qui tentera d'abord de concilier les parties. A défaut de conciliation, l'inspection remet un avis à l'employeur. Si l'employeur ne suit pas cet avis, il devra en communiquer les motifs au comité.

Tous les membres représentant les travailleurs au sein du comité peuvent demander à l'employeur de désigner une personne de confiance. Dans ce cas, l'employeur doit démarrer la procédure de désignation d'une personne de confiance c'est-à-dire choisir une personne qui deviendra personne de confiance et demander l'accord préalable de l'ensemble des membres représentant les travailleurs au comité sur la désignation de cette personne.

### **C. Ecartement de la fonction**

L'employeur peut écarter la personne de confiance de ses fonctions s'il a l'accord préalable de tous les membres représentant les travailleurs au sein du comité.

De leur côté, tous les membres représentant les travailleurs au sein du comité peuvent demander à l'employeur l'écartement de la personne de confiance, l'employeur l'écarte alors s'il est d'accord.

Dans les deux hypothèses, à défaut d'accord, l'employeur demande l'avis de l'inspection du Contrôle du bien-être au travail qui tentera de concilier les parties. A défaut de conciliation, l'inspection remet un avis à l'employeur qu'il communique au comité. L'employeur prend la décision finale. Si cette décision ne suit pas l'avis de l'inspection, il doit en communiquer les motifs au comité.

### **D. A défaut de personne de confiance et de conseiller en prévention**

#### **aspects psychosociaux présents en interne à l'entreprise**

Lorsqu'il n'y a pas de personne de confiance désignée selon la procédure décrite ci-dessus, et que le conseiller en prévention aspects psychosociaux appartient à un service externe, le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail va exercer la mission d'information qui est celle de la personne de confiance lors de la phase préalable à une demande d'intervention psychosociale. Ce conseiller en prévention chargé de la direction du service interne est lié par le secret professionnel lors de l'exercice de cette mission d'information.

L'objectif est qu'il y ait toujours quelqu'un de présent dans l'entreprise pour offrir aux travailleurs l'information nécessaire sur les différentes procédures qui sont possibles en matière de risques psychosociaux au travail.

Puisqu'il s'agit d'une mission limitée à l'information (et non à l'intervention), il n'est pas nécessaire de suivre la procédure de désignation décrite au point B, celle-ci est automatique et aucune formation particulière n'est demandée.

Il y a cependant des nuances à apporter:

- le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne peut toujours refuser d'exercer cette mission d'information;
- le comité peut également refuser le principe, par exemple parce qu'il considère que le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne ne dispose pas de la confiance nécessaire ou n'a pas le profil adéquat pour exercer la mission d'information de la personne de confiance. La décision de désaccord est alors prise selon les règles qui se trouvent dans le règlement d'ordre intérieur du comité;
- cela ne concerne pas les entreprises de moins de 20 travailleurs où l'employeur est lui-même le conseiller en prévention interne.

Si le conseiller en prévention interne souhaite endosser toutes les missions de la personne de confiance, rien ne l'empêche de suivre la formation de personne de confiance et de demander à l'employeur d'être désigné comme tel.

#### *3.4.2 Formation*

Les personnes qui ont été désignées personne de confiance avant le 1er septembre 2014 et qui ont déjà suivi une formation en la matière peuvent continuer à exercer la fonction de personne de confiance même si la formation qu'elles ont suivi ne répond pas à toutes les exigences de la formation à présent obligatoire.

Les personnes qui ont été désignées personne de confiance avant le 1er septembre 2014 et qui n'ont pas encore suivi de formation en la matière peuvent continuer à exercer leur fonction à condition de suivre la formation de personne de confiance dans les deux ans à partir du 1er septembre 2014 ou de justifier d'une expérience utile de 5 ans en tant que personne de confiance au 1er septembre 2014.

Cette formation est organisée sous la forme de 4 modules afin de permettre aux personnes de confiance de disposer des compétences en termes de savoir-faire et des connaissances nécessaires à l'accomplissement de leurs missions. La formation est organisée comme suit:

- un module d'un demi-jour (au moins 3h) sur le cadre légal relatif à son rôle et à son statut,
- un module d'un demi-jour (au moins 3h) sur les risques psychosociaux au travail,
- et ensuite deux modules concernant les interventions en elles-mêmes: un module d'un jour (au moins 6h) sur les techniques d'entretien et un module de trois jours (au moins 18h) sur la gestion des situations problématiques.

Les frais de formation, ainsi que les frais de déplacement pour s'y rendre sont à charge de l'employeur. De plus, le temps consacré à ces formations est rémunéré comme du temps de travail.

Une liste d'institutions qui organisent cette formation se trouve sur le site internet [www.emploi.belgique.be](http://www.emploi.belgique.be). Les institutions qui désirent être mentionnées sur cette liste doivent en faire la demande auprès de la Direction générale Humanisation du travail du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale (ceci n'est pas un agrément).

En outre, les personnes de confiance sont tenues de se perfectionner au moyen d'une journée au moins de supervision par an. La supervision consiste en un échange d'expériences entre personnes de confiance sur des cas pratiques sous la conduite d'un facilitateur.

### *3.4.3 Incompatibilités*

La personne de confiance ne peut pas exercer en même temps la fonction de conseiller en prévention – médecin du travail. Les raisons sont les mêmes que celles énoncées pour le cumul avec la fonction de conseiller en prévention aspects psychosociaux (voir point 3.5.3).

De plus, la personne de confiance ne peut pas non plus être déléguée de l'employeur ou du personnel au conseil d'entreprise ou au comité pour la prévention et la protection au travail, ni être candidat aux élections sociales, ni déléguée syndicale.

Enfin, elle ne peut pas non plus faire partie du personnel de direction. Le personnel de direction est défini comme étant les personnes chargées de la gestion journalière qui ont pouvoir de représenter et d'engager l'employeur, ainsi que les membres du personnel directement subordonnés à ces personnes lorsqu'ils remplissent également des missions de gestion journalière. Ils ont entre autre la compétence de prendre des décisions qui peuvent modifier les conditions de travail d'un travailleur et/ou qui peuvent mettre fin au contrat de travail.

L'exercice de la fonction de direction peut en effet porter atteinte à l'autonomie qui est exigée pour l'exercice de la fonction de personne de confiance. Il pourrait ainsi avoir tendance à utiliser les informations qu'il a reçues en qualité de personne de confiance dans le cadre de ses compétences de direction.

Le concept de personnel de direction n'est pas le même que celui de ligne hiérarchique. Par ligne hiérarchique, on entend la direction aussi bien au niveau supérieur qu'inférieur, du manager au chef d'équipe, compétents pour donner des ordres à leurs subordonnés. Ce concept concerne tous les niveaux dirigeants dans la hiérarchie de l'entreprise et est, en d'autres termes, plus large que le concept de personnel de direction. Un membre de la ligne hiérarchique peut donc exercer la fonction de personne de confiance, à condition qu'il ne fasse pas partie du personnel de direction.

Toutes ces incompatibilités existent afin de permettre aux personnes de confiance d'acquérir la confiance des travailleurs. Les travailleurs doivent pouvoir s'exprimer librement auprès d'elles.

#### *3.4.4 Rôle de la personne de confiance*

La personne de confiance est compétente pour tous les risques psychosociaux au travail mais uniquement dans le volet informel. Cela signifie qu'il n'est pas possible d'introduire une demande d'intervention psychosociale formelle auprès d'elle. Il faudra le faire auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux. Il est par contre possible d'introduire auprès de la personne de confiance une demande d'intervention psychosociale informelle (voir point 4.2.2).

La personne de confiance se concerta régulièrement avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux. Ils ont le droit et même l'obligation d'entretenir tous les contacts entre eux utiles à l'accomplissement de leurs missions. Notamment, ils s'échangent les informations pertinentes sur leurs interventions psychosociales.

Par ailleurs, la personne de confiance transmet par écrit au moins une fois par an les données des incidents qui se sont répétés qu'elle a traités au conseiller en prévention aspects psychosociaux (voir point 2.5).

Elle fournit au conseiller en prévention du service interne les données anonymes lui permettant de rédiger le rapport annuel du service interne.

Le cas échéant, elle tient le registre de faits de tiers (voir point 2.4.1) et participe à l'élaboration concrète de la procédure interne.

#### *3.4.5 Autonomie*

La personne de confiance exerce sa fonction en toute autonomie. Elle agit donc seule dans les situations qu'elle traite sans recevoir d'ordre de quiconque. Lorsqu'elle agit dans sa fonction de personne de confiance, elle est rattachée fonctionnellement au service interne de prévention et de protection au travail. Cela signifie qu'elle fait partie de ce service dans l'exercice de ses missions de personne de confiance. La direction du service interne ne peut toutefois pas lui donner des ordres quant à l'exercice de ses missions. Le rôle de cette direction vis-à-vis de la personne de confiance sera limité à l'organisation de la gestion du service (par exemple: l'organisation de l'utilisation des locaux, le remboursement des frais occasionnés par la fonction...).

Dans le cadre de sa fonction de personne de confiance, elle ne peut pas non plus recevoir d'ordre de ses supérieurs hiérarchiques qui conservent leur pouvoir de commandement uniquement pour la fonction que cette personne exerce habituellement, à côté de sa fonction de personne de confiance.

De plus, elle a accès directement à la personne chargée de la gestion journalière de l'entreprise ou de l'institution.

En pratique, la personne de confiance doit aussi disposer du temps nécessaire à l'accomplissement de ses missions et d'un local adéquat pour exercer ses missions en toute confidentialité. L'employeur doit lui fournir les informations pertinentes pour accomplir ses missions, notamment les résultats des analyses des risques portant sur les risques psychosociaux.

#### *3.4.6 Protection*

La personne de confiance ne peut subir de préjudice en raison de ses activités en tant que personne de confiance.

Aucune personne ne peut faire pression sur la personne de confiance dans l'exercice de ses fonctions (par exemple pour obtenir des informations liées à sa fonction).

Si l'employeur veut l'écartier de sa fonction de personne de confiance, il faudra respecter la même procédure que celle requise pour sa désignation (voir point 3.4.1).

La personne de confiance a le droit de faire appel au conseiller en prévention aspects psychosociaux pour l'accomplissement de ses missions si elle en ressent le besoin, notamment lorsque la demande d'intervention concerne l'employeur lui-même ou un supérieur hiérarchique de la personne de confiance et que cela peut compromettre son autonomie ou lui porter préjudice.

#### *3.4.7 Secret professionnel*

La personne de confiance est tenue au secret professionnel. Elle ne peut donc révéler à des tiers aucune information portée à sa connaissance dans le cadre de l'exercice de sa fonction. Une exception est cependant prévue pour permettre à la personne de confiance d'exercer ses missions dans le cadre de l'intervention psychosociale informelle. De même, l'article 478 du Code pénal prévoit que celui qui est tenu au secret peut s'en délier dès lors qu'il est appelé à témoigner en justice.

## 3.5 CONSEILLER EN PRÉVENTION ASPECTS PSYCHOSOCIAUX

Tout employeur doit disposer d'un conseiller en prévention aspects psychosociaux qui peut soit faire partie du service interne soit du service externe de prévention et de protection au travail auquel l'employeur est affilié. Il s'agit d'un expert qui dispose d'une compétence d'avis auprès de l'employeur et des travailleurs.

### 3.5.1 Désignation

#### A. Dans les entreprises de moins de 50 travailleurs

Les employeurs qui occupent moins de 50 travailleurs doivent faire appel à un conseiller en prévention aspects psychosociaux d'un service externe pour la prévention et la protection au travail. Il est en effet considéré comme très difficile de disposer de l'expertise nécessaire au sein des petites entreprises. De plus, l'étroitesse des liens interpersonnels dans les PME peut constituer un obstacle au bon déroulement des missions du conseiller en prévention s'il fait partie du service interne. Le service externe sera celui auquel l'entreprise fait déjà appel pour l'exécution des missions dans le cadre de la politique générale du bien-être au travail, comme par exemple l'exercice de la surveillance de la santé. Le choix du conseiller en prévention compétent pour l'entreprise se fera par les organes internes du service externe mais l'ensemble des travailleurs (représentants) occupés par l'employeur peuvent demander de faire remplacer cette personne lorsqu'ils n'ont plus confiance en elle.

#### B. Dans les entreprises de 50 travailleurs et plus

L'employeur qui occupe plus de 50 travailleurs doit décider après avis préalable du comité pour la prévention et la protection du travail si les missions attribuées au conseiller en prévention aspects psychosociaux seront exécutées par un conseiller en prévention du service interne ou s'il fait appel à un service externe.

Si l'employeur décide de faire appel à un conseiller en prévention interne, il faudra qu'il obtienne l'accord préalable de l'ensemble des membres représentant les travailleurs au sein du comité sur la désignation de la personne. Si cet accord ne peut pas être obtenu, l'employeur doit demander l'intervention de l'inspection du Contrôle du bien-être au travail qui va dans un premier temps tenter de concilier les parties.

En cas d'échec, le Contrôle du bien-être au travail émet un avis que l'employeur doit transmettre au comité. Si aucun accord n'est obtenu suite à l'avis, l'employeur doit faire appel à un conseiller en prévention aspects psychosociaux d'un service externe. Si l'employeur décide de faire appel à un service externe, il devra augmenter les missions du service auquel il est déjà affilié ou s'affilier à un tel service. Le choix du conseiller en prévention compétent pour l'entreprise se fera par les organes internes du service externe mais l'ensemble des membres représentant les travailleurs au comité peuvent demander de faire remplacer cette personne lorsqu'ils n'ont plus confiance en elle.

### 3.5.2 Formation

Pour devenir conseiller en prévention aspects psychosociaux, tant dans un service interne que dans un service externe, il faut répondre aux trois conditions suivantes:

- être porteur d'un diplôme de fin d'études universitaires ou d'un diplôme de fin d'études de l'enseignement supérieur de niveau universitaire dont le cursus comprend une partie importante de psychologie et de sociologie et disposer de plus d'une première spécialisation dans les domaines du travail et de l'organisation;
- avoir terminé avec fruit une formation multidisciplinaire de base et un module de spécialisation dans les aspects psychosociaux du travail. La formation multidisciplinaire de base est une formation de minimum 120 heures, réparties sur

un an. Le module de spécialisation dans les aspects psychosociaux du travail comprend quant à lui un minimum de 280 heures, réparties sur un ou deux ans et doit être suivi auprès des universités ou écoles supérieures;

- prouver une expérience pratique utile de 5 ans dans le domaine des aspects psychosociaux du travail. Cette expérience peut s'acquérir sous la responsabilité d'un conseiller en prévention aspects psychosociaux.

### 3.5.3 Incompatibilités

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux désigné comme tel dans l'entreprise ou l'institution ne peut pas exercer la fonction de conseiller en prévention-médecin du travail dans cette même entreprise ou institution. En effet, tout médecin du travail est compétent pour faire une déclaration d'inaptitude au travail lors d'un examen médical, ce qui n'est pas compatible avec la confiance nécessaire à la fonction de conseiller en prévention aspects psychosociaux. Cela paraît impossible d'ensuite lui demander d'intervenir dans une situation de harcèlement moral au travail par exemple.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux ne peut pas non plus faire partie du personnel de direction (voir point 3.4.3).

De plus, tout conseiller en prévention faisant partie du personnel de l'entreprise ne peut être ni délégué de l'employeur ni délégué du personnel au conseil d'entreprise ou au comité, ni même être candidat aux élections sociales. Il ne peut pas non plus faire partie de la délégation syndicale.

### 3.5.4 Rôle du conseiller en prévention aspects psychosociaux

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux est compétent pour l'ensemble des risques psychosociaux au travail, autant en ce qui concerne le volet informel que formel.

Ses tâches peuvent être énumérées comme il suit:

- assister l'employeur dans le cadre de l'analyse des risques générale à l'entreprise ou l'institution;
- donner son avis sur les mesures de prévention qui résultent de l'analyse des risques générale;
- assister l'employeur dans le cadre de l'évaluation des mesures de prévention;
- assister l'employeur dans le cadre de l'analyse des risques au niveau d'une situation de travail spécifique et donner son avis sur les mesures de prévention ensuite décidées par l'employeur.

Remarque: le conseiller en prévention effectue les tâches ci-dessus automatiquement s'il fait partie d'un service interne et seulement si la complexité du cas le requiert s'il fait partie d'un service externe.

- traiter les demandes d'intervention psychosociales informelles des travailleurs par le biais notamment d'entretiens, d'interventions auprès d'une autre personne de l'entreprise et de conciliation (voir point 4.2.2);
- traiter les demandes d'intervention psychosociales formelles des travailleurs (voir point 4.2.3);
- saisir l'inspection du Contrôle du bien-être au travail dans certains cas particuliers lorsque des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel sont concernés (voir point 4.2.3.E.f);
- ouvrir et tenir à jour un dossier individuel (voir point 4.2.3.F);
- se concerter régulièrement avec la personne de confiance;
- fournir au conseiller en prévention du service interne les données anonymes lui permettant de rédiger le rapport annuel du service interne;

- tirer des conclusions sur les incidents de nature psychosociale qui se sont répétés ayant fait l'objet d'une demande d'intervention psychosociale informelle et les transférer au moins une fois par an à l'employeur de façon collective et anonyme (voir point 2.5);
- donner son avis sur le choix des services ou institutions spécialisés dispensant un soutien psychologique aux travailleurs victimes de violence de la part de tiers;
- participer, le cas échéant, à l'élaboration concrète de la procédure interne;
- tenir, le cas échéant, le registre de faits de tiers (voir point 4.2.1).

### 3.5.5 Protection juridique

Tout conseiller en prévention, afin de pouvoir accomplir ses missions en toute indépendance vis-à-vis de l'employeur et des travailleurs, bénéficie d'une protection juridique particulière.

Ainsi, l'employeur ne peut rompre le contrat de travail du conseiller en prévention, mettre fin à son occupation statutaire (s'il s'agit d'un fonctionnaire) ou l'écartier de sa fonction que pour des motifs étrangers à son indépendance ou pour des motifs qui démontrent qu'il est incompetent à exercer ses missions et pour autant qu'une certaine procédure soit respectée. Le conseiller en prévention a droit à une indemnité particulière en cas de rupture de la relation de travail ou d'écartements irréguliers.

### 3.5.6 Secret professionnel

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux est tenu au secret professionnel. Il ne peut donc révéler à des tiers aucune information portée à sa connaissance dans le cadre de l'exercice de sa fonction. Plusieurs exceptions sont cependant prévues pour permettre au conseiller en prévention d'exercer ses missions. De même, l'article 478 du Code pénal prévoit que celui qui est tenu au secret peut s'en délier dès lors qu'il est appelé à témoigner en justice.

## 3.6 CONSEILLER EN PRÉVENTION-MÉDECIN DU TRAVAIL

Le conseiller en prévention-médecin du travail est souvent confronté dans sa pratique professionnelle à des travailleurs dont la santé est altérée suite à l'exposition à des risques psychosociaux au travail.

Les missions du conseiller en prévention-médecin du travail par rapport à ces risques sont les suivantes:

- Communiquer à l'employeur et au conseiller en prévention aspects psychosociaux tous les éléments utiles à l'évaluation des mesures de prévention collectives qui découlent des examens médicaux et des visites des lieux de travail (voir point 2.5). Il transmet ces informations une fois par an sous forme de données collectives et anonymes.
- Informer le travailleur examiné sur la possibilité de s'adresser au conseiller en prévention aspects psychosociaux ou à la personne de confiance quand il constate que son état de santé est altéré et que cela pourrait provenir d'une exposition à des risques psychosociaux au travail. Le médecin du travail peut lui-même faire appel au conseiller en prévention aspects psychosociaux, avec l'accord du travailleur, quand il estime que le travailleur n'est pas en état de le faire lui-même.



Le conseiller en prévention-médecin du travail peut échanger des informations relatives à un travailleur avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux ou avec la personne de confiance. Cependant, cet échange ne peut avoir lieu que dans l'intérêt du travailleur et avec son accord écrit.

Notamment, le conseiller en prévention-médecin du travail, avec l'accord écrit du travailleur:

- Associe le conseiller en prévention aspects psychosociaux lors de la concertation sur les possibilités de nouvelle affectation et les mesures d'aménagement du poste du travailleur quand il constate que son état de santé est altéré et que cela pourrait provenir d'une exposition aux risques psychosociaux au travail.
- Peut demander l'avis écrit du conseiller en prévention aspects psychosociaux quand le travailleur a introduit une demande d'intervention psychosociale formelle avant d'être examiné par le médecin du travail.

## ÉTABLIR UN DIAGNOSTIC



## 3.7 CONSEILLER EN PRÉVENTION DU SERVICE INTERNE POUR LA PRÉVENTION ET LA PROTECTION AU TRAVAIL

### 3.7.1 *Rôle du conseiller en prévention du service interne quand le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie du service externe*

#### **A. Généralités**

Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie du service externe pour la prévention et la protection au travail, le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne est davantage impliqué dans la matière des risques psychosociaux au travail. En effet, il est utile qu'une personne au sein du service interne soit au courant de ce qui se passe dans l'entreprise concernant les risques psychosociaux. Cela permet également à ce conseiller en prévention d'exercer ses missions de coordination avec le service externe pour la prévention et la protection au travail engagé par l'employeur.

Le conseiller en prévention du service interne peut ainsi être amené à assister l'employeur lorsque celui-ci estime que la situation n'est pas complexe et décide de réaliser sans le conseiller en prévention aspects psychosociaux de son service externe une analyse des risques psychosociaux au niveau de l'entreprise dans son ensemble ou une analyse des risques d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est constaté.

Le conseiller en prévention du service interne peut également toujours exercer sa compétence générale d'avis sur les 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 qui peuvent engendrer des risques psychosociaux. Afin de pouvoir donner cet avis, le conseiller en prévention du service interne doit pouvoir prendre connaissance de ces composantes auprès de l'employeur et ce dernier doit l'informer des modifications apportées à ces composantes qui peuvent engendrer des risques psychosociaux.

#### **B. Procédure interne**

En particulier, au niveau de la procédure interne, le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne est tenu au courant du suivi de la demande d'intervention psychosociale formelle quand le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie du service externe:

- Il est informé des propositions de mesures de prévention et de leurs justifications qui sont reprises dans les avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux. Cette information lui permet de remplir ses missions de coordination entre le conseiller en prévention aspects psychosociaux externe et l'employeur.
- Il est informé par l'employeur de sa décision quant aux suites données à la demande.

#### **C. Mission d'information de la personne de confiance**

Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie du service externe pour la prévention et la protection au travail et qu'aucune personne de confiance n'a jusque-là été désignée, le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne va, sous certaines conditions, exercer la mission d'information de la personne de confiance dans la phase préalable à la demande d'intervention psychosociale (voir point 3.4.1).

#### **D. Registre de faits de tiers**

Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie du service externe pour la prévention et la protection au travail et qu'aucune personne de confiance n'a été désignée, le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne tient le registre des faits de tiers (voir point 2.4.1).

### 3.7.2 Rapport annuel

Le conseiller en prévention du service interne doit intégrer les informations relatives à la prévention des risques psychosociaux au travail dans le rapport annuel du service interne pour la prévention et la protection au travail.

Ces informations sont décrites au point VIIbis de l'annexe 3 de l'Arrêté royal du 27 mars 1998 relatif au service interne pour la prévention et la protection au travail.

Il appartiendra au conseiller en prévention aspects psychosociaux et à la personne de confiance de les lui transmettre sous forme de données anonymes pour lui permettre de compléter le rapport.

Elles pourront être utilisées dans le cadre de l'évaluation des mesures de prévention collectives.

### 3.7.3 Accident du travail

Le conseiller en prévention du service interne tient compte, au cours de son enquête relative à un accident du travail, des éventuelles causes de nature psychosociale.

Ces causes peuvent être notamment le stress, le burnout occasionné par le travail, les conflits liés au travail, les comportements abusifs de violence ou de harcèlement. En tout cas, le rapport rédigé suite à un accident du travail grave doit mentionner ces causes si elles ont été constatées.

## 3.8 COMITÉ POUR LA PRÉVENTION ET LA PROTECTION AU TRAVAIL

### 3.8.1 Composition

Lorsque l'ordre du jour du comité contient un point relatif à la prévention des risques psychosociaux, la personne de confiance et le conseiller en prévention aspects psychosociaux participent à la réunion du comité avec voix consultative.

### 3.8.2 Avis préalable

La compétence générale d'avis du comité se concrétise pour les risques psychosociaux de la manière suivante.

Le comité rend un avis sur:

- les 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 qui peuvent engendrer des risques psychosociaux. L'avis du comité porte uniquement sur les aspects de ces composantes liés au bien-être des travailleurs;
- les mesures de prévention collectives découlant de l'analyse des risques a priori;
- les mesures de prévention découlant de l'évaluation;
- les propositions de mesures de prévention collectives faites par le conseiller en prévention aspects psychosociaux dans ses avis rendus suite à l'introduction d'une demande d'intervention psychosociale formelle, qui ont pour objectif de prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail. L'employeur doit transmettre une fois par an au comité l'ensemble de ces propositions contenues dans les avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux rendus au cours de l'année écoulée. Il ne s'agit pas des propositions de mesures visant les cas individuels;

- le choix d'internaliser ou d'externaliser les missions du conseiller en prévention aspects psychosociaux;
- le service de soutien psychologique aux victimes de violence de la part de tiers;
- les modalités du traitement et les suites à donner à une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif (voir point 4.2.3.D).

### 3.8.3 Accord préalable

Dans le cadre de la prévention des risques psychosociaux au travail, l'accord préalable du comité est requis dans certaines hypothèses:

- L'ensemble du comité doit donner son accord préalable sur les modalités de la procédure interne.
- L'accord préalable de l'ensemble des membres représentant les travailleurs au comité est exigé concernant la désignation du conseiller en prévention aspects psychosociaux interne à l'entreprise (voir point 3.5.1).
- Ce même accord préalable de l'ensemble des membres représentant les travailleurs au comité est exigé pour la désignation des personnes de confiance (voir point 3.4.1).
- Enfin, l'accord préalable de l'ensemble des membres représentant les travailleurs au comité est également exigé pour l'écartement de la personne de confiance (voir points 3.4.1).

### 3.8.4 Analyse des risques d'une situation de travail spécifique

Lorsqu'un danger de nature psychosociale est détecté au niveau d'une situation de travail spécifique (par exemple dans un service en particulier), l'employeur doit réaliser une analyse des risques de cette situation si au moins un tiers des membres représentant les travailleurs au comité le demande (voir point 2.3.1)

Cette demande est faite sur base d'indicateurs concrets: nombre élevé de travailleurs malades, turn-over important, information de plusieurs travailleurs...

Si les représentants des travailleurs sont à l'origine d'une telle analyse, l'employeur transmet au comité les résultats de l'analyse (sous forme de données anonymes) ainsi que sa décision quant aux mesures qu'il va prendre.

Cette demande d'analyse d'une situation de travail spécifique peut également être introduite par un membre de la ligne hiérarchique. Dans ce cas, le comité est informé par l'employeur de la réalisation de cette analyse et tient les résultats à sa disposition (sous forme de données anonymes).

### 3.8.5 Information et formation

L'employeur doit informer et former les membres du comité au sujet:

- des procédures accessibles aux travailleurs;
- de la demande d'analyse des risques d'une situation de travail spécifique;
- du droit d'acter une déclaration dans le registre des faits de tiers;
- de l'obligation d'abstention de comportements abusifs.

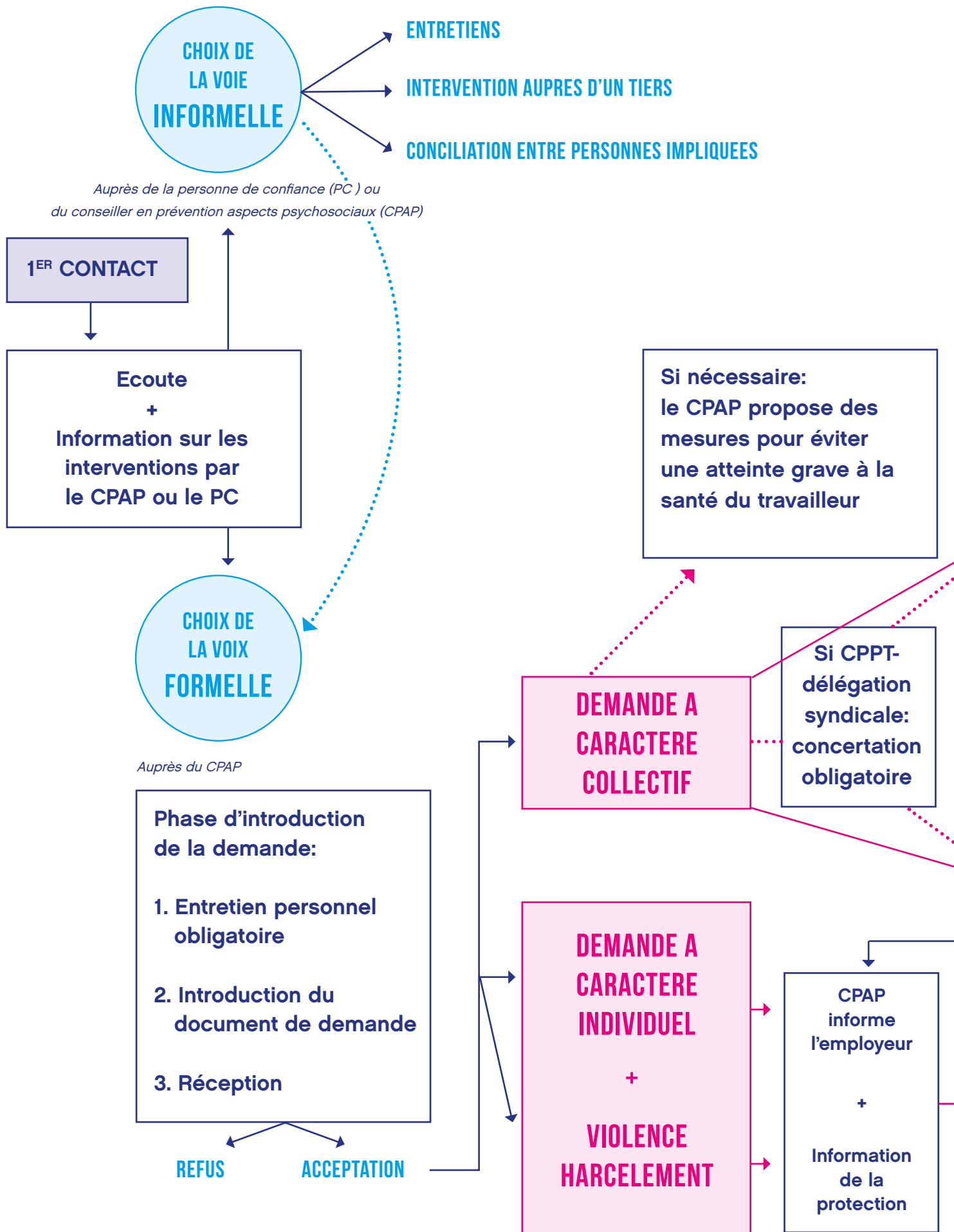
Cela implique le droit de recevoir des explications orales sur les instructions écrites afin de pouvoir poser des questions.

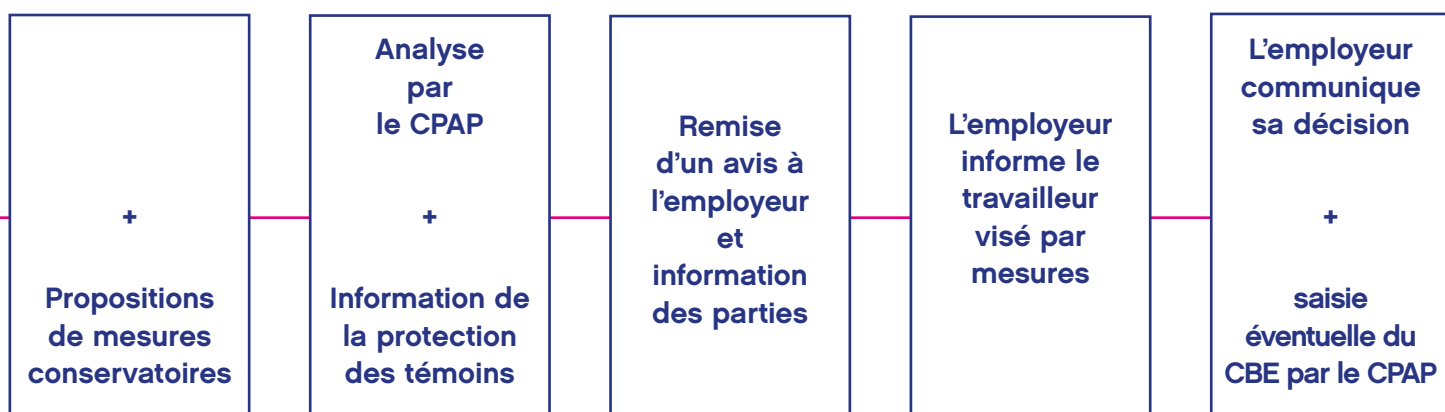
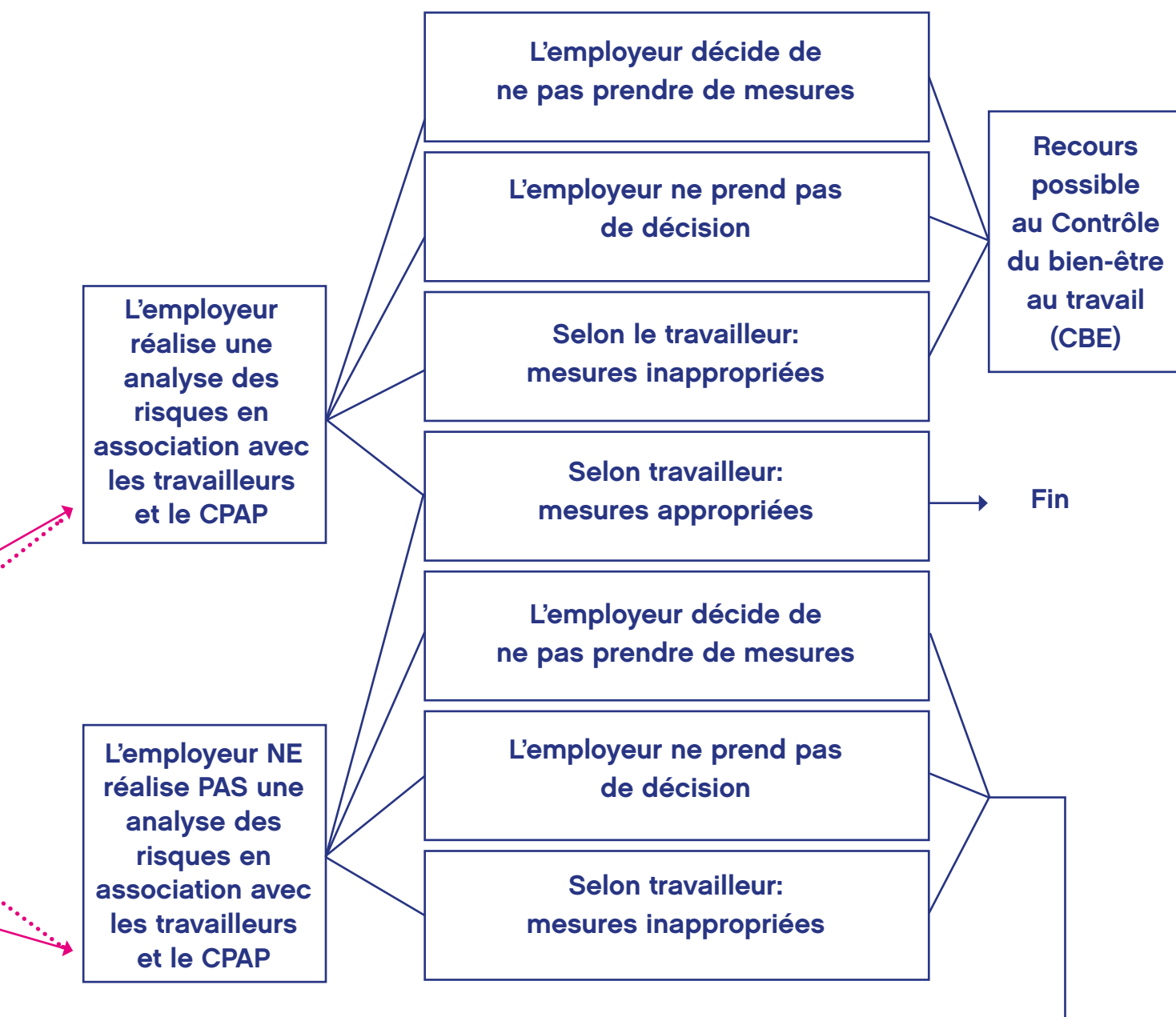
## 4. PROCEDURE INTERNE

Lorsqu'un travailleur estime subir un dommage découlant des risques psychosociaux au travail, il peut bien entendu toujours le faire savoir à son employeur ou à un autre supérieur hiérarchique. Il peut aussi faire appel à un membre du comité pour la prévention et la protection au travail ou à un délégué syndical.

Il peut également demander une consultation spontanée au conseiller en prévention-médecin du travail. Il s'agit ici en fait d'une application du principe général selon lequel chaque travailleur peut demander un avis au service de prévention.

En outre, il existe aussi une procédure interne spécifique qui est accessible aux travailleurs qui estiment subir un dommage découlant des risques psychosociaux au travail. De plus une distinction est faite entre deux types de procédures: l'intervention psychosociale informelle et l'intervention psychosociale formelle. Les deux procédures sont accessibles pour des faits de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail mais également pour toutes les autres situations dans lesquelles il est question de problèmes psychosociaux au travail.





## 4.1 INTERVENANTS

Le travailleur s'adresse soit à la personne de confiance soit au conseiller en prévention aspects psychosociaux en fonction de ses affinités avec l'une de ces personnes, de la confiance qu'il a en elles ou de leur proximité géographique.

Les coordonnées de la personne de confiance et du conseiller en prévention aspects psychosociaux (ou du service externe pour la prévention et la protection au travail pour lequel il travaille) doivent être reprises dans le règlement de travail. C'est une obligation de l'employeur. Si l'employeur ne remplit pas cette obligation, le conseiller en prévention du service interne généraliste, un délégué syndical, le conseiller en prévention-médecin du travail ou l'assistant social peuvent aider le travailleur à trouver cette information.

La consultation de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux doit pouvoir avoir lieu pendant les heures de travail. Si l'organisation habituelle du temps de travail ne le permet pas, la consultation peut aussi avoir lieu en dehors des heures de travail pour autant qu'une convention collective ou que le règlement de travail le prévoit. C'est par exemple le cas pour le travail de nuit ou le travail posté. Dans ce cas, le temps consacré à la consultation est considéré comme du temps de travail, ce qui signifie que le travailleur doit percevoir son salaire habituel. Les frais de déplacements sont aussi à charge de l'employeur, quel que soit le moment où la consultation a eu lieu.

## 4.2 DÉROULEMENT DE LA PROCÉDURE INTERNE

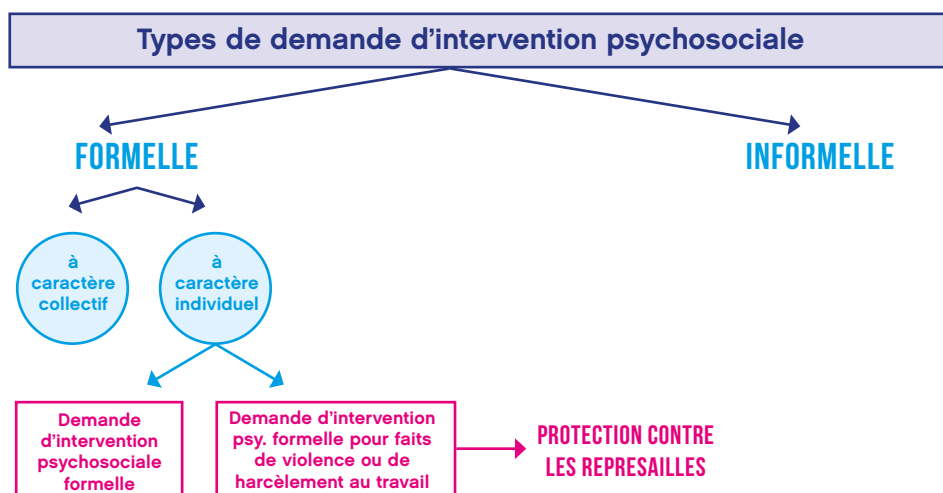
### 4.2.1 Phase d'écoute et d'information

Le travailleur peut s'adresser selon son choix à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux. Il peut le faire personnellement mais aussi par téléphone, e-mail ou courrier. La personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux doit alors, dans un délai de dix jours calendriers, entendre le travailleur et l'informer sur les possibilités d'intervention.

L'écoute du travailleur et la dispense d'information peuvent se faire par téléphone ou pendant un entretien personnel et peuvent déjà avoir lieu lors du tout premier contact. L'objectif est de pouvoir bien circonscrire le problème et d'informer le travailleur sur la possibilité d'obtenir une solution de façon informelle ou formelle.

Lorsque cela se passe pendant un entretien personnel, le travailleur peut demander à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux de rédiger un document qui confirme l'entretien personnel.

Après avoir reçu l'information nécessaire, le travailleur va choisir quel type d'intervention il souhaite utiliser.





#### 4.2.2 Choix de la voie informelle: la demande d'intervention psychosociale informelle

##### A. Généralités

Lorsque le travailleur choisit d'utiliser la voie informelle, il introduit auprès de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux une demande d'intervention psychosociale informelle.

Cette intervention implique que le travailleur qui introduit la demande (le demandeur), auprès de la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux, recherche une solution de manière informelle.

Cela peut se faire au moyen d'entretiens, d'interventions auprès d'une autre personne de l'entreprise ou de tentatives de conciliation.

Pendant la phase informelle:

- La personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux peuvent communiquer aux personnes qui participent à l'intervention informelle les informations qui sont pertinentes pour le bon déroulement de cette intervention.
- La personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux n'ont pas pour tâche de faire un rapport à l'employeur et n'ont donc pas non plus pour tâche d'entendre des témoins ou de questionner des personnes qui font partie du service du demandeur.
- Le demandeur n'est pas protégé contre les représailles de l'employeur.

##### B. Entretiens

Dans certains cas, le demandeur peut déjà être aidé rien que par les entretiens personnels avec la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux. Ils accueillent le demandeur et écoutent activement sa problématique, et le conseillent sur les possibilités de solutions.

##### C. Intervention auprès d'une autre personne de l'entreprise

Le demandeur peut demander à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux d'intervenir auprès d'une autre personne de l'entreprise (comme un supérieur hiérarchique, l'employeur lui-même, un membre du service des ressources humaines...).

Ce qui est demandé à cette personne peut être très divers et dépend du cas spécifique. Il pourrait s'agir de demander à l'autre personne de prendre des mesures au niveau de l'organisation du travail (ex. description de fonction), des conditions de vie au travail (ex. répartition des travailleurs dans les bureaux) ou avoir un entretien avec la personne avec laquelle le demandeur est en conflit.

La personne de confiance et le conseiller en prévention aspects psychosociaux peuvent seulement intervenir auprès d'une autre personne de l'entreprise après accord du demandeur.

##### D. Conciliation

Le demandeur peut de même demander à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux de démarrer une procédure de conciliation avec l'autre personne directement impliquée.

L'objectif de la procédure de conciliation est de responsabiliser les deux parties en instaurant un lieu de parole et d'écoute afin de rechercher un accord respectueux des intérêts des deux parties.

La conciliation n'exige pas nécessairement une rencontre entre les deux parties. La personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux peuvent aussi mener une conciliation par entretiens individuels séparés.

L'employeur sera mis au courant de la problématique si le demandeur le demande expressément ou si l'intervention de l'employeur est nécessaire pour l'exécution de l'accord entre le demandeur et l'autre personne directement impliquée par la problématique. Sinon, la conciliation peut avoir lieu sans que l'employeur ne soit au courant.

#### **E. Fin de la phase informelle**

Cette phase se termine lorsqu'il y a une issue positive.

Elle se termine également lorsqu'aucun résultat n'est atteint ou lorsque le demandeur souhaite mettre fin à la phase informelle avant qu'elle ne soit complètement terminée. Dans ces cas, il peut choisir la voie formelle en introduisant une demande d'intervention psychosociale formelle.

##### *4.2.3 Choix de la voie formelle: la demande d'intervention psychosociale formelle*

Le travailleur peut décider, après avoir reçu l'information sur les différentes procédures, de faire appel directement à la voie formelle, sans utiliser la procédure informelle.

La demande d'intervention psychosociale formelle consiste à demander à l'employeur de prendre des mesures qui offrent une solution concernant la problématique psychosociale ressentie par le demandeur au travail. Il va prendre ces mesures sur base d'une analyse de la situation de travail spécifique du demandeur et sur base d'un avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Lorsque, selon le travailleur qui introduit la demande, la situation concerne de la violence, du harcèlement moral ou sexuel au travail, on parle de «demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail ».

Le traitement de cette demande se déroule comme le traitement d'une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement individuel mais présente en plus quelques particularités (voir point E).

#### **A. Entretien personnel obligatoire**

Avant d'introduire la demande d'intervention psychosociale formelle, le travailleur doit avoir un entretien personnel obligatoire avec le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Cet entretien permet au travailleur de recevoir des informations sur les éléments que doit contenir sa demande pour être valable, sur le déroulement de la procédure, sur les conséquences et les risques liés à l'introduction de la demande, sur l'éventuelle protection contre les représailles...

L'entretien personnel doit avoir lieu dans les dix jours calendriers après que le travailleur a exprimé au conseiller en prévention aspects psychosociaux sa volonté d'introduire une demande formelle. Autant le travailleur que 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. Le travailleur reçoit une copie de ce document.

## **B. Introduction de la demande**

Pour être valable, la demande formelle doit être reprise dans un document daté et signé par le demandeur. Elle doit contenir une description de la situation de travail problématique ainsi que la demande à l'employeur de prendre des mesures appropriées.

Le demandeur transmet le document au conseiller en prévention aspects psychosociaux ou au service externe pour la prévention et la protection au travail pour lequel le conseiller en prévention travaille. La demande peut être remise personnellement ou être envoyée par simple courrier ou par lettre recommandée.

Lorsque la demande est remise personnellement ou est envoyée par simple courrier, une copie de la demande est signée par le conseiller en prévention aspects psychosociaux ou par la personne du service externe qui a effectivement réceptionné la demande (par exemple le secrétariat). Cette copie est ensuite transmise au demandeur et a valeur d'accusé de réception.

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

## **C. Première analyse: refus ou acceptation du dépôt de la demande**

Préalablement à l'examen de la situation du travailleur, le conseiller en prévention aspects psychosociaux doit décider s'il va accepter ou refuser l'introduction de la demande. Il refusera l'introduction de la demande lorsque la situation décrite dans la demande ne concerne manifestement pas des risques psychosociaux au travail. Cela signifie que, à première vue, il est incontestable et tout à fait évident que la situation ne tombe pas sous la définition du concept de risques psychosociaux au travail. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux ne doit donc pas effectuer d'enquête approfondie sur le terrain avant de prendre une décision. L'idée générale derrière cette possibilité de refuser une demande est d'éviter les utilisations abusives de la procédure.

La décision de refuser l'introduction d'une demande doit être prise avec beaucoup de prudence vu que cette décision peut engager la responsabilité du conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Le refus de l'introduction de la demande ne signifie cependant pas toujours qu'il est mis fin à l'accueil du travailleur concerné. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux peut par exemple proposer d'utiliser la procédure informelle en vue d'arriver à une solution concernant la problématique du travailleur.

Les situations exemplatives suivantes ne concernent manifestement pas les risques psychosociaux au travail:

- Un travailleur introduit une demande parce qu'il pense ressentir un dommage psychique venant du fait qu'il travaille en équipe de nuit. Cette règle de travail est cependant propre à ce secteur d'activité, est applicable à tous les travailleurs dans l'entreprise et est en conformité avec les dispositions légales en matière de travail de nuit et en équipe. Cette situation ne concerne manifestement pas des risques psychosociaux au travail car l'employeur n'a pas d'impact sur ce danger.
- Un travailleur pense que le rythme de travail dans l'entreprise est trop élevé et introduit une demande formelle auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux. Le fait que le travailleur ne puisse pas suivre le rythme est cependant à imputer à des difficultés de concentration suite à un divorce. La cause du problème se trouve donc dans la sphère privée. Cette situation ne contient manifestement pas de risques psychosociaux au travail car l'employeur n'a pas d'impact sur la situation privée du travailleur.

La décision d'accepter ou de refuser la demande est communiquée au demandeur au plus tard dix jours calendriers après la réception de la demande. Si aucune décision n'est communiquée dans ce délai, la demande est considérée comme acceptée.

#### **D. Deuxième analyse: caractère principalement collectif ou principalement individuel**

Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux a accepté la demande, il va effectuer une deuxième analyse: il va examiner si la situation décrite dans la demande a principalement trait à des risques qui ont un caractère collectif ou un caractère individuel. Il n'est pas non plus exigé ici du conseiller en prévention aspects psychosociaux qu'il entreprenne une analyse approfondie sur le terrain pour prendre une décision. Il doit seulement se baser sur les informations qu'il reçoit du demandeur lors de l'entretien préalable obligatoire et sur celles qui se trouvent dans la demande.

La demande a un caractère principalement collectif lorsqu'il ressort de la description de la situation que d'autres travailleurs au sein de l'entreprise peuvent aussi subir un dommage découlant de la problématique et que cela concerne davantage un problème organisationnel qu'un problème individuel.

Une demande formelle est par exemple introduite par un travailleur qui éprouve des problèmes psychosociaux suite au rythme de travail. Il doit tous les jours terminer un grand nombre de dossiers. Il est cependant presque impossible d'atteindre ce nombre, ce qui occasionne beaucoup de stress. Lorsqu'il ressort de la description de la situation que les collègues du demandeur doivent aussi réaliser ce chiffre et qu'il est possible qu'ils éprouvent aussi un stress important dû à ce rythme de travail élevé, il est question d'une situation qui contient un risque principalement collectif: il y a une chance que plusieurs travailleurs souffrent de ce stress.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe le travailleur concerné de sa décision afin qu'il ne soit pas surpris par une action prise par l'employeur lorsqu'il traitera la demande collective. La décision du conseiller en prévention n'exige cependant pas l'accord du travailleur.

Le traitement de la demande est différent selon qu'elle a un caractère principalement collectif ou principalement individuel.

#### **D.a Demande à caractère principalement collectif**

##### **D.a.1 Information de l'employeur et du demandeur**

Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux juge que la demande a un caractère principalement collectif, il en informe au plus vite l'employeur et le demandeur.

Il les informe sur le fait que la demande a un caractère principalement collectif, sur la façon dont la demande va être traitée et sur la date à laquelle l'employeur doit prendre une décision sur les suites qu'il donne à la demande. A l'employeur, il est également communiqué la situation à risques telle que décrite par le demandeur, sans cependant mentionner l'identité du demandeur.

##### **D.a.2 Traitement de la demande par l'employeur**

La demande à caractère principalement collectif est traitée par l'employeur. Il doit examiner la situation à risque dans l'entreprise et prendre les mesures collectives nécessaires pour résoudre cette situation.

Si, dans l'entreprise, il n'y a pas de comité pour la prévention et la protection au travail ni de délégation syndicale, l'employeur décide lui-même de quelle façon il va traiter la demande à caractère principalement collectif et qui il va entendre à ce sujet.

Il peut pour ce faire choisir d'effectuer «une analyse des risques de la situation de travail spécifique» (voir point 2.3) ou d'examiner d'une autre façon la situation. Lorsque l'employeur décide de réaliser «une analyse des risques de la situation de travail spécifique», cela doit être réalisé comme suit:

- Les travailleurs doivent être impliqués dans l'analyse des risques.
- Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie du service interne pour la prévention et la protection au travail, il est aussi impliqué dans cette analyse.
- Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie du service externe pour la prévention et la protection au travail, il est impliqué dans l'analyse des risques lorsque la situation à risque à examiner est complexe;
- Lors de la réalisation de l'analyse des risques, il est tenu compte des dangers qui sont liés aux éléments de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de vie au travail, des conditions de travail et des relations interpersonnelles au travail.
- Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux est impliqué dans l'analyse des risques, il communique à l'employeur uniquement les données anonymes qui résultent de ses échanges avec les travailleurs. Lorsque ce conseiller en prévention n'est pas impliqué dans l'analyse, les travailleurs doivent avoir la possibilité de communiquer leurs informations de façon anonyme.

S'il y a dans l'entreprise un comité pour la prévention et la protection au travail ou une délégation syndicale, l'employeur est obligé de consulter ces organes. Ainsi, les organes de concertation dans l'entreprise sont impliqués au maximum dans les mesures qui ont pour but de lutter contre les risques psychosociaux au travail. L'employeur communique au comité ou à la délégation syndicale la situation à risque spécifique et demande un avis sur la façon dont, selon eux, la demande devrait être traitée.

La concertation entre l'employeur et le comité ou la délégation syndicale peut mener aux hypothèses suivantes:

1. Après l'avis du comité ou de la délégation syndicale, l'employeur décide qu'«une analyse des risques de la situation de travail spécifique» (voir point 2.3) va être réalisée. Cette analyse des risques doit être réalisée conformément aux modalités décrites ci-dessus. Après la réalisation de l'analyse des risques de la situation de travail spécifique, l'employeur en communique les résultats anonymes au comité ou à la délégation syndicale. Ensuite, l'employeur demande leur avis sur les suites qui doivent finalement être données à la demande.
2. Le comité pour la prévention et la protection au travail ou la délégation syndicale demande à l'employeur de réaliser «une analyse des risques de la situation de travail spécifique» (voir point 2.3). L'employeur est obligé de faire droit à cette demande. Cette analyse des risques doit être réalisée conformément aux modalités décrites ci-dessus. Après la réalisation de cette analyse des risques de la situation de travail spécifique, l'employeur en communique les résultats anonymes au comité ou à la délégation syndicale. Ensuite, l'employeur demande leur avis sur les suites qui doivent finalement être données à la demande.
3. Après l'avis du comité ou de la délégation syndicale, l'employeur décide d'examiner la demande d'une autre façon et donc de ne pas effectuer «une analyse de la situation de travail spécifique» conformément aux modalités décrites ci-dessus. Ainsi, par exemple, un comité de pilotage compétent pour le traitement des demandes à caractère principalement collectif peut être installé. Après l'examen de la situation à risque, l'employeur en communique les résultats anonymes au comité ou à la délégation syndicale et leur demande l'avis du comité ou de la délégation syndicale sur les suites qui doivent finalement être données à la demande.

### D.a.3 Propositions de mesures conservatoires

La situation à risque collective mentionnée dans la demande est examinée par l'employeur. Cela signifie que l'intervention du conseiller en prévention aspects psychosociaux prend en principe fin.

Les aspects individuels liés à la demande ne doivent cependant pas être perdus de vue. Le travailleur qui a introduit la demande peut en effet se trouver dans une situation psychique précaire qui exige qu'on s'en préoccupe.

Dans ce cas, pendant la période durant laquelle l'employeur examine la situation à risque, le conseiller en prévention aspects psychosociaux doit continuer à offrir le soutien nécessaire sur le plan individuel. Il le fait en proposant à l'employeur des mesures provisoires ou définitives en lien avec la situation individuelle du travailleur. Ces mesures ont pour but d'éviter que la santé du travailleur ne soit gravement atteinte.

Cela peut par exemple être une adaptation (temporaire) du temps de travail du travailleur ou du contenu de son travail.

Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux propose des mesures conservatoires à l'employeur, il va également lui communiquer l'identité du demandeur pour pouvoir mettre en œuvre ces mesures.

### D.a.4 Décision de l'employeur

L'employeur décide des suites qu'il va donner à la demande dans un délai maximum de trois mois après qu'il ait été mis au courant du dépôt de la demande. Lorsqu'il réalise une analyse des risques de la situation de travail spécifique (voir point 2.3), ce délai peut être allongé à un maximum de six mois.

Ensuite, l'employeur communique sa décision motivée par écrit aux personnes suivantes:

- le conseiller en prévention aspects psychosociaux. Il met à son tour le demandeur au courant de la décision de l'employeur;
- le 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 comité ou la délégation syndicale.

### D.a.5 Traitement de la demande par le conseiller en prévention aspects psychosociaux

En principe, l'employeur va mettre à exécution au plus vite les mesures collectives qu'il a décidé de prendre. Si la situation à risque dans l'entreprise est solutionnée par ces mesures, le traitement de la demande est terminé.

Il est cependant possible que l'employeur ne donne pas de suite à la demande, qu'il décide qu'aucune mesure ne doit être prise ou que le demandeur considère que les mesures ne sont pas adaptées à sa situation individuelle. Dans ces cas, le conseiller en prévention aspects psychosociaux va reprendre le traitement de la demande sous les conditions suivantes:

- L'employeur n'a pas réalisé «une analyse des risques de la situation de travail spécifique» (voir point 2.3) conformément aux modalités décrites ci-dessus ou l'employeur a bien réalisé cette «analyse des risques de la situation de travail spécifique» mais le conseiller en prévention aspects psychosociaux n'a pas été impliqué.

ET

- Le demandeur a donné son accord écrit sur la reprise du traitement par le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux va traiter la demande dans un délai de trois mois qui commence à courir à partir de la date à laquelle le demandeur a donné son accord écrit. Le déroulement du traitement est le même que pour les demandes à caractère principalement individuel (voir ci-dessous).

## **D.b Demande à caractère principalement individuel**

### **D.b.1 Information de l'employeur**

Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux juge que la demande a un caractère principalement individuel, il met l'employeur au courant par écrit du fait qu'une telle demande a été introduite. Il lui communique également l'identité du demandeur.

### **D.b.2 Traitement de la demande par le conseiller en prévention aspects psychosociaux**

Ensuite, le conseiller en prévention aspects psychosociaux examine la situation de travail spécifique du demandeur de façon complètement impartiale.

Pour cet examen, il peut entendre les personnes qu'il juge utile. Les informations que ces personnes fournissent peuvent être reprises dans une déclaration datée et signée dont elles reçoivent une copie.

### **D.b.3 Avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux**

Après l'examen de la situation de travail, le conseiller en prévention aspects psychosociaux rédige un avis. Cet avis contient les éléments suivants:

- la description de la demande et son contexte;
- l'identification des dangers pour le demandeur et pour l'ensemble des travailleurs;
- les éléments qui ont une influence positive ou 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 et des relations interpersonnelles au travail;
- s'il y en a eu, les démarches antérieures qui ont été entreprises pour éliminer le danger et limiter le dommage;
- les propositions de mesures de prévention collectives et individuelles qui doivent être mises en œuvre pour la situation de travail spécifique, ainsi que les justifications de ces propositions;
- les propositions de mesures de prévention collectives qui doivent être mises en œuvre pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail, ainsi que les justifications de ces propositions.

L'avis a pour but d'informer l'employeur sur la situation et sur les mesures les plus adéquates à prendre. Cela a la valeur d'un avis d'expert. L'employeur n'est donc pas obligé de le suivre ni de prendre les mesures proposées par le conseiller en prévention aspects psychosociaux. L'employeur qui est responsable du bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail est cependant obligé en vertu de la loi de prendre des mesures si un travailleur souffre d'un risque psychosocial au travail.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux remet son avis à l'employeur dans un délai de trois mois à partir de l'acceptation de la demande. Avec l'accord du demandeur, il communique également son avis à la personne de confiance lorsque celle-ci est intervenue dans la même situation de façon informelle. Ainsi, la personne de confiance est aussi mise au courant des suites qui sont données à la situation dans laquelle elle a été impliquée et elle peut en tenir compte lors d'interventions futures.

S'il est impossible pour le conseiller en prévention aspects psychosociaux de respecter ce délai, il doit en communiquer par écrit les raisons (par exemple le grand nombre de personnes qui doivent être entendues, congé maladie...) à l'employeur, au demandeur et à l'autre personne directement impliquée. Il peut prolonger le délai de trois mois une seule fois avec un délai supplémentaire de trois mois maximum.

Il est possible que, pendant le déroulement de l'examen, il soit mis fin à la relation de travail entre l'employeur et le demandeur. Cela ne signifie cependant pas qu'il est mis fin à l'examen de la demande. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux va examiner les facteurs collectifs et individuels qui ont eu une influence sur l'apparition du problème psychosocial et fournir un avis à l'employeur. Sur cette base, l'employeur doit prendre des mesures pour prévenir toute répétition dans d'autres situations de travail et pour améliorer la prévention des risques psychosociaux au sein de son entreprise.

#### D.b.4 Information des parties et du conseiller en prévention chargé de la direction du service interne

Ensuite, le conseiller en prévention aspects psychosociaux met le demandeur et l'autre personne directement impliquée au courant de la date à laquelle il a remis son avis à l'employeur.

De plus, il les informe aussi sur les propositions de mesures de prévention collectives et individuelles qui doivent être mises en œuvre vis-à-vis de la situation de travail spécifique. A cela, il joint également les justifications de ces propositions afin qu'ils puissent comprendre plus facilement la situation et qu'ils puissent accepter plus facilement l'issue de la procédure. Il est important que ces personnes puissent avoir accès à ces informations en lien avec leur situation et formulées par un expert. Cela permet qu'ils acquièrent un regard plus objectif sur leur situation. Les mesures de prévention portent en effet sur des solutions pratiques et leurs justifications donnent l'explication du choix de ces mesures. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux va devoir adapter les justifications aux destinataires de celles-ci afin qu'il soit plus facile pour eux de comprendre la situation et que cela ne mène pas à une augmentation des oppositions.

Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie d'un service externe pour la prévention et la protection au travail, il donne par écrit au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne les propositions de mesures de prévention qui concernent la situation de travail spécifique et les propositions qui ont pour but de prévenir leur répétition dans d'autres situations de travail. Il communique également les justifications de ces propositions afin que le conseiller en prévention du service interne généraliste puisse exercer sa mission de coordination (voir point 3.7.1).

#### D.b.5 Décision de l'employeur

Lorsque l'employeur décide de prendre des mesures individuelles à l'égard d'un travailleur, il doit lui communiquer préalablement ces mesures par écrit dans un délai d'un mois après qu'il a reçu l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux. Si ces mesures modifient les conditions de travail du travailleur (le demandeur ou l'autre personne directement impliquée), l'employeur va lui transmettre une copie de l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Le fait d'obliger un travailleur à suivre une formation ne peut par exemple pas être considéré comme une modification de ses conditions de travail. Une modification de la fonction ou du lieu de travail sont par contre bien des modifications des conditions de travail.

L'employeur va entendre le travailleur (qui peut se faire assister par la personne de son choix) avant de prendre ces mesures.



Dans un délai de deux mois après qu'il a reçu l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux, l'employeur communique par écrit sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande aux personnes suivantes:

- le conseiller en prévention aspects psychosociaux;
- le demandeur et l'autre personne directement impliquée lorsqu'il y en a une;
- le 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.

#### **E. Particularités concernant le traitement de la demande pour faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail**

Lorsqu'un travailleur estime être victime de faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail, il peut introduire auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux une demande d'intervention psychosociale formelle.

Une telle demande porte le nom de «demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail». Le traitement de cette demande se déroule comme le traitement d'une demande d'intervention psychosociale formelle à caractère principalement individuelle mais présente certaines particularités importantes.

##### **E.a Dépôt de la demande**

Le document par lequel la demande est déposée doit contenir les données spécifiques suivantes:

- la description précise des faits qui selon le travailleur sont constitutifs de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail;
- le moment et l'endroit où chacun des faits se sont déroulés;
- l'identité de la personne mise en cause;
- la demande à l'employeur de prendre des mesures appropriées pour mettre fin aux faits.



La demande est transmise au conseiller en prévention aspects psychosociaux ou au service externe pour la prévention et la protection au travail pour lequel le conseiller en prévention travaille. Le travailleur peut uniquement remettre la demande en mains propres ou l'envoyer par lettre recommandée. Ainsi, la date exacte à laquelle la demande a été reçue peut toujours être déterminée. Cela est important étant donné que la protection contre les représailles commence à courir à partir de cette réception (voir point 6).

Lorsque la demande a été personnellement remise, une copie de la demande est signée par le conseiller en prévention aspects psychosociaux ou la personne du service externe qui a effectivement reçu la demande (par exemple le secrétariat). Cette copie est ensuite transmise au demandeur et a valeur d'accusé de réception. Lorsque la demande est envoyée par lettre recommandée, elle est réputée avoir été reçue le troisième jour ouvrable suivant la date de son expédition.

#### **E.b Refus ou acceptation du dépôt de la demande**

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux refuse le dépôt de la demande lorsque la situation que le demandeur décrit ne contient manifestement pas de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail. Il s'agit de situations dans lesquelles, à première vue, il est incontestable et tout à fait évident que la situation ne tombe pas sous les définitions des concepts de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail. Le conseiller en prévention aspects psychosociaux ne doit donc pas effectuer une enquête approfondie sur le terrain avant de prendre une décision.

Les situations exemplatives suivantes ne contiennent manifestement pas de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail: le refus unique d'accorder une demande de vacances pour une longue période, la réorganisation de l'entreprise entière, l'augmentation de la pression de travail générale dans un service déterminé, le seul fait que le travailleur soit évalué négativement alors que la procédure d'évaluation a été réalisée de façon correcte...

La décision d'accepter ou de refuser la demande est communiquée au demandeur au plus tard dix jours calendriers après la réception de la demande. Si aucune décision n'est communiquée dans ce délai, la demande est considérée acceptée.

#### **E.c La protection contre les représailles**

Le demandeur et les témoins directs bénéficient de la protection contre les représailles (voir point 6).

Les témoins directs sont les personnes qui ont elles-mêmes vu ou entendu les faits mentionnés dans la demande et dont les déclarations sont reprises dans un document daté et signé. Ils reçoivent automatiquement une copie de leurs déclarations. Certaines personnes pourront donner des informations sur l'ambiance de travail ou pourront donner de façon générale des informations sur l'attitude de la personne mise en cause qu'elles ont observées dans le service. Il peut s'agir par exemple d'impression, de sentiments, de choses qu'elles ont apprises dans les couloirs. Ces personnes sont considérées comme des témoins indirects et ne bénéficient pas de la protection contre les représailles.

#### **E.d Information à la personne mise en cause**

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux met au plus vite la personne mise en cause au courant des faits qui lui sont reprochés, de sorte qu'elle puisse rassembler tous les éléments de réponse. La personne mise en cause reçoit automatiquement une copie de ses déclarations.

#### **E.e Information de l'employeur**

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux met l'employeur au courant du dépôt de la demande et de l'identité du demandeur. Il n'envoie pas de copie de la

demande à l'employeur et ne lui communique pas davantage l'identité de la personne mise en cause.

De plus, il informe aussi l'employeur du fait que le demandeur et les témoins directs sont protégés contre les représailles (voir point 6). L'identité des témoins directs est alors mentionnée.

#### **E.f Mesures conservatoires**

Si les faits sont graves, le conseiller en prévention aspects psychosociaux va proposer à l'employeur des mesures conservatoires. Ces mesures servent à éviter une grave détérioration de la santé du demandeur ou une importante aggravation de la situation (par exemple si les parties opposées commettent des faits punissables). Il s'agit donc de situations dans lesquelles il y a un risque de conséquences graves si aucune mesure n'est prise.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux propose ces mesures au cours de l'examen de la demande et en tout cas avant de remettre son avis à l'employeur. Dans cette phase, le conseiller en prévention est seulement capable d'apprécier la gravité de la situation sur base des premières informations du demandeur.

La décision définitive sur la prise de mesure repose sur l'employeur. Cela signifie que l'employeur ne doit pas nécessairement prendre les mesures qui sont proposées par le conseiller en prévention aspects psychosociaux. Il peut prendre d'autres mesures qui offrent un même niveau de protection au travailleur.

L'employeur communique sa décision au si vite que possible et par écrit au conseiller en prévention. Lorsque le conseiller en prévention considère que l'employeur ne prend pas les mesures conservatoires nécessaires, il est obligé de faire appel à l'inspection Contrôle du bien-être au travail et cela sans l'accord du demandeur (voir point E.h).

#### **E.g Communication de l'avis**

##### **E.g.1 En cas de comportement abusif avec un caractère discriminatoire**

Le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme et l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes ont accès à l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux sous les conditions suivantes: ils doivent le demander par écrit au conseiller en prévention et lui communiquer également l'accord du travailleur. En outre, l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux doit rester exclusivement dans les mains du Centre ou de l'Institut et ne peut en aucun cas être transmis au travailleur.

Cet accès a un double but. En premier lieu, cela permet au Centre ou à l'Institut d'exercer plus efficacement leur mission d'intermédiaire entre le travailleur victime et son employeur. Sur base de l'avis, ils peuvent se former une opinion de façon plus objective sur la situation que lorsqu'ils se basent seulement sur ce que le travailleur leur raconte. Ainsi, ils peuvent mieux évaluer la possibilité d'intervenir auprès de l'employeur. De plus, cette transmission au Centre ou à l'Institut les aide également à remplir leur mission de monitoring.

##### **E.g.2 En cas d'action en justice**

Lorsque le demandeur ou la personne mise en cause envisage d'agir en justice, l'employeur est obligé de leur communiquer une copie de l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux. Cela leur permet d'évaluer les chances d'issue favorable de l'action devant le tribunal.

#### **E.h Saisie de l'inspection du Contrôle du bien-être au travail par le conseiller en prévention aspects psychosociaux**

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux est obligé dans deux cas de faire appel à l'inspection du Contrôle du bien-être au travail sans demander l'accord du demandeur:

1. Lorsqu'il constate, avant de remettre son avis, que l'employeur n'a pas pris de mesures conservatoires ou pas pris de mesures conservatoires appropriées alors qu'il en avait lui-même proposé (voir le point E.6).
2. 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.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux a en effet la compétence d'examiner si l'employeur a effectivement mis en œuvre sa décision concernant les suites qu'il donne à la demande et si les mesures prises ont un caractère adapté. Lorsqu'il considère que cela n'est pas le cas, il doit faire appel au service d'inspection dans deux hypothèses (aucun accord du travailleur n'est exigé ici):

- Il y a un danger grave et immédiat pour le travailleur

Le danger grave et immédiat consiste dans le fait qu'il est pratiquement certain que le travailleur va subir un grave dommage à sa santé et que ce dommage va survenir immédiatement. Les premiers signes sont effet déjà présents chez le travailleur.

Par exemple, le travailleur montre déjà des signes de dépression ou de burnout et est en congé maladie et l'employeur n'a pris aucune mesure. Une intervention rapide est alors nécessaire pour éviter que le travailleur ne tombe effectivement en dépression ou en burnout lorsqu'il revient travailler, après son congé maladie et que les mauvaises conditions de travail persistent.

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux devra bien entendu d'abord avertir l'employeur de ce danger dans son avis. Ensuite, l'employeur doit prendre les mesures nécessaires. Si le conseiller en prévention aspects psychosociaux établit plus tard que l'employeur n'a pris aucune mesure ou que ces mesures sont inappropriées, il devra faire appel aux services d'inspection.

- La personne mise en cause est l'employeur ou fait partie du personnel de direction

Le fait que les comportements illégitimes émanent de l'employeur ou d'un membre du personnel de direction (pour plus d'information sur ce concept, voir point 3.4.3) représente une situation particulièrement délicate. L'efficacité de l'intervention du conseiller en prévention aspects psychosociaux va en effet dépendre de la bonne volonté de l'employeur. Il est cependant à craindre que l'employeur ne mette pas en œuvre les mesures proposées par le conseiller en prévention aspects psychosociaux. Dans ce cas, le conseiller en prévention aspects psychosociaux est obligé de faire appel aux services d'inspection qui peuvent rendre contraignantes les mesures proposées.

## **F. Le dossier individuel**

### **F.a Le contenu du dossier**

Une des tâches du conseiller en prévention aspects psychosociaux consiste à créer et tenir à jour le dossier individuel lorsqu'une demande d'intervention psychosociale formelle est introduite. Selon la procédure appliquée, ce dossier individuel contient:

- le cas échéant, le document qui atteste du tout premier entretien personnel au cours duquel le travailleur est informé sur les possibilités d'intervention;
- le cas échéant, le document relatif au type d'intervention psychosociale informelle choisie par le demandeur;
- le document qui confirme l'entretien personnel obligatoire;
- la demande d'intervention psychosociale formelle;
- le cas échéant, le document qui contient l'acceptation ou le refus du dépôt de la demande;

- le document qui informe l'employeur du fait qu'une demande d'intervention psychosociale formelle a été déposée;
- le document qui informe le demandeur du fait que sa demande a principalement trait à des risques qui présentent un caractère collectif;
- le cas échéant, les déclarations datées et signées des personnes entendues par le conseiller en prévention aspects psychosociaux;
- le cas échéant, le document relatif à la prolongation du délai pour rendre un avis à l'employeur;
- le document par lequel le demandeur et l'autre personne directement impliquée sont mis au courant de la date de remise de l'avis à l'employeur;
- le document qui transmet l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux à l'employeur et, avec l'accord du travailleur, à la personne de confiance lorsqu'elle est intervenue de façon informelle dans la même situation;
- les documents par lesquels le demandeur, l'autre personne directement impliquée et le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne ont été informés sur les propositions de mesures et leurs justifications;
- le document contenant la décision motivée de l'employeur quant aux suites qu'il donne à la demande;
- le cas échéant, le document par lequel le conseiller en prévention aspects psychosociaux, dans le cadre d'une demande à caractère principalement collectif, propose à l'employeur des mesures qui peuvent avoir un caractère conservatoire pour prévenir une aggravation de la santé du demandeur;
- le cas échéant, le document qui informe l'employeur du fait que la demande à caractère principalement collectif est traitée par le conseiller en prévention aspects psychosociaux suivant la procédure individuelle ainsi que l'accord écrit du demandeur.

En cas de demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail, le dossier individuel contient également les éléments suivants:

- le document qui informe l'employeur du fait qu'une telle demande a été introduite et que le travailleur bénéficie de la protection contre les représailles;
- le document qui informe l'employeur du fait que des témoins directs bénéficient de la protection contre les représailles;
- le cas échéant, les propositions de mesures conservatoires communiquées à l'employeur;
- le cas échéant, la décision de l'employeur relative à ces mesures conservatoires;
- le cas échéant, la demande d'intervention de l'inspection du Contrôle du bien-être au travail.

Les notes personnelles que le conseiller en prévention aspects psychosociaux a rédigées lors des démarches qu'il a entreprises ne doivent pas se trouver dans le dossier individuel. Il s'agit ici des notes qui l'ont aidé à déterminer les démarches nécessaires, ses réflexions, ses remarques personnelles, ses hypothèses de travail et les notes qu'il a rédigées pendant les entretiens avec les personnes entendues.

#### **F.b Conservation du dossier**

Le dossier individuel est tenu par le conseiller en prévention aspects psychosociaux et relève exclusivement de sa responsabilité.

Il le conserve pendant vingt ans à partir de la date de l'introduction de la demande. Le dossier peut aussi être conservé sur un support électronique, à condition qu'il soit complet et que l'authenticité et l'accès aux documents soient protégés et sécurisés.

## **F.c Communication du dossier**

### **F.c.1 A l'inspection du Contrôle du bien-être au travail**

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux tient à la disposition des services d'inspection le dossier individuel complet, y compris les déclarations des personnes qui ont été entendues par le conseiller en prévention dans le cadre d'une intervention psychosociale formelle.

Cela permet aux services d'inspection de contrôler l'impartialité et l'indépendance du conseiller en prévention aspects psychosociaux. Cela est particulièrement important dans les dossiers qui concernent des problèmes relationnels dans lesquels l'employeur, client du service externe pour la prévention et la protection au travail ou employeur du conseiller en prévention aspects psychosociaux interne, est parfois directement impliqué. En outre, cela permet aux services d'inspection d'évaluer les mesures proposées par le conseiller en prévention aspects psychosociaux et de décider si celles-ci peuvent être imposées à l'employeur ou si d'autres sont plus appropriées.

### **F.c.2 A l'auditorat du travail**

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux tient à la disposition de l'auditorat du travail le dossier individuel complet.

Les déclarations des personnes qui ont été entendues peuvent cependant seulement être transmises à l'auditorat du travail lorsque ces personnes ont donné dans leur déclaration leur consentement écrit sur cette transmission.

## **F.d Transfert du dossier lors du changement de service externe pour la prévention et la protection au travail**

Il est possible que l'employeur change de service externe pour la prévention et la protection au travail, par exemple parce que le contrat avec ce service externe est résilié par une des parties. Dans ce cas, les dossiers individuels devront être transmis au nouveau service externe auquel l'employeur fait appel. Cela doit se faire selon une procédure spécifique dans laquelle une distinction est faite entre les demandes qui sont toujours en traitement et les demandes dont le traitement est déjà achevé au moment du changement. Lors du transfert des dossiers, le secret professionnel doit toujours être garanti.

### **F.d.1 La demande est encore en traitement**

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux chez qui la demande a été introduite met au courant le demandeur et l'autre personne directement impliquée aussi vite que possible du fait que le service externe pour lequel il travaille ne va plus être responsable du traitement de la demande.

A sa demande, l'employeur va lui communiquer quel service externe va reprendre le traitement de la demande.

Ensuite, le conseiller en prévention aspects psychosociaux chez qui la demande a été introduite communique le dossier individuel au conseiller en prévention aspects psychosociaux du nouveau service externe. Ce dernier informe le demandeur et l'autre personne directement impliquée du fait qu'il reprend le traitement de la demande.

### **F.d.2 Le traitement de la demande est clôturé**

Lorsque cela est nécessaire pour l'exécution de ses missions, le conseiller en prévention aspects psychosociaux du nouveau service externe peut demander au conseiller en prévention aspects psychosociaux auprès duquel la demande a été introduite de lui fournir une copie du dossier individuel.

### 4.3 FIN DE LA PROCEDURE INTERNE

Il est mis fin à l'application de la procédure interne lorsque le travailleur considère que sa problématique n'est pas solutionnée (par exemple parce que l'employeur n'a pas pris de mesures ou a pris des mesures inappropriées). Dans ce cas, le travailleur peut introduire une plainte auprès de l'inspection du Contrôle du bien-être au travail ou à la police ou introduire une action en justice (voir point 5).

### 4.4 ACCES DES PARTIES AUX DOCUMENTS

La loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel ainsi que la loi relative à la publicité des actes administratifs donnent un large contenu au droit d'accès aux documents. Afin d'éviter que des informations sensibles et confidentielles soient accessibles à presque tout le monde, l'accès à ces documents a été limité.

Les principes concernant l'accès aux documents sont les suivants:

- Aucune partie n'a accès aux notes prises par la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux dans le cadre d'une intervention psychosociale informelle.
- Aucune partie n'a accès aux données particulières de nature personnelle qui ont été observées par soit le conseiller en prévention aspects psychosociaux soit la personne de confiance à l'occasion des démarches qu'ils ont entreprises.
- Seule la personne qui peut démontrer un intérêt a accès au document dans lequel l'employeur est mis au courant du fait qu'une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail a été introduite. Cela vaut aussi pour le document dans lequel l'intervention de l'inspection du Contrôle du bien-être au travail est demandée. L'intérêt est automatiquement démontré lorsqu'on est employeur, demandeur ou personne mise en cause.
- Le demandeur reçoit une copie de sa demande d'intervention psychosociale formelle. Dans le cadre de l'examen d'une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail, la personne mise en cause doit bien être informée sur les faits qui lui sont reprochés.
- Les personnes qui sont entendues par le conseiller en prévention aspects psychosociaux, les témoins directs et la personne mise en cause reçoivent une copie de leurs déclarations. Les services d'inspection et l'auditorat du travail ont accès (sous certaines conditions) aux déclarations de ces personnes (pour plus d'informations, voir point F.c).
- Dans le cadre d'une demande d'intervention psychosociale formelle, l'employeur va communiquer une copie de l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux au travailleur à l'égard duquel il envisage de prendre des mesures qui modifient ses conditions de travail. Lorsqu'il s'agit de faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail, une copie de l'avis est communiquée au demandeur ou à la personne mise en cause lorsqu'ils envisagent d'agir en justice.

- Lorsque l'employeur est une autorité administrative, aucune copie de l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux en possession de cet employeur ne peut être obtenue sur base de la loi sur la publicité des actes administratifs.
- La législation sur la publicité des actes administratifs n'est pas non plus d'application aux documents qui font partie du dossier individuel et qui sont en possession de l'inspection du Contrôle du bien-être au travail.

**UN TRAVAILLEUR SUR TROIS  
EST STRESSÉ !**





# 5. PROCEDURES EXTERNES

## 5.1 RECOURS A L'INSPECTION DU CONTROLE DU BIEN-ETRE AU TRAVAIL

### 5.1.1 Recours du travailleur

#### A. Recours direct

Le travailleur peut s'adresser directement à l'inspection du Contrôle du bien-être au travail dans les hypothèses suivantes:

- Il n'y a pas de conseiller en prévention aspects psychosociaux désigné dans l'entreprise.
- Le travailleur a essayé de trouver les coordonnées du conseiller en prévention aspects psychosociaux (par exemple dans le règlement de travail) mais cela n'a pas abouti.
- Les procédures internes n'existent pas ou celles-ci ne sont pas conformes à la législation. C'est par exemple le cas si l'employeur oblige le travailleur à prendre congé pour se rendre chez le conseiller en prévention aspects psychosociaux ou lorsque l'employeur s'est lui-même désigné conseiller en prévention aspects psychosociaux.

L'inspection du Contrôle du bien-être au travail peut dans ces cas faire une enquête dans l'entreprise et contrôler si l'employeur a appliqué correctement la législation. Il va obliger l'employeur à prévoir les procédures correctes et/ou à désigner un conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Une telle enquête peut se faire de façon tout à fait anonyme, ce qui signifie que ni la plainte ni l'identité du travailleur ne sont communiquées à l'employeur. Le travailleur peut aussi autoriser l'inspection à transmettre son identité à l'employeur.

Si la demande a trait à des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, le travailleur bénéficie de la protection contre les représailles lorsqu'il introduit une plainte à l'inspection pour non désignation de conseiller en prévention aspects psychosociaux ou pour défaut de procédure interne légale. L'inspection met alors l'employeur au courant de la protection contre les représailles.

Il n'est donc pas opportun de s'adresser directement à l'inspection si:

- un conseiller en prévention aspects psychosociaux a été désigné;
- le travailleur connaît ce conseiller en prévention;
- la procédure interne est légale.

Dans ces cas, il est recommandé de faire appel au conseiller en prévention aspects psychosociaux ou à la personne de confiance de l'entreprise. L'inspection du Contrôle du bien-être au travail ne fera en effet pas d'examen de la situation mais renverra directement le travailleur vers la procédure interne.

En outre, le travailleur qui estime être victime de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail ne sera pas protégé contre les représailles lorsque, dans ces hypothèses, il choisit de quand même déposer une plainte à l'inspection (voir point 6).

### **B. Recours après l'utilisation de la procédure interne**

Le travailleur peut introduire une plainte à l'inspection du Contrôle du bien-être au travail lorsqu'il considère que:

- sa demande d'intervention psychosociale formelle n'a pas abouti à mettre fin à la situation problématique ou
- sa demande d'intervention psychosociale formelle n'a pas été traitée conformément à la législation.

Dans ces cas, l'inspection contrôle si l'employeur a appliqué la procédure interne correctement et examine s'il a pris les mesures appropriées. Si nécessaire, l'inspection peut imposer à l'employeur des mesures par lesquelles l'avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux sera pris en compte.

Si la demande formelle a trait à des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, le travailleur bénéficie de la protection contre les représailles s'il dépose une plainte à l'inspection en raison de l'une de ces deux hypothèses (voir point 6).

#### *5.1.2 Recours par le conseiller en prévention aspects psychosociaux*

En cas de demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, le conseiller en prévention aspects psychosociaux doit dans certaines hypothèses saisir lui-même l'inspection sans demander l'accord du travailleur (voir point 4.2.3, E.h).

Cette obligation n'exclut pas que le travailleur lui-même saisisse l'inspection dans ces hypothèses (et bénéficie ainsi de la protection).

## **5.2 MÉDIATION ORGANISÉE PAR LE CODE JUDICIAIRE**

La médiation visée par les articles 1724 à 1737 du code judiciaire est un processus volontaire de concertation entre parties qui ont un différend, à l'aide d'un médiateur indépendant et impartial. Son objectif est de trouver un accord acceptable pour toutes les parties. Elle peut avoir lieu en dehors d'une procédure judiciaire ou être ordonnée par un juge, avec l'accord des parties.

La médiation peut tout à fait se concevoir dans le cadre de la résolution des problématiques relationnelles au travail. Elle présente l'avantage d'être plus rapide, moins coûteuse qu'une procédure en justice et permet, contrairement à cette procédure, d'aboutir à un accord qui répond aux intérêts de toutes les parties.

Pour plus d'informations sur la médiation et pour trouver un médiateur agréé: [www.mediation-justice.be](http://www.mediation-justice.be)

## 5.3 PROCÉDURES DEVANT LA JURIDICTION COMPÉTENTE

### 5.3.1 Procédure civile

#### A. Les risques psychosociaux au travail

Tous les risques psychosociaux au travail (stress, burnout, comportements abusifs de violence ou de harcèlement...) peuvent aboutir à un dommage à la santé psychique et éventuellement physique du travailleur. Si ce dommage est la conséquence d'une faute, le travailleur est en droit d'en demander réparation à l'auteur de la faute (ou à la personne civilement responsable de l'auteur) auprès du tribunal du travail.

Pour obtenir réparation de son dommage, le travailleur devra prouver l'étendue de la faute, son dommage et le lien de causalité entre la faute et le dommage.

La faute pourrait consister, pour l'employeur, à ne pas avoir pris les mesures appropriées alors qu'il avait connaissance du risque ou pour le travailleur, d'avoir été l'auteur d'un comportement abusif.

Ce principe concerne tous les risques psychosociaux. Toutefois, pour les comportements abusifs de violence et de harcèlement au travail, il existe des règles spécifiques supplémentaires.

#### B. Violence, harcèlement moral ou sexuel au travail

##### B.a Demandeur en justice

Les travailleurs et les employeurs peuvent introduire une action en justice mais également les tiers qui estiment être victimes d'un comportement abusif de la part d'un travailleur d'une entreprise avec lequel ils sont entrés en contact lors de l'exécution de leur travail.

Un certain nombre d'organisations peuvent également engager une procédure judiciaire, avec l'accord de la personne visée:

- Les organisations représentatives des travailleurs et des employeurs: par exemple, la CSC, la FGTB, la CGSLB, la FEB, AGORIA...
- Les organisations syndicales représentatives dans le secteur public: par exemple, la CGSP, la CSC-Services publics, la SLFP..
- Un certain nombre de fondations et d'associations sans but lucratif pour autant qu'elles aient pour objet statutaire la défense des intérêts des victimes de violence ou de harcèlement moral ou sexuel.
- Le Centre pour l'égalité des chances et la lutte contre le racisme lorsque la violence ou le harcèlement ont pour cause un critère de discrimination tel que l'origine ethnique, la religion, le handicap...
- L'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes pour les faits de harcèlement sexuel ou lorsque la violence ou le harcèlement sont liés au sexe de la personne.

##### B.b Rapport du conseiller en prévention aspects psychosociaux

Pour estimer les chances de succès d'une action au tribunal, le travailleur qui a introduit une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement au travail ou la personne mise en cause dans cette demande peuvent demander à l'employeur une copie de l'avis complet du conseiller en prévention en mentionnant qu'ils envisagent d'agir en justice.

##### B.c Nature de l'action en justice

Outre la demande en dommages et intérêts, le demandeur peut introduire une demande auprès du tribunal du travail pour que le juge:

- enjoigne à l'auteur de cesser les faits sous peine de sanctions pénales en cas de non respect. On parle de «l'action en cessation»;

- ordonne à l'employeur de prendre des mesures ayant pour but d'obtenir le respect de la législation (mesures structurelles de prévention, mesures pour mettre fin aux comportements abusifs).

Ces demandes sont traitées selon une procédure accélérée.

#### **B.d Procédure interne**

Lorsqu'un travailleur introduit directement une action en justice auprès du tribunal du travail sans faire appel à la procédure interne (alors que celle-ci existe et qu'elle peut être appliquée légalement), le juge peut ordonner à ce travailleur de passer d'abord par la procédure interne. La procédure judiciaire est alors suspendue jusqu'à ce que le conseiller en prévention aspects psychosociaux remette son avis.

#### **B.e Preuve des faits**

Le demandeur va devoir établir des faits qui vont permettre au juge de présumer, de déduire l'existence de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail.

Simplement alléguer qu'on est victime de harcèlement au travail ne suffit pas, il faut préciser les faits en temps et en lieu et identifier les personnes précisément.

Par exemple, il ne suffit pas pour le demandeur en justice d'alléguer devant le juge que son supérieur crée la terreur et essaye de l'isoler de ses collègues. Il doit décrire comment son supérieur crée la terreur, à quel collègue il a interdit de parler et quand cela s'est passé.

Le demandeur va donc devoir prouver ces faits ou apporter un commencement de preuve de ces faits.

De même, si le demandeur veut prouver ces faits par témoignages, le juge est en droit de refuser l'audition de témoins s'il considère que le fait qu'on veut prouver n'est pas suffisamment précis quant aux circonstances, au lieu, au moment.

Une fois cette preuve apportée et cette présomption établie, il appartiendra au défendeur de prouver par d'autres faits qu'il n'y a pas violence ou harcèlement au travail.

#### **B.f Le dédommagement forfaitaire**

Lorsque le juge a reconnu l'existence de faits permettant de présumer l'existence de violence ou de harcèlement au travail, la victime a droit à la réparation de son dommage matériel et moral. La victime se présente alors devant un choix:

- Soit elle choisit de demander le paiement du montant réel de son dommage. Dans ce cas, elle doit prouver l'étendue de son dommage et le lien entre le comportement abusif et le dommage.
- Soit elle choisit de demander l'indemnité forfaitaire prévue dans la loi. Dans ce cas, elle ne doit pas prouver ces deux éléments.

#### *Qui peut demander le forfait?*

Toute personne reconnue victime de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail peut bénéficier du forfait.

Il peut s'agir:

- d'un travailleur;
- d'un employeur;
- d'un tiers qui, dans le cadre de l'exécution de son travail, est victime de comportements d'un travailleur. Par exemple, sont des tiers qui peuvent bénéficier du forfait le travailleur d'une entreprise extérieure victime du comportement d'un travailleur de l'entreprise dans laquelle il exécute des tâches ou l'indépendant

victime de comportements d'un travailleur de l'entreprise pour laquelle il preste des services. Par contre, la personne victime de comportements abusifs dans sa sphère privée n'est pas visée par ce forfait puisqu'il n'existe plus aucun lien avec le travail. Citons par exemple, la personne victime de harcèlement par le caissier du supermarché où la personne se rend dans sa sphère privée ne pourra pas demander le forfait.

#### *Qui doit payer le forfait?*

L'auteur des faits est redevable du forfait, même si l'employeur peut être amené dans un premier temps à devoir le payer en tant que civilement responsable du travailleur auteur. Il pourra alors réclamer le remboursement de cette somme au travailleur fautif dès lors que son comportement peut être considéré comme un dol ou une faute lourde.

#### *Montant du forfait*

En principe, ce montant s'élève à 3 mois de rémunération brute de la victime. Par exception, ce montant s'élève à 6 mois de rémunération brute dans 3 cas:

- les conduites sont liées à un critère de discrimination;
- l'auteur se trouve en relation d'autorité avec la victime;
- en raison de la gravité des faits.

La rémunération mensuelle brute de l'indépendant est calculée en tenant compte des revenus professionnels bruts imposables indiqués dans la feuille de revenus la plus récente de l'impôt des personnes divisé par douze.

Pour l'ensemble des personnes visées, la rémunération mensuelle brute prise en compte pour le calcul ne peut pas dépasser le montant des salaires visé à l'article 39 de la loi du 10 avril 1971 sur les accidents du travail (qui s'élève pour l'année 2014 à 3.410,60 EUR par mois).

#### *Application dans le temps*

Le forfait peut être réclaté pour les situations de violence ou de harcèlement:

- commencées après le 1er septembre 2014;
- commencées avant le 1er septembre 2014 mais qui perdurent après.

### *5.3.2 Procédure pénale*

#### **A. Objectif**

La procédure pénale a pour but de voir infliger des sanctions pénales par le tribunal correctionnel à l'auteur, à l'employeur et/ou à un membre de la ligne hiérarchique. L'objectif de la procédure pénale est donc très différent de celui de la procédure interne à l'entreprise ou de la procédure civile.

#### **B. Victimes - auteurs**

##### **B.a Risques psychosociaux hors comportements de violence ou de harcèlement**

Seul le travailleur (dont les membres de la ligne hiérarchique) peut engager cette procédure à l'encontre de son employeur ou d'un membre de la ligne hiérarchique qui n'aurait pas respecté ses obligations découlant de la loi sur le bien-être au travail.

Par exemple, pourrait être considéré comme une infraction:

- Le fait pour l'employeur de ne pas prendre les mesures de prévention appropriées suite à l'introduction d'une demande d'intervention psychosociale formelle pour limiter le dommage d'un travailleur en burnout.
- Le fait pour un membre de la ligne hiérarchique de n'entreprendre aucune démarche pour veiller au traitement d'une problématique d'ordre psychosociale dont il a connaissance.

## B.b Comportements abusifs de violence ou de harcèlement au travail

Le travailleur (dont les membres de la ligne hiérarchique), l'employeur et les tiers peuvent engager cette procédure pénale à l'encontre de l'employeur ou d'un membre de la ligne hiérarchique qui n'aurait pas respecté ses obligations découlant de la loi sur le bien-être au travail mais également à l'encontre de l'auteur des comportements abusifs (employeur, membre de la ligne hiérarchique, travailleur, tiers).

## C. Procédure

L'action menée devant le tribunal afin d'examiner la culpabilité de la personne accusée peut être mise en mouvement de différentes façons:

- La personne peut déposer une plainte auprès des services de police ou à l'auditorat du travail. Cependant, l'action publique ne sera pas nécessairement mise en mouvement puisqu'il appartient à l'auditeur (le Ministère public) d'apprécier librement l'opportunité de poursuivre l'auteur, l'employeur ou le membre de la ligne hiérarchique devant le tribunal correctionnel. A cette fin, l'auditeur peut demander à l'inspection du Contrôle du bien-être au travail ou aux services de police d'effectuer certains devoirs. Il pourrait donc décider de classer le dossier sans suite pour inopportunité ou parce que les charges sont insuffisantes.
- La personne peut déposer une plainte avec constitution de partie civile auprès du juge d'instruction. Celui-ci va procéder à une instruction (entre autre, en demandant à l'inspection du Contrôle du bien-être au travail ou aux services de police d'effectuer certains devoirs) et faire rapport à la chambre du conseil qui décidera du non-lieu ou d'un renvoi au tribunal correctionnel.

Cependant, il faut savoir que dans cette hypothèse le travailleur sera obligé de déposer au greffe du tribunal, avant toutes poursuites, la somme présumée nécessaire pour les frais de procédure. En cas de condamnation du prévenu, les sommes consignées par le travailleur lui seront remboursées. Si le tribunal correctionnel acquitte le prévenu, tous les frais de justice sont à charge du travailleur.

## D. Protection contre les représailles

La plainte auprès de ces instances judiciaires ne donne lieu à la protection du travailleur contre les représailles que dans certaines hypothèses (voir point 6).

### 5.3.3 Procédure administrative

Si le travailleur est fonctionnaire, il peut demander au Conseil d'Etat l'annulation d'un acte administratif qui enfreint les dispositions de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.

### 5.3.4 Procédure disciplinaire

Un travailleur auteur des faits pourrait se voir infliger une sanction disciplinaire. Dans le secteur privé l'employeur est autorisé à établir dans le règlement de travail un certain nombre de sanctions qui peuvent être infligées aux travailleurs.

#### Ces sanctions peuvent être:

- Une condamnation morale: avertissement, blâme, remontrance écrite...
- Des peines matérielles: amende, refus d'une prime ou d'un avantage...
- Un changement de situation: suspension provisoire du contrat de travail...

Ces sanctions disciplinaires peuvent être appliquées par l'employeur sous les conditions suivantes:

- Seules les sanctions fixées par le règlement de travail peuvent être infligées. Cette condition implique que l'employeur consacre une attention particulière à ces mesures lors de la rédaction du règlement de travail;

- Les sanctions ne sont valables que si elles ont été communiquées à l'intéressé au plus tard le premier jour ouvrable suivant la constatation d'un manquement par l'employeur ou son mandataire. Dans l'hypothèse où le travailleur a introduit une demande formelle pour violence ou harcèlement, l'employeur ne peut constater au plus tôt ce manquement que lorsqu'il aura reçu le rapport du conseiller en prévention aspects psychosociaux.
- La sanction doit être inscrite dans un registre avant la date du prochain paiement de la rémunération. Ce registre mentionne le nom du travailleur intéressé, la date, la raison et la nature de la peine. Si la peine est une amende, son montant est également mentionné.
- Si la sanction est une amende, le total des amendes infligées par jour ne peut dépasser un cinquième de la rémunération journalière.
- Le produit de ces amendes doit être réservé au bénéfice des travailleurs.

La sanction peut même aller jusqu'au licenciement pour motif grave. Dans ce cas, l'employeur doit prouver que la faute est à ce point grave qu'elle ne lui permet plus d'avoir confiance dans les services du travailleur.

Pour les agents de l'Etat, les sanctions sont définies dans la législation qui règle leur statut. Il s'agit du rappel à l'ordre, du blâme, de la retenue de traitement, du déplacement disciplinaire, de la suspension disciplinaire, de la régression barémique, de la rétrogradation, de la démission d'office ou de la révocation.

Tout travailleur pourra contester la sanction disciplinaire dans le cadre de recours interne ou en justice.

## 5.4 CHOIX DES VOIES D'ACTION

### 5.4.1 Procédure interne – action auprès du tribunal du travail

Il est important d'insister sur les avantages de l'utilisation de la procédure interne (avant d'entamer une procédure en justice):

- au niveau du résultat: des solutions peuvent émerger en interne pour des demandes que le juge aurait sans doute déclaré non fondées;
- au niveau relationnel: agir contre son employeur en justice risque de durcir les relations entre le travailleur et son employeur, voire de les rendre impossible;
- au niveau de la prévention: en interne, un travail de réflexion est fait au niveau des causes de la survenance des situations dommageables et des mesures peuvent être prises dans l'entreprise pour éviter leur répétition;
- au niveau du coût: la procédure interne coûte moins cher au travailleur;
- au niveau de la charge de la preuve: la procédure interne donne au travailleur la possibilité d'obtenir davantage d'éléments afin d'établir les faits en justice par la suite.

### 5.4.2 Plainte à l'auditorat – plainte à l'inspection du Contrôle du bien-être au travail

Le travailleur doit être conscient que s'il introduit une plainte auprès de la police ou de l'auditeur du travail dans l'intention d'engager des poursuites pénales, d'obtenir un examen judiciaire de son cas, la possibilité de faire appel à l'inspection du Contrôle du bien-être au travail est exclue de facto. Dans ce cas, une enquête judiciaire sous la direction d'un magistrat est entamée à laquelle l'inspection du Contrôle du bien-être au travail est liée par le secret de l'instruction.





# 6. PROTECTION CONTRE LES REPRÉSAILLES

Différentes protections ont été mises en place afin de permettre aux personnes qui s'estiment victimes de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail d'oser exposer leur situation sans craindre des représailles au niveau de leur situation professionnelle. Les personnes qui font une demande d'intervention psychosociale informelle ou formelle pour risques psychosociaux généraux ne bénéficient pas de cette protection.

## 6.1 PERSONNES PROTÉGÉES

Les travailleurs protégés contre les représailles de l'employeur sont les suivants:

- Les travailleurs qui ont introduit une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail;
- Les travailleurs qui ont déposé une plainte à l'inspection Contrôle du bien-être au travail, pour l'une des raisons suivantes:
  - L'employeur n'a pas désigné de conseiller en prévention aspects psychosociaux;
  - L'employeur n'a pas mis en place de procédure interne légale;
  - Selon le travailleur, le traitement de la demande d'intervention n'a pas abouti à mettre fin aux faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel;
  - Selon le travailleur, la procédure interne n'a pas été appliquée légalement.

Le travailleur doit indiquer dans sa plainte dans lequel des 4 cas il se trouve.

Dans les deux premières situations, le travailleur a essayé d'utiliser la procédure interne mais cela n'a pas fonctionné car il n'y avait pas de conseiller en prévention aspects psychosociaux désigné ou parce qu'il n'y avait pas de procédure interne prévue. La troisième et la quatrième raisons concernent les cas où le travailleur a bien fait usage de la procédure interne mais que selon le travailleur cela n'a pas mis fin aux faits ou n'a pas été appliqué légalement.

Notons que le travailleur a toujours le droit de déposer directement une plainte à l'inspection mais seuls seront protégés contre les représailles les travailleurs qui ont d'abord essayé d'utiliser la procédure interne à l'entreprise ou l'institution et qui se trouvent donc dans l'une des 4 hypothèses citées ci-dessus.

- Les travailleurs qui ont déposé une plainte à la police, auprès du Ministère public ou du juge d'instruction, pour l'une des raisons suivantes:
  - L'employeur n'a pas désigné de conseiller en prévention aspects psychosociaux;
  - L'employeur n'a pas mis en place de procédure interne légale;
  - Selon le travailleur, le traitement de la demande d'intervention n'a pas abouti à mettre fin aux faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel;
  - Selon le travailleur, la procédure interne n'a pas été appliquée légalement;
  - La procédure interne n'est pas appropriée vu la gravité des faits dont le travailleur a été l'objet.

Les 4 premières raisons concernent les hypothèses où le travailleur a essayé d'utiliser la procédure interne mais que cela n'a pas donné de résultat ou n'a pas pu être appliqué. Comme pour les plaintes à l'inspection, le travailleur peut toujours déposer directement une plainte à la police, auprès du Ministère public ou du juge d'instruction sans se trouver dans ces hypothèses mais il ne bénéficie alors pas de la protection contre les représailles.

La dernière raison, lorsque la procédure interne n'est pas appropriée vu la gravité des faits, apporte cependant une nuance. Lorsque le travailleur est victime de faits graves (par exemple de violences sévères, de viol, de coups et blessures volontaires, de traitements inhumains...), il est clair que la réponse négociée proposée par la procédure interne à l'entreprise n'est pas appropriée: il est préférable de recourir directement aux autorités judiciaires. Dans ce cas, la protection commence à courir dès le dépôt de la plainte au pénal. Si, par exemple, le travailleur est licencié après avoir déposé une telle plainte à la police et réclame son indemnité de protection devant le tribunal, c'est le juge qui va décider si les faits étaient graves et rendaient la procédure interne inappropriée et donc si le travailleur a droit à son indemnité de protection.

- Les travailleurs qui intentent une action en justice (ou pour lesquels une action est intentée) pour faire valoir leurs droits en matière de protection contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail;
- Les travailleurs qui ont été témoins directs dans le cadre de l'examen d'une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence et de harcèlement moral ou sexuel au travail et ceux intervenus comme témoin en justice.

## 6.2 NATURE DE LA PROTECTION

L'employeur ne peut pas mettre fin à la relation de travail du travailleur protégé.

Il ne peut pas non plus prendre de mesures préjudiciables après la fin des relations de travail à l'encontre de ce travailleur protégé.

Cela signifie qu'il ne peut pas, par exemple, refuser de fournir des références aux futurs employeurs d'un travailleur pour l'unique raison qu'il a déposé une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail.

L'employeur ne peut pas non plus prendre de mesures préjudiciables pendant la relation de travail.

Il ne peut pas par exemple refuser d'accorder une formation en représailles à la demande d'intervention du travailleur.

Cependant, l'employeur est tenu de prendre des mesures pour mettre fin aux actes de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail. Il doit pouvoir, dans ce cadre, modifier les conditions de travail du travailleur qui a introduit une demande si cela s'avère nécessaire. Toutefois, il ne pourra le faire qu'à la condition que ces mesures soient proportionnées et raisonnables.

Par exemple, il peut s'avérer nécessaire d'adapter l'horaire de travail du travailleur demandeur (si ce n'est pas possible de changer celui de la personne mise en cause) afin qu'il ne soit plus en contact avec la personne mise en cause qui le harcèle. Cette mesure est proportionnée et raisonnable et a bien pour but de mettre fin au harcèlement.

Les motifs et justifications d'une rupture de relation de travail ou d'une mesure prise dans les 12 mois du dépôt de la demande, du témoignage ou de la plainte en externe ne devront éventuellement être démontrés par l'employeur qu'a posteriori devant le juge. La loi n'instaure pas de procédure préalable de vérification de ces motifs ou justifications.

### 6.3 PROCÉDURE

Lorsque l'employeur met fin à la relation de travail ou modifie unilatéralement les conditions de travail dans les 12 mois qui suivent l'introduction de la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de harcèlement, le dépôt de la plainte en externe ou le dépôt d'un témoignage, le travailleur ou l'organisation de travailleurs à laquelle il est affilié peut demander sa réintégration dans l'entreprise ou l'institution dans les conditions qui prévalaient avant la rupture ou la modification. Cette demande de réintégration n'est pas obligatoire.

Cette demande est faite par lettre recommandée à la poste, dans les 30 jours qui suivent la date de la notification du préavis, de la rupture sans préavis ou de la modification unilatérale des conditions de travail.

L'employeur doit prendre position sur cette demande dans les 30 jours suivant sa notification:

- Si l'employeur réintègre le travailleur dans l'entreprise ou le reprend dans sa fonction antérieure, il est tenu de payer la rémunération perdue du fait du licenciement ou de la modification des conditions de travail et de verser les cotisations des employeurs et des travailleurs afférentes à cette rémunération.
- Si l'employeur ne réintègre pas le travailleur, celui-ci peut réclamer devant le tribunal du travail une indemnité égale, selon le choix du travailleur, soit à un montant forfaitaire correspondant à la rémunération brute de six mois, soit au préjudice réellement subi par le travailleur, à charge pour ce travailleur de prouver l'étendue de ce préjudice.

La même indemnité peut être demandée directement au tribunal si le travailleur choisit de ne pas demander sa réintégration.

Dans ce cas, si l'employeur a mis fin à la relation de travail ou a pris une mesure préjudiciable dans les 12 mois qui suivent le dépôt de la demande d'intervention, de la plainte en externe ou la déposition du témoignage ou après l'introduction de l'action en justice par le travailleur jusqu'à trois mois après que le jugement soit coulé en force de chose jugée (c'est-à-dire lorsqu'il n'est plus susceptible d'appel, à savoir un mois après la signification du jugement), il appartiendra à l'employeur de prouver devant le juge que le motif pour lequel il a mis fin à la relation de travail est étranger à la demande d'intervention, à la plainte, au témoignage ou à l'action en justice intentée (par exemple en prouvant que le licenciement est antérieur à la demande d'intervention, qu'il est lié aux insuffisances professionnelles du travailleur...) ou que la mesure qu'il a prise est proportionnée et raisonnable (par exemple parce qu'elle était recommandée par le conseiller en prévention aspects psychosociaux, que la mesure vis-à-vis du demandeur était la seule qui soit appropriée à la résolution du cas) et a pour but de mettre fin à la situation de harcèlement.

Si l'employeur a mis fin à la relation de travail ou a pris une mesure préjudiciable au-delà de ces délais, il reviendra au demandeur, à savoir le travailleur, de prouver devant le juge que ce licenciement était lié à la demande d'intervention, à la plainte, au témoignage ou à l'action en justice ou que la mesure n'était pas justifiée.

# 7. TIERS SUR LES LIEUX DE TRAVAIL

## 7.1 CONCEPT DE TIERS

Lors de l'exécution de leur travail, les travailleurs peuvent entrer en contact avec d'autres personnes que les travailleurs de leur propre entreprise, comme des clients, fournisseurs, prestataires de services, bénéficiaires d'allocations ou des élèves et étudiants. Ces personnes sont ici appelées des tiers. Les tiers sont en fait des personnes qui n'ont pas de contrat de travail avec l'entreprise dans laquelle ils sont présents, pour une raison ou une autre.

Attention, les personnes suivantes doivent être traitées de la même façon que les travailleurs ordinaires de l'entreprise ou de l'institution:

- Les élèves et les étudiants qui suivent des études pour lesquelles le programme d'étude prévoit une forme de travail qui est effectué dans un établissement d'enseignement. Ils sont assimilés, au moment où ils effectuent cette forme de travail, aux travailleurs de cet établissement d'enseignement et ne sont dans ce cas pas des tiers.
- Les stagiaires qui effectuent un travail pendant leur stage dans une entreprise sont assimilés aux travailleurs de cette entreprise.
- Les intérimaires peuvent faire valoir dans l'entreprise dans laquelle ils travaillent les mêmes droits que les travailleurs de cette entreprise. L'utilisateur est en effet responsable de l'application des lois sociales qui valent sur le lieu de travail pendant la période au cours de laquelle l'intérimaire travaille chez cet utilisateur.
- Lorsqu'une entreprise met ses travailleurs à disposition d'une seconde entreprise, cette seconde entreprise est également responsable du respect de la législation sociale qui vaut sur le lieu de travail.

Les tiers peuvent être des personnes privées mais il peut aussi s'agir de travailleurs d'une autre entreprise qui sont pratiquement en permanence présents sur le lieu de travail (par ex. travailleurs d'une firme d'entretien) ou qui sont présents de façon occasionnelle sur le lieu de travail (par ex. les travailleurs d'une entreprise qui viennent effectuer une seule fois des travaux de peinture). Dans ces cas, un contrat d'entreprise est conclu avec l'employeur de ces travailleurs. Cela implique que l'employeur qui donne la mission d'effectuer le travail n'a aucune autorité sur les travailleurs de «l'entrepreneur» à qui il a confié l'exécution de son travail.

## 7.2 POLITIQUE DE PRÉVENTION SPÉCIFIQUE

L'employeur dont les travailleurs entrent en contact avec les tiers est en première instance obligé de développer une politique de prévention spécifique. Ainsi, des mesures peuvent par exemple être prises pour éviter qu'une file n'apparaisse devant un guichet.

Pour pouvoir donner corps à la politique de prévention, il est nécessaire d'avoir une vue sur les comportements abusifs dont les travailleurs sont victimes. A cette fin, il existe le registre des faits de tiers (voir point 2.4.1).

Lorsqu'un travailleur est victime de violence commise par des tiers, son employeur doit faire en sorte que son travailleur reçoive le soutien psychologique approprié des services et institutions spécialisés. (voir point 2.4.2)

## 7.3 VIOLENCE ET HARCÈLEMENT MORAL OU SEXUEL PAR OU À L'ÉGARD DE TIERS

Il est important qu'une solution soit trouvée lorsqu'apparaît un comportement abusif entre les travailleurs de son entreprise et des tiers. Plusieurs hypothèses sont possibles.

### *7.3.1 Un tiers personne privée est l'objet de comportements abusifs de la part d'un travailleur de l'entreprise*

Le tiers personne privée peut seulement faire appel au juge. Ainsi, l'employeur peut être rendu responsable civilement pour les fautes de son travailleur, ce qui peut éventuellement avoir comme conséquence que l'employeur prenne une sanction disciplinaire à l'égard de son travailleur. Le travailleur peut également être rendu responsable civilement.

Cette personne peut demander un dédommagement en réparation du dommage qu'il a subi suite au comportement abusif. Il ne peut cependant pas demander le montant forfaitaire en justice (voir point 5.3.1). Il va donc devoir fournir la preuve de l'étendue de son dommage et du lien de causalité entre les faits et le dommage.

Si un contrat est conclu entre la personne privée et l'employeur, celui-ci peut y prévoir que la procédure interne peut être applicable. Cela n'est pas légalement obligatoire et cela appartient à la libre initiative de l'employeur.

### *7.3.2 Un tiers travailleur d'une entreprise extérieure est l'objet de comportements abusifs de la part d'un travailleur du maître de l'ouvrage*

Lorsque ce travailleur effectue des travaux occasionnels chez le maître de l'ouvrage, il pourra introduire une demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux de son propre employeur.

Dans ce cas, cet employeur doit délibérer sur la façon avec laquelle l'examen de la demande peut se faire avec le maître de l'ouvrage auprès duquel les travaux ont été réalisés. Il peut aussi être convenu que le conseiller en prévention aspects psychosociaux donne un avis au maître de l'ouvrage qui permettra au maître de l'ouvrage de prendre des mesures à l'égard de son propre travailleur.

Lorsque ce travailleur effectue des travaux permanents chez le maître de l'ouvrage, il peut appliquer la procédure mentionnée ci-dessus ou il peut faire appel à la procé-

dure interne du maître de l'ouvrage. Cela implique que la demande peut être introduite auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux du maître de l'ouvrage qui peut faire immédiatement un examen et rendre un avis au maître de l'ouvrage. Ensuite, le maître de l'ouvrage peut prendre les mesures nécessaires à l'égard du travailleur personne mise en cause sur lequel il exerce son autorité.

### *7.3.3 Un travailleur de l'entreprise est l'objet de comportements abusifs de la part d'une personne privée*

Dans ce cas, le travailleur peut faire appel à la personne de confiance ou au conseiller en prévention aspects psychosociaux. Toutefois, la réussite de la conciliation ou un examen des faits dépendront de la bonne volonté de la personne privée à participer à la procédure interne. Pour autant que des contrats soient conclus avec ces personnes, ces contrats peuvent contenir des dispositions sur ce qui peut arriver concrètement lorsqu'un comportement abusif est avéré (par exemple la décision de rompre le contrat).

Si une solution concrète avec la personne privée n'est pas possible, l'employeur va devoir quand même prendre des mesures pour protéger ses travailleurs. Il s'appuiera alors sur une politique de prévention comme mentionnée ci-dessus.

### *7.3.4 Un travailleur du maître de l'ouvrage est l'objet de comportements abusifs de la part d'un travailleur de l'entreprise extérieure*

Ce travailleur peut appliquer la procédure interne auprès de son propre employeur. Lorsque des mesures doivent être prises à l'égard du travailleur de l'entreprise extérieure, les deux employeurs doivent entretenir les contacts utiles de sorte que ces mesures puissent effectivement être prises. Il peut aussi bien s'agir de mesures qui doivent faire en sorte que le travailleur personne mise en cause participe à la procédure que de mesures que l'entreprise extérieure prendra contre son travailleur.

## **7.4 MESURES PRISES PAR L'EMPLOYEUR**

L'employeur ne peut prendre comme tel aucune sanction à l'égard des personnes qui sont étrangères à son entreprise et sur lesquelles il n'exerce aucune autorité. Il peut prendre des mesures protectrices en faveur du travailleur qui est la victime d'une telle forme de violence.

L'employeur peut examiner si, compte tenu des circonstances, le lien contractuel existant avec ce tiers peut encore dans le futur être prolongé.

## **7.5 MESURES IMPOSÉES PAR LE TRIBUNAL**

### *7.5.1 Action en cessation*

La juridiction compétente peut donner l'ordre au tiers qui est l'auteur de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail de mettre fin à ces comportements dans un délai déterminé. Le tribunal peut en outre imposer à l'employeur des mesures déterminées pour faire en sorte qu'il soit mis fin aux comportements. Si le tiers ou l'employeur ne suivent pas cette injonction, ils peuvent être poursuivis pénalement.

### *7.5.2 La responsabilité civile de l'auteur-tiers*

Le travailleur peut obtenir un dédommagement. Il peut choisir entre l'indemnité du dommage réellement subi ou l'indemnité forfaitaire prévue par la loi (voir point 5.3.1 B.f).

### *7.5.3 La responsabilité pénale de l'auteur-tiers*

En vertu de l'article 119 du Code pénal social, est puni celui qui entre en contact avec les travailleurs lors de l'exécution de leur travail et qui, en contravention avec la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail, commet un acte de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail. Cette disposition est aussi applicable aux tiers.

La sanction pénale consiste en:

- Soit une peine de prison de 6 mois à 3 ans;
- Soit une amende de 600 à 6000 euros (x 5,5 = 3.300 à 33.000 euros);
- Soit les deux.

De plus, une amende administrative peut aussi être infligée de 300 à 3000 euros (x 5,5 = 1650 à 16.500 euros).

En outre, l'auteur peut être poursuivi pénalement sur base de l'article 442bis du Code pénal qui rend punissable le harcèlement.