

Prévention des risques psychosociaux au travail (Loi du 4/8/1996 modifiée par les Lois du 28/2/2014 et 28/3/14 et l'Arrêté royal du 10/4/2014) Note exploratoire pour le règlement de travail

NOM DE L'ENTREPRISE s'engage à mettre en œuvre une politique active de prévention concernant les risques psychosociaux au travail. Cette politique nous amènera à prendre des mesures pour prévenir les risques psychosociaux au travail ainsi que les dommages résultant de ces risques, et le cas échéant pour limiter ces risques et ces dommages.

Art. 1^{er} : champ d'application de la loi sur les risques psychosociaux

Toutes les personnes en contact avec les travailleurs dans le cadre de l'exécution de leur travail doivent s'abstenir de tout acte de violence et de harcèlement moral ou sexuel.

Par « personnes », il faut entendre l'employeur, les travailleurs et les personnes y étant assimilées externes à l'entreprise (par exemple, les stagiaires, les fournisseurs, les clients, les personnes participant à un programme de formation professionnelle ou liées par un contrat d'apprentissage...).

Art. 2 : définitions

A. Risques psychosociaux

La probabilité qu'un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage moral, 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 présentent objectivement un danger.

B. Violence au travail

Toute situation de fait où une personne est menacée ou agressée moralement ou physiquement lors de l'exécution du travail.

La violence au travail se traduit principalement par des comportements instantanés de menace, d'agression physique (coups directs mais aussi menaces lors d'une attaque à main armée...) ou verbale (injures, insultes, brimades...).

C. Harcèlement moral au travail

Le harcèlement moral au travail peut être défini comme un ensemble abusif de 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 morale d'une personne lors de l'exécution du travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux. Ces conduites peuvent notamment être liées à l'âge, à l'état civil, à la naissance, à la fortune, à la conviction religieuse ou philosophique, à la conviction politique, à la conviction syndicale, à la langue, à l'état de santé actuel ou futur, à un handicap, à une caractéristique physique ou génétique, à l'origine sociale, à la nationalité, à une prétendue race, à la couleur de peau, l'ascendance, à l'origine nationale ou ethnique, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité et à l'expression de genre.

Le harcèlement au travail peut se manifester de différentes manières :

- isoler la personne en l'ignorant, en interdisant à ses collègues de lui parler, en ne l'invitant pas aux réunions, etc. ;
- 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 lui imposant que des tâches inutiles ou qui sont impossibles à réaliser, en dissimulant l'information nécessaire à l'exécution de son travail, en la surchargeant de travail, etc. ;

- porter atteinte à la personne en tant qu'individu en la rabaisant, en faisant courir des rumeurs à son sujet, en critiquant ses convictions religieuses, ses origines, sa vie privée, etc.

D. Harcèlement sexuel au travail

Tout comportement non désiré verbal, non verbal ou corporel à connotation sexuelle, ayant pour objet ou pour effet de porter atteinte à la dignité d'une personne ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

Le harcèlement sexuel au travail peut s'exprimer de différentes manières, tant physiquement que verbalement. Il peut s'agir de regards insistants ou concupiscent, de remarques équivoques ou d'insinuations, de l'exposition de matériel à caractère pornographique (photos, textes, vidéos...), de propositions compromettantes, etc. Il peut également prendre la forme d'attouchements, de coups et blessures, de viol, etc.

Art. 3 : mesures de prévention des risques psychosociaux au travail

L'employeur identifie les situations qui peuvent entraîner des risques psychosociaux au travail et il en détermine et évalue les conséquences. Il tient compte notamment des situations qui peuvent mener au stress ou au burn-out occasionnés par le travail ou à un dommage à la santé découlant de conflits liés au travail ou de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.

L'employeur détermine et évalue les risques psychosociaux au travail 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.

L'employeur prend, dans la mesure où il a un impact sur le danger, les mesures de prévention appropriées. Ces mesures sont évaluées au moins une fois par an. Parmi ces mesures, il y a les procédures qui portent sur l'accueil, le conseil et la remise au travail du travailleur, les modalités selon lesquelles ces personnes peuvent faire appel à la personne de confiance et au conseiller en prévention psychosociale et sur l'intervention impartiale de ces derniers.

Le comité pour la prévention et la protection, la ligne hiérarchique et les travailleurs reçoivent des informations et, si nécessaire, une formation sur les mesures de prévention prises et les obligations que doit respecter chaque partie pour leur exécution.

Art. 4 : à qui peut-on s'adresser en cas de problème relatif aux psychosociales : les moyens d'action pour le travailleur

Tout travailleur qui estime subir un dommage moral découlant de risques psychosociaux au travail (dommage moral pouvant également s'accompagner d'un dommage physique) dispose de plusieurs moyens d'action.

Le premier interlocuteur possible du travailleur reste l'employeur ou le supérieur hiérarchique du travailleur, directement compétents pour apporter une solution au problème.

La procédure interne

Lorsque la démarche auprès de ces personnes est restée infructueuse ou lorsque le travailleur ne souhaite pas l'entreprendre, il peut entamer une procédure interne spécifique qui comprend **deux types** d'interventions : l'intervention psychosociale **informelle** et l'intervention psychosociale **formelle**.

1. L'intervention psychosociale informelle

- Lorsqu'un travailleur estime subir un dommage moral découlant de risques psychosociaux au travail, il peut entamer une procédure interne à l'entreprise, selon les modalités suivantes.
- Lorsqu'une personne de confiance a été désignée, le travailleur s'adresse à cette personne, à moins qu'il ne préfère s'adresser directement au conseiller en prévention psychosociale.

- Au plus tard 10 jours calendrier après ce premier contact, la personne de confiance ou le conseiller en prévention psychosociale entendent le travailleur et l'informeront de la possibilité de parvenir à une solution de manière informelle.
- Il peut s'agir d'entretiens personnels, d'une intervention auprès d'une autre personne de l'entreprise (employeur, membre de la ligne hiérarchique, ...) ou d'une conciliation entre les personnes concernées. Cette dernière exige l'accord des deux parties.
- La personne de confiance ou le conseiller en prévention psychosociale contresignent un mandat dans lequel le travailleur formule son choix de démarche. Ce mandat doit également être daté. Le travailleur reçoit une copie de ce mandat.
- La personne de confiance et le conseiller en prévention psychosociale agissent uniquement avec l'accord du travailleur concerné. Le processus de conciliation exige l'accord des deux parties.
- Si le travailleur ne souhaite pas s'engager dans la recherche d'une solution de manière informelle, ou si le travailleur souhaite y mettre fin, ou si l'intervention n'aboutit pas à une solution, ou si les faits ou la charge psychosociale persiste(nt), le travailleur qui fait mention de dommages en raison de risques psychosociaux au travail peut introduire une demande d'intervention psychosociale formelle auprès du conseiller en prévention psychosociale.

2. Intervention psychosociale formelle

- Le travailleur ne peut introduire une demande d'intervention psychosociale formelle qu'auprès du conseiller en prévention psychosociale. Un **entretien personnel** préalable est obligatoire.
- Le conseiller en prévention psychosociale ainsi que le demandeur qui entend introduire la demande veillent à ce que l'entretien personnel ait lieu dans un délai de **dix jours calendrier** suivant le jour où le travailleur a exprimé sa volonté d'introduire sa demande.
- La demande d'intervention psychosociale formelle est actée dans un **document daté et signé** par le demandeur. Il contient la description de la situation de travail problématique et la demande faite à l'employeur de prendre des mesures appropriées. Ce document est délivré au conseiller en prévention psychosociale. Il signe une copie du formulaire de demande d'intervention psychosociale formelle et la transmet au demandeur. Cette copie a valeur d'accusé de réception. Si la demande est envoyée par lettre recommandée par la poste, elle est réputée avoir été reçue le troisième jour ouvrable suivant la date de son expédition.
- Le conseiller en prévention psychosociale a la possibilité de refuser la demande lorsque la situation ne présente manifestement pas de risques psychosociaux au travail et ce, dans les 10 jours calendrier après la réception de la demande.

DEMANDE POUR DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX A CARACTERE COLLECTIF

- Lorsque la demande a trait à des risques qui présentent un **caractère collectif**, le conseiller en prévention psychosociale informe l'employeur de cette demande et de ce qu'il doit y répondre dans un délai de 3 mois maximum.
- Le conseiller en prévention psychosociale informe le demandeur de ce que sa demande concerne une situation collective et du fait que l'employeur doit y répondre dans un délai de **3 mois** maximum.
- L'employeur prend une décision quant aux suites à donner à la demande après avis du **Comité pour la prévention et la protection au travail**.
- Selon cette décision, le conseiller en prévention psychosociale effectuera une analyse des risques de la situation de travail du demandeur et remettra un avis à l'employeur qui comprend entre autres, les résultats de cette analyse ainsi que des propositions de mesures individuelles et collectives à prendre et ce, dans un délai de 6 mois maximum au départ de la demande.

- Lorsque l'état de santé du demandeur peut gravement se détériorer, le conseiller en prévention psychosociale proposera, pendant le traitement de la demande par l'employeur, des mesures de prévention ayant un caractère conservatoire.
- L'employeur met en œuvre, dans les meilleurs délais, les mesures qu'il a décidé de prendre.
- Si le problème de nature psychosociale est résolu par les mesures que l'employeur a prises, le traitement de la demande par le conseiller en prévention psychosociale prend fin.
- Si l'employeur ne donne aucune suite à la demande ou s'il décide qu'aucune mesure ne doit être prise ou si le demandeur estime que les mesures de prévention ne sont pas adaptées à sa situation individuelle, le conseiller en prévention psychosociale doit alors traiter la demande comme une demande à caractère principalement individuel à condition qu'il n'était pas impliqué dans le traitement de la demande par l'employeur et ce, avec l'accord du travailleur.

DEMANDE POUR DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX A CARACTERE INDIVIDUEL

- Lorsque la demande est à **caractère principalement individuel**:
 - Le conseiller en prévention psychosociale avertit par écrit l'employeur de la demande dans les meilleurs délais et du fait que cette demande présente un caractère principalement individuel. Il lui communique l'identité du demandeur.
 - Le conseiller en prévention psychosociale **examine en toute impartialité la situation** de travail en tenant compte des informations transmises par les personnes qu'il juge utiles d'entendre.
 - Le conseiller en prévention psychosociale termine sa mission par **un avis à l'employeur**. Celui-ci doit être rendu dans un délai de **trois mois** avec possibilité d'une prolongation jusqu'à six mois maximum moyennant information écrite du motif à l'employeur, au demandeur et à la personne directement impliquée.
 - La personne de confiance, si elle est intervenue au stade informel, peut recevoir une copie de l'avis mais seulement avec l'accord du demandeur.
 - Le conseiller en prévention psychosociale informe par écrit et dans les meilleurs délais le demandeur et l'autre personne directement impliquée de la date de remise de son avis à l'employeur et des propositions de mesures de prévention ainsi que leurs justifications.
 - Le conseiller en prévention psychosociale externe transmet un écrit reprenant les propositions de mesures et leurs justifications au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et de la protection au travail.
 - Au plus tard un mois après la réception de l'avis, l'employeur qui envisage prendre des mesures individuelles en informe par écrit le demandeur. Si les conditions de travail du demandeur sont modifiées, l'employeur transmet une copie de l'avis au demandeur et l'entend, ce dernier pouvant se faire accompagner par une personne de son choix.
 - Au plus tard deux mois après réception de l'avis, l'employeur communique par écrit sa décision motivée quant aux suites qu'il donne à la demande au conseiller en prévention psychosociale, au demandeur, à la personne directement impliquée, au conseiller en prévention interne chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail.

3. Demande pour des faits de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail

- Lorsque la demande d'intervention psychosociale formelle porte, selon le travailleur, sur des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, les mêmes dispositions sont d'application que pour une demande d'intervention psychosociale formelle mais avec les quelques dispositions complémentaires suivantes.

- La demande **datée** et **signée** contient

- une description des faits constitutifs, selon le travailleur, 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
 - et la demande à l'employeur de prendre les mesures appropriées pour mettre fin aux faits.
- Cette demande peut être refusée par le conseiller en prévention psychosociale au plus tard dans les 10 jours de sa réception lorsqu'il ne s'agit manifestement pas de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail selon ce dernier.
 - Le conseiller en prévention psychosociale, après avoir reçu la demande d'intervention psychosociale formelle pour des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, informe immédiatement l'employeur du fait que le travailleur qui a introduit cette demande bénéficie d'une protection contre les représailles. L'employeur ne peut pas mettre fin à la relation de travail des travailleurs, ni prendre une mesure préjudiciable après la cessation des relations de travail à l'égard de ces mêmes travailleurs, sauf pour des motifs étrangers à la demande d'intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.
 - Cette protection n'est valable que si le conseiller en prévention psychosociale accepte la demande.
 - Le conseiller en prévention psychosociale informe le plus rapidement possible la personne mise en cause des faits qui lui sont reprochés.
 - Le conseiller en prévention psychosociale entend les témoins ou d'autres personnes qu'il juge utiles.
 - Le conseiller en prévention psychosociale informe l'employeur que les témoins directs bénéficient d'une protection contre les représailles et lui communique l'identité de ces témoins.
 - Si la gravité des faits le requiert, le conseiller en prévention psychosociale propose des mesures conservatoires à l'employeur avant la remise de son avis. L'employeur communique aussi vite que possible les suites qu'il donnera à cette proposition.

Après concertation et accord avec le comité PPT, est/sont désigné(s)

- NOM - NUMERO DE TELEPHONE
 - NOM - NUMERO DE TELEPHONE
- comme personne(s) de confiance.

Pour un rendez-vous avec le conseiller en prévention psychosociale qui a été nommé pour **votre** organisation, voici les coordonnées :

Mensura SEPP ASBL, le département psychosocial

Néerlandophone

Tél. : 02/549 71 57

Info.edpb@mensura.be

Francophone

Tél. : 02/549 71 48

Info.sepp@mensura.be

Personne de confiance

La personne de confiance est compétente pour tous les risques psychosociaux au travail, mais uniquement en ce qui concerne le volet informel.

La personne de confiance est tenue par le secret professionnel.

Elle est la première personne à accueillir, accompagner et soutenir émotionnellement le collaborateur qui introduit une demande. Elle ne fait rien sans le consentement de ce dernier et traite les informations qui lui sont communiquées de manière confidentielle. Même si le collaborateur ne veut pas introduire une plainte formelle, il peut

5/ 9

se diriger vers la personne de confiance. La personne qui remplit cette fonction n'est pas compétente pour recevoir des demandes d'intervention psychosociale formelle.

Conseiller en prévention psychosociale

Le conseiller en prévention psychosociale est compétent pour l'ensemble des risques psychosociaux au travail. Outre sa compétence d'assistance de l'employeur dans le cadre de l'analyse générale des risques, du choix des mesures générales de prévention et de leur évaluation, ou de l'analyse d'une situation de travail spécifique, il peut intervenir tant dans la phase informelle que dans la phase formelle de la procédure interne.

Dans ce cadre, il a essentiellement une compétence de conseil.

Art. 5 : sanctions

Celui qui s'est rendu coupable d'un comportement abusif non désiré au travail ou qui a eu indûment recours à la procédure de plainte peut être sanctionné. Les sanctions et la procédure qui doivent être respectées sont celles prévues à la rubrique SANCTIONS du règlement de travail en vigueur.

Art. 6 : recours

- Il est possible d'introduire une demande auprès des juridictions du travail pour obtenir la cessation des faits et/ou des dommages-intérêts.
- En réparation du préjudice matériel et moral causé par la violence ou le harcèlement moral ou sexuel au travail, l'auteur des faits est redevable de dommages et intérêts correspondant au dommage réellement subi par la victime, ou à un montant forfaitaire correspondant à trois mois de rémunération brute, ce montant pouvant être porté à six mois en cas de discrimination, d'abus d'une position d'autorité ou en raison de la gravité des faits.
- Si les faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail se poursuivent après l'entrée en vigueur des mesures ou si l'employeur omet de prendre les mesures nécessaires, le conseiller en prévention psychosociale, avec l'accord du travailleur qui a introduit la demande, s'adresse aux fonctionnaires chargés du contrôle du respect de la présente loi.

Art. 7 : protection du demandeur et des témoins contre les représailles

- À partir du moment où le travailleur introduit une « demande d'intervention psychosociale formelle pour cause de violence ou de harcèlement moral ou sexuel », il bénéficie d'une protection spéciale. L'employeur ne peut licencier le travailleur ou modifier unilatéralement l'un des éléments du contrat de travail en représailles en raison de cette demande d'intervention psychosociale formelle pour des faits qualifiés de violence ou harcèlement moral ou sexuel au travail au sein de l'entreprise, d'une plainte à l'inspection, d'une plainte à la police, de l'introduction d'une action en justice ou du dépôt d'un témoignage. La modification unilatérale des conditions de travail du travailleur qui entreprend ces démarches n'est recevable que si l'employeur peut la justifier.
- Le travailleur a le droit de demander une remise au travail dans la même fonction. Si aucune suite n'y est donnée ou si le travailleur est licencié, une indemnité de licenciement particulière de six mois de rémunération brute forfaitaire est d'application, en plus de l'indemnité de rupture normale (ou, le cas échéant, le préjudice effectivement subi et démontré).
- Il y a par ailleurs un renversement de la charge de la preuve, ce qui implique qu'il revient à l'employeur (ou à d'autres défendeurs) de démontrer qu'aucun fait en rapport avec un comportement abusif non désiré ne s'est produit au travail. Ce renversement de la charge de la preuve ne s'applique pas pour la responsabilité pénale. Si une personne est condamnée à prendre des mesures pour mettre fin à un comportement et qu'elle ne s'y conforme pas, elle peut être condamnée à une peine correctionnelle.
- Les travailleurs qui interviennent comme témoins directs sont également protégés contre le licenciement. Sont considérés comme témoins directs aussi bien ceux qui interviennent comme témoins dans le cadre de la procédure interne que ceux qui témoignent en justice, tant lorsqu'ils témoignent en faveur du demandeur qu'en faveur de la personne mise en cause. Les témoins en justice doivent eux-mêmes informer l'employeur du fait qu'ils bénéficient de la protection contre le licenciement.

Art. 8 : registre de faits de tiers

Dans les entreprises et institutions où les travailleurs entrent en contact avec d'autres personnes sur le lieu de travail, l'entreprise doit noter systématiquement les déclarations des travailleurs qui estiment avoir subi de la violence ou du harcèlement moral ou sexuel au travail de la part de ces tiers. Ces déclarations sont reprises dans un registre central relatif aux faits de tiers, qui constitue un instrument important pour **NOM DE L'ENTREPRISE** afin de prendre des mesures de prévention appropriées.

Ce registre est tenu par la personne de confiance ou par le conseiller en prévention psychosociale. Il est tenu par le conseiller en prévention chargé de diriger le service interne pour la prévention et la protection au travail si le conseiller en prévention psychosociale fait partie d'un service externe et qu'aucune personne de confiance n'a été désignée.

Ces déclarations comprennent une description des faits de violence ou de harcèlement sexuel ou moral au travail occasionnés par d'autres personnes sur le lieu de travail et que le travailleur a subi, ainsi que les dates de ces faits. L'identité du travailleur n'est pas mentionnée, sauf si ce travailleur accepte de la communiquer.

Seuls l'employeur, le conseiller en prévention psychosociale, la personne de confiance et le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail ont accès à ce registre. Il est tenu à la disposition du fonctionnaire chargé du contrôle. L'employeur conserve les déclarations relatives aux faits consignés dans le registre pendant une période de cinq ans à compter du jour où le travailleur a fait enregistrer ces déclarations.

Tant le travailleur intéressé que l'administrateur peuvent introduire une plainte auprès de la police fédérale contre l'auteur des faits.

Art. 9 : obligations des travailleurs

Les obligations des travailleurs sont de :

1. collaborer de manière constructive à la politique de prévention mise en place dans le cadre de la protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement sexuel ou moral au travail et autres risques psychosociaux ;
2. s'abstenir de tout acte de violence et de harcèlement sexuel ou moral au travail ;
3. s'abstenir de tout abus de la procédure de plainte.

Date de l'entrée en vigueur de la nouvelle annexe : xx/xx/xxxx

LISTE RÉCAPITULATIVE : REGISTRE DES FAITS DE TIERS

N°	Date	Description des faits	Identité du travailleur (moyennant son accord)
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

**(Facultatif) FORMULAIRE DE MENTION DES FAITS PAR DES TIERS
(à compléter par le demandeur ou le supérieur direct)**

Coordonnées du demandeur

Nom du demandeur

Adresse

Numéro de téléphone

Coordonnées des personnes concernées (à compléter le cas échéant)

Nom de la personne mise en

Adresse

Numéro de téléphone

Qualité de la personne mise
en cause

Coordonnées des témoins éventuels (à compléter le cas échéant)

Nom du témoin 1

Adresse

Numéro de téléphone

Qualité du témoin

Coordonnées des témoins éventuels (à compléter le cas échéant)

Nom du témoin 2

Adresse

Numéro de téléphone

Qualité du témoin

Exposé des faits :

Date des faits :

Actions entreprises et/ou mesures prises :

Pensez-vous que cet incident aurait pu être évité ? Oui Non

Si OUI, comment ?

Souhaitez-vous un entretien de prise en charge ? Oui Non