PREVENTION CONTRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL EN GENERAL ET CONTRE LES RISQUES DE VIOLENCE, HARCELEMENT MORAL OU SEXUEL AU TRAVAIL EN PARTICULIER : DISPOSITIONS LEGALES ET PROCEDURES A RESPECTER

DISPOSITIONS LEGALES APPLICABLES

- Loi du 04 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail et ses modifications ultérieures.
- Loi du 10 janvier 2007 relative à la protection contre la violence et le harcèlement moral et sexuel au travail et loi du 6 février 2007.
- Lois des 28 février et 28 mars 2014 sur le bien-être au travail.
- Articles I.3-1 et suivants du Code du bien-être au travail.

1. GÉNÉRALITÉS

1.1. Déclaration de principe

L'employeur, les travailleurs[1] ainsi que toutes les personnes qui entrent en contact avec eux dans l'exercice de leur travail (clients, fournisseurs, etc.) sont tenus de s'abstenir de tout acte comportant un risque psychosocial, y compris des actes de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.

1.2. Définitions

- **Risques psychosociaux au travail**

Probabilité qu'un (ou plusieurs) travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique qui peut également s'accompagner d'un dommage physique, suite à l'exposition à des composantes de l'organisation du travail, du contenu du travail, des conditions de travail, des conditions de vie au travail et des relations interpersonnelles au travail, sur lesquelles l'employeur a un impact et qui comportent objectivement un danger.

- **Violence au travail**

Chaque situation de fait où un travailleur ou une autre personne à laquelle la Loi sur le bien-être au travail est d'application est menacé(e) ou agressé(e) psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail.

[1] Par travailleur, il faut entendre, dans le cadre de la présente annexe : les stagiaires, les personnes en formation professionnelle, les étudiantes et étudiants, le personnel mis à disposition d'autres entités, pour lequel l'Autorité compétente a marqué son accord ainsi que le personnel détaché d'une autre institution sous la réserve de dispositions spécifiques.

- **Harcèlement moral au travail**

Ensemble abusif de plusieurs conduites similaires ou différentes, externes ou internes à l'entreprise ou l'institution, qui se produisent pendant un certain temps, qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne à laquelle la Loi sur le bien-être au travail est d'application, lors de l'exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant, et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux.

La violence au travail et le harcèlement moral au travail peuvent notamment être liés 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 la peau, à l'ascendance, à l'origine nationale ou ethnique, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité de genre, à l'expression de genre, aux caractéristiques sexuelles, à la grossesse, à l'accouchement, à l'allaitement, à la maternité, à l'adoption, à la procréation médicalement assistée, au changement de sexe, à la paternité et à la comaternité.

- **Harcèlement sexuel au travail**

Tout comportement non désiré à connotation sexuelle, s'exprimant physiquement, verbalement ou non verbalement et 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.

1.3. Mesures de prévention

Chaque membre du personnel doit participer positivement à la politique de prévention.

L'employeur prend toutes les mesures nécessaires pour garantir le bien-être général au travail et sensibiliser son personnel à cette problématique. Il effectue les analyses de risques qui s'imposent pour protéger ses membres contre les risques psychosociaux en général.

1.3.1. Analyse préalable des risques

Dans le cadre de l'analyse portant sur l'ensemble des risques pouvant porter atteinte à la santé des membres du personnel, en dehors de tout incident, l'employeur prend en compte les risques psychosociaux au travail.

Il détermine s'il y a des dangers dans l'entreprise et si des facteurs de risques présents peuvent avoir une influence sur la santé des membres du personnel (par ex. : stress, burn-out, comportements abusifs, etc.).

Dans le cadre de cette prévention primaire, l'employeur détermine les mesures matérielles et organisationnelles nécessaires pour éliminer les risques psychosociaux.

En cas d'insuffisance des mesures de prévention primaire, des dispositions de prévention secondaires et tertiaires sont prises pour éviter la survenance d'un dommage ou limiter les conséquences de celui-ci.

1.3.2. Analyse des risques d'une situation de travail spécifique

L'employeur réalise une analyse de risques au niveau collectif sur demande de la ligne hiérarchique ou d'un tiers des représentants des membres du personnel au CPPT qui constatent ou sont informés de l'existence d'un danger.

Au niveau individuel, l'employeur fait réaliser par sa conseillère ou son conseiller en prévention - aspects psychosociaux (en abrégé CPAP) une analyse des risques de la situation spécifique d'une personne qui estime sa santé menacée.

1.3.3. Traitement discret d'une plainte

L'employeur, la ou le CPAP (cf. Annexe relative au répertoire des personnes mentionnées dans le Règlement de travail) et/ou la personne de confiance s'engagent à observer une discrétion absolue quant à la victime, aux faits et aux circonstances de ceux-ci lorsqu'ils sont informés de l'existence des risques psychosociaux en général (excepté lorsque la loi les autorise à communiquer des informations sous certaines conditions déterminées).

1.3.4. Soutien psychologique

L'employeur veille à ce que les membres du personnel qui subissent un acte de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail reçoivent un soutien psychologique adapté de services ou d'institutions spécialisées.

Tout membre du personnel se trouvant dans une situation pouvant mener à des risques psychosociaux dont il convient soit de prévenir, soit de limiter les dommages, peut bénéficier d'un accompagnement individuel sur base d'un diagnostic médical établi conjointement par le médecin et la ou le psychologue du SEPPT.

L'employeur prend en charge le coût de cet accompagnement individuel, à concurrence d'une à cinq séances au maximum, selon l'état de la personne concernée.

2. MOYENS D'ACTION DU MEMBRE DU PERSONNEL

2.1. Les relations sociales habituelles

Le membre du personnel qui estime subir un dommage physique, psychique ou les deux, découlant des risques psychosociaux au travail peut dans un premier temps s'adresser à :

- son employeur ;
- sa hiérarchie ;
- un membre du CPPT ;
- un membre d'une délégation syndicale.

Si cette intervention ne permet pas au membre du personnel d'obtenir le résultat souhaité ou s'il ne souhaite pas faire appel aux structures sociales habituelles au sein de l'Administration, il peut faire usage de la procédure interne particulière telle qu'explicitée ci-après.
Il s'adresse à la ou au CPAP ou à l'une des personnes de confiance désignées au sein de l'Administration et répertoriées au présent Règlement de travail.

Le membre du personnel qui s'adresse à la ou au CPAP ou à la personne de confiance doit être entendu dans les dix jours calendrier qui suivent le premier contact.

Lors de cet entretien, il reçoit les informations relatives aux diverses possibilités d'intervention.

2.1.1. La procédure interne

Elle comporte deux types d'intervention différents :

- L'intervention psychosociale informelle

  OBJECTIF ? Rechercher une solution de manière informelle.
  OÙ ? Auprès de la personne de confiance ou de la ou du CPAP.
  POUR QUOI ?
  - Faits de violence.
  - Harcèlement moral ou sexuel.
  - Incidents d'ordre psychosocial (comportements non désirés, alcool, drogue, agression, traumatisme, stress, absence).

  QUOI ?
  - Entretiens personnels confidentiels au cours desquels le membre du personnel reçoit accueil, écoute et conseils.
  - Interventions auprès d'une autre personne de l'Administration (la Direction générale, le DRH, sa ligne hiérarchique, etc.), toujours avec l'accord du membre du personnel.
  - Conciliation entre les personnes concernées si la problématique est d'ordre relationnel, toujours avec l'accord du membre du personnel.

- L'intervention psychosociale formelle

  OBJECTIF ? Demander à l'employeur de prendre des mesures collectives et individuelles appropriées.
  OÙ ? Uniquement auprès de la ou du CPAP.
  POUR QUOI ? Pour l'ensemble des risques psychosociaux au travail.
  QUOI ?
  - La ou le CPAP ou le SEPPT effectue une analyse des risques de la situation du membre du personnel au travail et remet un avis à l'employeur.
  - Cet avis comporte, notamment, les résultats de l'analyse ainsi que des propositions de mesures individuelles ou collectives à prendre.

  QUAND ? Lorsque l'intervention informelle n'a pas abouti ou si le membre du personnel ne veut pas faire usage de cette procédure, ou si la demande d'intervention porte, selon le membre du personnel, sur des faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.

  PROCÉDURE ?

<u>Phase d'introduction de la demande</u>

Dès que le membre du personnel a exprimé à la ou au CPAP sa volonté d'introduire une demande d'intervention psychosociale formelle, il doit obtenir avec lui un entretien dans les dix jours calendrier :

- entretien individuel avec la ou le CPAP dans les dix jours calendrier et réception d'une copie du document attestant que l'entretien a eu lieu ;
- envoi par le membre du personnel d'une demande d'intervention écrite, datée et signée, soit par courrier recommandé, soit par pli simple, selon les motifs de la demande, soit remis en mains propres à la ou au CPAP ou au SEPPT.

Si la ou le CPAP ou le SEPPT reçoit la demande par pli simple ou en mains propres, une copie signée de la demande sera remise au membre du personnel, cette copie valant accusé de réception.

La demande doit comporter la description de la situation de travail problématique et une demande de prise de mesure par l'employeur.

Si la demande porte sur des faits de violence, ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, elle doit comporter également une description détaillée des faits, le moment et l'endroit où ils se sont déroulés, l'identité de la personne mise en cause ainsi que la demande faite à l'employeur de prendre les mesures appropriées pour mettre fin aux faits.

<u>Phase d'acceptation ou de refus de la demande</u>

- Acceptation ou refus de la demande par la ou le CPAP ou le SEPPT, dans les dix jours calendriers de la réception de celle-ci et notification de la décision dans le même délai.
- Refus de la demande si elle ne comporte aucun risque psychosocial au travail.
- Si aucune réponse n'est adressée au membre du personnel dans les dix jours calendrier, la demande est réputée acceptée.

Phase d'examen, avis et mesures relatives à la demande

Dès que la demande d'intervention est acceptée, la ou le CPAP ou le SEPPT examine le caractère des risques existants.

La procédure diffère selon qu'il s'agit de risques individuels ou de risques collectifs.

- Les demandes d'intervention individuelle

  - Examen de la demande d'intervention à caractère principalement individuel pour faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail :
    - protection particulière du membre du personnel ;
    - information à l'employeur, par la ou le CPAP, de l'identité du membre du personnel protégé ;
    - information à la personne mise en cause des faits qui lui sont reprochés, dans les plus brefs délais ;
    - protection particulière des éventuels témoins ;
    - information à l'employeur, par la ou le CPAP, de l'identité des témoins protégés ;
    - propositions à l'employeur, par la ou le CPAP, de mesures conservatoires à prendre en cas de faits graves.

  - Examen de la demande d'intervention à caractère principalement individuel pour faits autres :
    - information écrite à l'employeur, par la ou le CPAP, de l'identité du membre du personnel et du caractère individuel de sa demande ;
    - analyse de la situation spécifique au travail par la ou le CPAP, éventuellement sur base d'informations transmises par d'autres personnes.

  - Avis relatif à la demande d'intervention à caractère principalement individuel pour tous les risques psychosociaux :
    - dans les trois mois de l'acceptation de la demande (six mois dans certaines conditions), un avis est rendu à l'employeur, par la ou le CPAP, conformément aux articles I.3-24 à I.3-30 du Code du bien-être au travail.
    - l'avis est éventuellement transmis à la personne de confiance ou à d'autres instances ;
    - information au demandeur, par la ou le CPAP, de la notification de l'avis à l'employeur, aux éventuels tiers ainsi que des mesures proposées et de leurs justifications.

  - Mesures suite à la demande d'intervention à caractère principalement individuel pour tous les risques psychosociaux.
    - *Mesures conservatoires proposées par la ou le CPAP*
      L'employeur communique sa décision et sa motivation, par écrit, à la ou au CPAP.
    - *Mesures non conservatoires proposées par la ou le CPAP*
      L'employeur qui envisage de prendre des mesures individuelles à l'égard de la personne qui en fait la demande doit l'en avertir dans un délai d'un mois.
      Si les conditions de travail sont modifiées, l'employeur reçoit l'avis de la ou du CPAP sur le sujet.

L'employeur reçoit la personne, éventuellement accompagnée d'une personne de son choix, en entretien individuel.

Dans les deux mois de la réception de l'avis de la ou du CPAP, la personne reçoit communication écrite de la décision motivée de l'employeur sur les suites réservées à la demande d'intervention.

Cette décision de l'employeur est également communiquée à toute personne concernée, à la ou au CPAP et éventuellement au SEPPT.

- *Pas de mesures :*

  La ou le CPAP s'adresse à la Direction générale Contrôle du Bien-être au travail dans les cas suivants :

  - si l'employeur ne prend pas de mesures conservatoires ;
  - si l'employeur ne prend pas de mesures alors que le membre du personnel encourt un danger grave et immédiat ;
  - si la personne accusée est l'employeur lui-même ou s'il fait partie du personnel dirigeant.

- Les demandes d'intervention collective

  - Examen de la demande d'intervention à caractère principalement collectif :
    - information écrite à l'employeur, par la ou le CPAP, de l'introduction et de l'acceptation d'une demande d'intervention à caractère principalement collectif et indication du délai octroyé à l'employeur pour prendre sa décision ;
    - dans les trois mois maximum qui suivent la notification à l'employeur, évaluation par la ou le CPAP de la nécessité de faire des propositions de mesures conservatoires pour garantir la santé de la personne qui en fait la demande.
  - Avis relatif à la demande d'intervention à caractère principalement collectif :
    - propositions de mesures dans les trois mois de la notification à l'employeur ;
    - si des mesures conservatoires s'imposent pour garantir la santé de la personne qui en fait la demande.
  - Mesures suite à la demande d'intervention à caractère principalement collectif
    - *Mesures conservatoires proposées par la ou le CPAP*

      L'employeur donne suite à l'avis de la ou du CPAP de prendre des mesures conservatoires en vue d'éviter à la personne qui en fait la demande de subir une atteinte grave à sa santé.
    - *Mesures de prévention*

      L'employeur qui réalise une analyse de risques en vue de prendre des mesures de prévention, suite à une demande d'intervention, le fait selon les dispositions de l'article I.3-4 du Code du bien-être au travail.

      L'employeur informe les organisations syndicales (comités ou délégations) de la demande d'intervention et de l'éventuelle analyse de risques mise en œuvre.

      Dans les trois mois (six mois si une analyse de risques est effectuée), l'employeur adresse à la ou au CPAP et, le cas échéant aux organisations syndicales, sa décision écrite et motivée.

      Il applique immédiatement la décision qu'il a communiquée.
    - *Pas de mesures, mesures hors délai, mesures jugées insuffisantes par le juge*

      La ou le CPAP procède à l'examen de la demande formelle comme s'il s'agissait d'une demande à caractère individuel, pour autant que la personne qui en fait la

demande donne son accord, et conformément aux articles I.3-23 à I.3-30 du Code du bien-être au travail dans les cas suivants :

- si aucune mesure n'est communiquée ;
- si les mesures de prévention ne sont pas communiquées dans les délais ;
- si la personne qui en fait la demande estime que les mesures de prévention ne sont pas adaptées à sa situation individuelle et que l'employeur n'a pas réalisé d'analyse de risques ;
- si l'analyse de risques n'a pas été effectuée en collaboration avec la ou le CPAP.

2.2. L'inspection contrôle du bien-être au travail

Le membre du personnel peut toujours s'adresser lui-même à l'Inspection du Contrôle du bien-être au travail à l'égard de tous les risques psychosociaux au travail.
L'Inspection n'intervient qu'en seconde ligne : si le membre du personnel dépose lui-même directement une plainte individuelle auprès d'elle, elle le renvoie à la procédure interne auprès de la ou du CPAP.

Si le membre du personnel a déjà fait appel à la procédure interne, l'Inspection tente de trouver une solution, en imposant par exemple des mesures.

2.3. L'Auditorat du Travail

En cas d'échec de l'Inspection du Contrôle du bien-être au travail, celle-ci peut adresser un Pro Justicia à l'Auditorat du Travail en cas d'infraction pénale.
Celui-ci renvoie également à la procédure interne, plus opportune, lorsque le membre du personnel a déposé sa plainte directement auprès de lui.

2.4. La Médiation

Procédure moins longue, moins coûteuse, organisée par le code judiciaire, cette procédure permet au membre du personnel de s'adresser à un médiateur agréé, indépendant, impartial et tenu au secret professionnel.

La médiatrice ou le médiateur accompagne les parties dans la recherche d'un accord acceptable par elles.

2.5. Le Tribunal

- Procédure pénale
  Elle est engagée par l'Auditorat du Travail en cas d'infractions à la législation.

- Procédure civile
  Le Tribunal du Travail est compétent pour l'ensemble des risques psychosociaux au travail.

  La saisie immédiate de ce tribunal est possible pour toute personne s'estimant victime spécifiquement de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail pour obtenir :
  - soit un dédommagement ;

- soit une injonction du juge à l'égard de la personne responsable des faits pour que ceux-ci cessent ;
- soit l'imposition de mesures à l'employeur pour mettre fin aux faits ou d'autres mesures de prévention.

- **Tableau récapitulatif de la procédure en cas de demande d'intervention psychosociale d'un membre du personnel**

