ANNEXE 3

DISPOSITIONS EN MATIERE DE PREVENTION CONTRE LES RISQUES PSYCHOSOCIAUX AU TRAVAIL EN GENERAL ET CONTRE LES RISQUES DE VIOLENCE, HARCELEMENT MORAL ET SEXUEL AU TRAVAIL EN PARTICULIER

Législation applicable :

- Loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l'exécution de leur travail.
- 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.
- Arrêté Royal du 17 mai 2007 relatif à la prévention de la charge psychosociale occasionnée par le travail, dont la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail.
- Lois des 28 février et 28 mars 2014 sur le bien-être au travail.
- Arrêté Royal du 10 avril 2014 relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail.

Déclaration de principe

A la date du 1er septembre 2014, la présente annexe remplace les dispositions du règlement de travail en vigueur quant à la protection contre la violence ainsi que le harcèlement moral ou sexuel au travail.
L'employeur et les travailleurs (y compris les stagiaires, les personnes en formation professionnelle, les étudiants) ainsi que toutes les personnes qui entrent en contact avec eux dans l'exercice de leur travail (clients, fournisseurs,…) 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.

Définitions :

Risque psychosocial :
« 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'exécu ion du travail ».

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.
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 la peau, à l'ascendance, à l'origine nationale ou ethnique, au sexe, à l'orientation sexuelle, à l'identité et à l'expression de genre ».

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 ».

Mesures de prévention

Chaque travailleur ou personne assimilée 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 les travailleurs et les personnes assimilées contre les risques psychosociaux en général.

1. Analyse préalable des risques
   Dans le cadre de l'analyse portant sur l'ensemble des risques pouvant porter atteinte à la santé des travailleurs, 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 travailleurs (par ex stress, burn-out, comportements abusifs, …).
   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.
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' 1/3 des représentants des travailleurs au CPPT qui constatent ou sont informés de l'existence d'un danger.
   Au niveau individuel, l'employeur fait réaliser par son Conseiller en Prévention

Aspects Psychosociaux une analyse des risques de la situation spécifique d'un travailleur qui estime sa santé menacée.

3. Traitement discret d'une plainte
   L'employeur, le conseiller en prévention et/ou la personne de confiance s'engagent à observer une discrétion absolue quant à la victime, les faits et les 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).
4. Soutien psychologique
   L'employeur veille à ce que les travailleurs et les personnes assimilées victimes d'un acte de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail reçoivent un soutien psychologique adapté de services ou d'institutions spécialisées.
   Tout travailleur 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 le psychologue du SEPPT.
   L'employeur prend en charge le coût de cet accompagnement individuel, à concurrence de une à cinq séances maximum, selon l'état du travailleur concerné.

Moyens d'action du travailleur

1. Relations sociales habituelles
2. Procédure interne
3. L'inspection contrôle du bien-être au travail
4. L'Auditorat du travail
5. La Médiation
6. Le Tribunal

1. **Les relations sociales habituelles**
   Le travailleur qui estime subir un dommage physique, psychique ou les deux, découlant des risques psychosociaux au travail peut tout d'abord s'adresser à :

   - son employeur
   - son supérieur hiérarchique
   - un membre du CPPT
   - un représentant syndical.

   Si cette intervention ne permet pas au travailleur d'obtenir le résultat souhaité ou si le travailleur ne souhaite pas faire appel aux structures sociales habituelles au sein de l'entreprise, il peut faire usage de la procédure interne particulière telle qu'explicitée ci-après.
   Il s'adresse au Conseiller en Prévention Aspects Psychosociaux ou à l'une des personnes de confiance désignées au sein de l'entreprise et répertoriées au présent

règlement de travail.
Le travailleur qui s'adresse au Conseiller en Prévention Aspects Psychosociaux (en abrégé CPAP) ou à la personne de confiance doit être entendu dans les 10 jours qui suivent le premier contact.
Lors de cet entretien, il reçoit les informations relatives aux diverses possibilités d'intervention.

2. **La procédure interne**
   Elle comporte deux types d'intervention différents :

   a. L'intervention psychosociale informelle :

      OBJECTIF ?
      Obtenir un règlement amiable de la situation problématique.
      OU ?
      Auprès de la personne de confiance ou du Conseiller en Prévention Aspects Psychosociaux.
      POUR QUOI ?

      - faits de violence
      - harcèlement moral ou sexuel
      - toute question de souffrance psychosociale au travail.

      QUOI ?

      - entretiens personnels au cours duquel le travailleur reçoit accueil, écoute et conseils
      - interventions auprès d'une autre personne de l'entreprise (employeur, membre de la ligne hiérarchique, …)
      - conciliation entre les personnes concernées si la problématique est d'ordre relationnel.

   b. L'intervention psychosociale formelle :

      QUAND ?
      Lorsque l'intervention informelle n'a pas abouti ou si le travailleur ne veut pas faire usage de cette procédure.
      OU ?
      Uniquement auprès du Conseiller en Prévention Aspects Psychosociaux.
      POUR QUOI ?
      Pour l'ensemble des risques psychosociaux au travail.
      Mais particularités du traitement de la demande qui concerne des faits de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail.
      OBJECTIF ?
      Demander à l'employeur de prendre des mesures de prévention appropriées.
      QUOI ?
      Le CPAP ou le SEPPT effectue une analyse des risques de la situation du travailleur 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.
PROCEDURE ?

A. Phase d'introduction de la demande

Dès que le travailleur a exprimé au CPAP sa volonté d'introduire une demande d'intervention psychosociale formelle, il doit obtenir avec lui un entretien dans les 10 jours.

- entretien individuel avec le CPAP dans les 10 jours et réception d'une copie du document attestant que l'entretien a eu lieu
- envoi par le travailleur 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 au CPAP ou au SEPPT.
  Si le CPAP ou le SEPPT reçoit la demande par pli simple ou en mains propres, il remet au travailleur copie signée de la demande, 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 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.

B. Phase d'acceptation ou de refus de la demande

- acceptation ou refus de la demande par le CPAP ou le SEPPT, dans les 10 jours 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 travailleur dans les 10 jours, la demande est réputée acceptée.

C. Phase d'examen, avis et mesures relatives à la demande
   Dès que la demande d'intervention est acceptée, 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.

   a. Les demandes d'intervention individuelle

      1. Examen de la demande d'intervention individuelle pour faits de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail.

      - protection particulière du travailleur

- information à l'employeur, par le CPAP, de l'identité du travailleur 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 le CPAP, de l'identité des témoins protégés
- propositions à l'employeur, par le CPAP, de mesures conservatoires à prendre en cas de gravité des faits.

2. Examen de la demande d'intervention individuelle pour faits autres.

- information écrite à l'employeur, par le CPAP, de l'identité du travailleur et du caractère individuel de sa demande
- analyse de la situation spécifique au travail par le CPAP, éventuellement sur base d'informations transmises par d'autres personnes.

3. Avis relatif à la demande d'intervention individuelle pour tous les risques psychosociaux.

- dans les trois mois de l'acceptation de la demande (six mois dans certaines conditions)
- avis rendu à l'employeur, par le CPAP, conformément à l'AR du 10 avril 2014
- éventuellement, transmission de l'avis à la personne de confiance ou à d'autres instances
- information au demandeur, par le CPAP, de la notification de l'avis à l'employeur, aux éventuels tiers ainsi que des mesures proposées et de leurs justifications.

4. Mesures suite à la demande d'intervention individuelle pour tous les risques psychosociaux.

4.1 Mesures conservatoires proposées par le CPAP :
L'employeur communique sa décision et sa motivation, par écrit, au CPAP.

4.2 Mesures non conservatoires proposées par le CPAP:
L'employeur qui envisage de prendre des mesures individuelles à l'égard du demandeur doit l'en avertir dans le délai d'un mois.
Si les conditions de travail du demandeur sont modifiées, celui-ci reçoit l'avis du CPAP sur le sujet.
L'employeur reçoit le demandeur, éventuellement

accompagné d'une personne de son choix, en entretien individuel.
Dans les deux mois de la réception de l'avis du CPAP, le demandeur 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, au CPAP et éventuellement au SEPPT.

4.3 Pas de mesures :
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 travailleur encourt un danger grave et immédiat,
- si l'accusé est l'employeur lui-même ou s'il fait partie du personnel dirigeant.

b. Les demandes d'intervention collective

1. Examen de la demande d'intervention à caractère collectif

- information écrite à l'employeur, par le CPAP, de l'introduction et de l'acceptation d'une demande d'intervention à caractère 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 le CPAP de la nécessité de faire des propositions de mesures conservatoires pour garantir la santé du demandeur.

2. Avis relatif à la demande d'intervention à caractère collectif

- propositions de mesures dans les 3 mois de la notification à l'employeur
- si des mesures conservatoires s'imposent pour garantir la santé du demandeur.

3. Mesures suite à la demande d'intervention à caractère collectif

3.1 Mesures conservatoires proposées par le CPAP
L'employeur donne rapidement suite à l'avis du CPAP de

prendre des mesures conservatoires en vue d'éviter au demandeur de subir une atteinte grave à sa santé.

3.2 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 à caractère collectif le fait selon les dispositions de l'article 6 de l'AR du 10 avril 2014.

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

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

Il applique immédiatement la décision qu'il a communiquée.

3.3 Pas de mesures, mesures hors délai, mesures jugées insuffisantes par le juge

Le CPAP procède à l'examen de la demande formelle comme s'il s'agissait d'une demande à caractère individuel, pour autant que le demandeur donne son accord, et conformément aux articles 25 à 32 de l'AR du 10 avril 2014 dans les cas suivants :

- si aucune mesure n'est communiquée,
- si les mesures de prévention ne sont pas communiquées dans les délais,
- si le demandeur 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 le CPAP.

3. **L'inspection contrôle du bien-être au travail**

   Le travailleur peut toujours s'adresser lui-même à l'inspection 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 travailleur dépose lui-même directement une plainte individuelle auprès d'elle, elle le renvoie à la procédure interne auprès du CPAP.

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

4. **L'Auditorat du Travail**

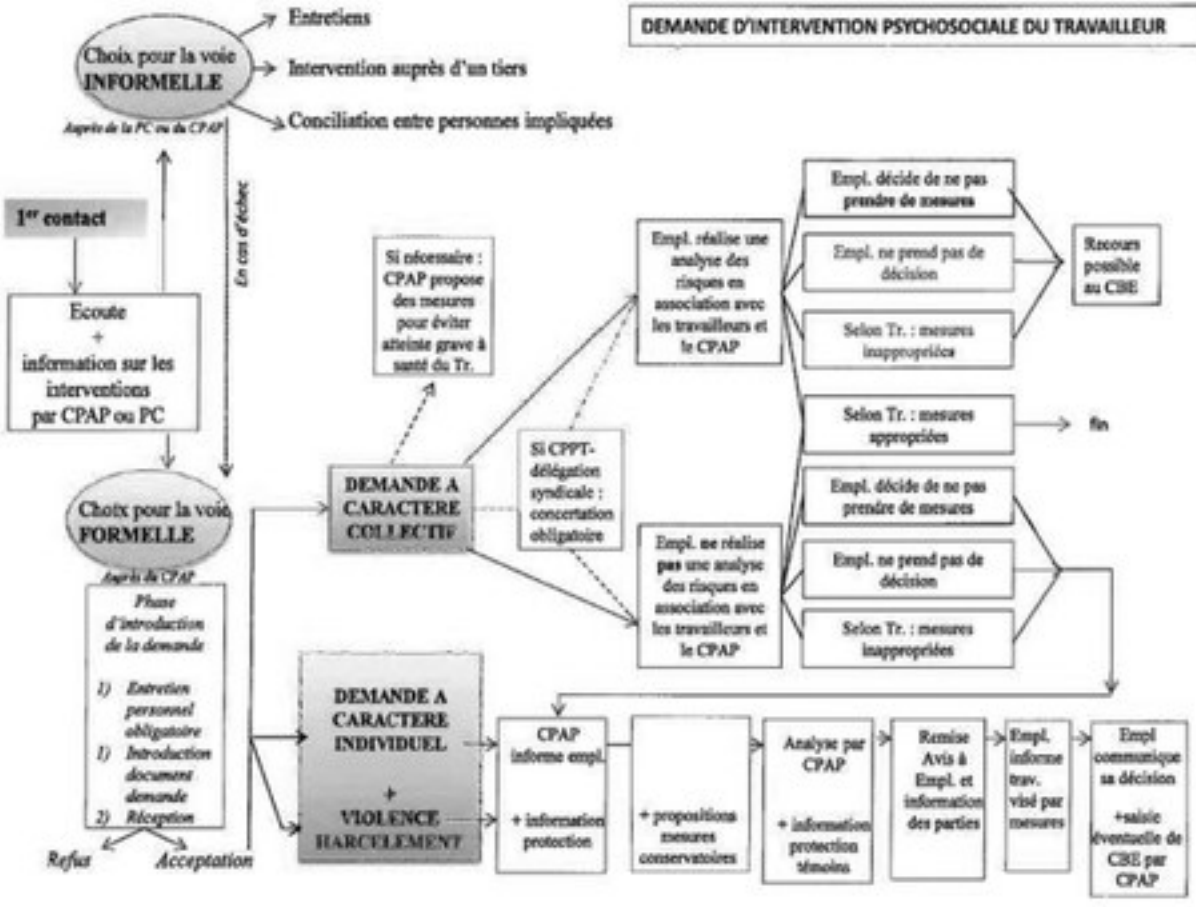
   En cas d'échec de l'inspection contrôle du bien-être au travail, celle-ci peut adresser un Pro Justicia à l'Auditeur du Travail en cas d'infraction pénale.

   L'Auditorat renvoie également à la procédure interne, plus opportune, lorsque le travailleur a déposé sa plainte directement auprès de lui.

5. **La Médiation**
   Procédure moins longue, moins coûteuse, organisée par le code judiciaire, cette procédure permet au travailleur de s'adresser à un médiateur agréé, indépendant, impartial et tenu au secret professionnel. Le médiateur accompagne les parties dans la recherche d'un accord acceptable par elles.
6. **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, harcèlement moral ou sexuel au travail pour obtenir :
  - soit un dédommagement,
  - soit une injonction du juge à l'égard de l'auteur 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.

7. **Tableau récapitulatif de la procédure en cas de demande d'intervention psychosociale d'un travailleur**

Service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale

DEMANDE D'INTERVENTION PSYCHOSOCIALE DU TRAVAILLEUR