Procédure à appliquer pour chaque travailleur   
qui s’estime en souffrance au travail découlant de risques psychosociaux,  
 dont notamment la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail

1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

En vertu de la loi du bien-être au travail du 4 août 1996, complétée par la loi du 28 février 2014 et modifiée par la loi du 7 avril 2023, ainsi qu’aux principes définis par le titre 3 du livre I du code du bien-être au travail modifié par l’arrêté royal du 1er mai 2023 :

* L’employeur prend des mesures appropriées pour mettre fin aux dommages découlant des risques psychosociaux au travail, dont le stress, le burn-out, les conflits et la violence ou le harcèlement moral ou sexuel au travail.
* Les travailleurs participent positivement à la politique de prévention mise en œuvre dans le cadre des risques psychosociaux au travail.
* L’employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les travailleurs sont tenus de s’abstenir de tout acte de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail.

1. DÉFINITIONS

**Les risques psychosociaux** au travail sont définis comme la probabilité qu’un ou plusieurs travailleur(s) subisse(nt) un dommage psychique qui peut également s’accompagner d’un dommage physique, à la suite de l’exposition à des composantes de l’organisation du travail, du contenu de 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.

**La violence au travail** se définit comme chaque situation de fait où une personne est menacée ou agressée psychiquement ou physiquement lors de l’exécution du travail.

**Le harcèlement moral au travail** se définit comme un ensemble abusif de plusieurs conduites, similaires ou différentes, de toute origine (externe ou interne à l’entreprise ou l’institution), qui se produisent pendant un certain temps, et qui ont pour objet ou pour effet de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l’intégrité physique ou psychique de la personne lors de l’exécution de son travail, de mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant ou offensant. Ces conduites peuvent se manifester notamment par des comportements, des paroles, des intimidations, des actes, des gestes et des écrits unilatéraux.

*La violence et le harcèlement moral* peuvent être liés à un critère de discrimination (tels que l'origine nationale ou ethnique, le sexe, le handicap, l'âge, l'état de santé actuel ou futur, l'orientation sexuelle, …).

**Le harcèlement sexuel au travail** se définit comme 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, et en particulier, de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant.

1. INTERVENANTS SPECIFIQUES

Le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s’accompagner d’un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail, dont le stress, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail peut s’adresser:

* à l’employeur ;
* à un membre de la ligne hiérarchique ;
* à un membre du comité pour la prévention et la protection au travail (secteur privé) – du comité de concertation (secteur public) ;
* à un délégué syndical.

Il peut également faire appel à des intervenants spécifiques pour demander une intervention dans le cadre de la procédure interne :

* 1. **Personne(s) de confiance (éventuelle(s)) :**

nom :

prénom :

numéro de téléphone :

adresse :

mail :

* 1. **Conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail**

Lorsqu’aucune personne de confiance n’a été désignée et que le conseiller en prévention aspects psychosociaux fait partie du service externe pour la prévention et la protection au travail, le travailleur peut faire appel au conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail. On peut obtenir auprès de lui un premier entretien et des informations sur les possibilités d’intervention.

nom :

prénom :

numéro de téléphone :

adresse :

mail :

* 1. **Conseiller en prévention aspects psychosociaux du travail :**

nom :

prénom :

numéro de téléphone :

adresse :

mail :

OU

Service externe pour la prévention et la protection au travail auquel le conseiller en prévention aspects psychosociaux appartient :

nom : Cohezio

numéro de téléphone : 02/533.74.88 (du lundi au vendredi pendant les heures de bureau)

adresse : Boulevard Bischoffsheim 1-8 1000 Bruxelles

mail : fos@cohezio.be

1. PROCÉDURES internes
   1. **Déroulement**

La personne de confiance (ou, à défaut, le conseiller en prévention chargé de la direction du service interne de prévention et de protection au travail) ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux accueillent, écoutent et informent les travailleurs sur les possibilités d’intervention.

Après avoir reçu les informations nécessaires, le travailleur choisit le type d’intervention qu’il souhaite utiliser.

Les possibilités d’intervention sont les suivantes :

* + 1. **Soit une intervention psychosociale informelle**

L’intervention psychosociale informelle consiste à ce que le travailleur qui a introduit la demande recherche une solution de manière informelle avec la personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

La personne de confiance ou le conseiller en prévention aspects psychosociaux peuvent, sur demande du travailleur :

* Mener des entretiens avec le travailleur (ce qui comprend l’accueil du travailleur, l’écoute active de sa problématique et éventuellement le conseiller) ;
* Intervenir auprès d’une autre personne de l’entreprise (par exemple un membre de la ligne hiérarchique) ;
* Organiser une conciliation avec la ou les personne(s) vis-à-vis desquelles le travailleur rencontre une difficulté (s’il s’agit d’un problème relationnel).

Le type d’intervention informelle est acté dans un document daté et signé.

Le travailleur qui dénonce des comportements de violence ou de harcèlement moral liés à un critère de discrimination ou des faits de harcèlement sexuel, dans le cadre d’une demande d’intervention psychosociale informelle bénéficie de la protection contre les représailles. Cela signifie que l’employeur ne peut pas mettre fin à la relation de travail, ni prendre d’autres mesures préjudiciables vis-à-vis de ce travailleur en représailles des démarches du travailleur et de la situation dénoncée.

* + 1. **Soit une intervention psychosociale formelle (uniquement auprès du Conseiller en prévention – Aspects psychosociaux).**

Si le travailleur ne désire pas une intervention psychosociale informelle ou si cette intervention n’aboutit pas à un résultat, il peut introduire une demande d’intervention psychosociale formelle auprès du conseiller en prévention aspects psychosociaux. Le travailleur doit obligatoirement avoir eu un entretien personnel avec le conseiller en prévention avant d’introduire sa demande. L’entretien obligatoire doit avoir lieu dans un délai maximum de 10 jours calendriers. Le travailleur reçoit une copie du document qui atteste de cet entretien.

Pour être valable la demande formelle doit être actée dans un document daté et signé par le travailleur. Ce document doit contenir la description de la situation de travail problématique ainsi que la demande à l’employeur de prendre des mesures appropriées.

Le travailleur transmet son document de demande au conseiller en prévention aspects psychosociaux (ou au service externe pour la prévention et la protection au travail auquel le conseiller en prévention aspects psychosociaux appartient).

Avant d’examiner la situation du travailleur, le conseiller en prévention aspects psychosociaux décide 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 contient manifestement pas de risques psychosociaux au travail. Il prendra cette décision dans un délai de 10 jours calendrier maximum.

Lorsque le conseiller en prévention aspects psychosociaux a accepté la demande, il va réaliser une deuxième analyse : il va examiner si la situation décrite dans la demande a principalement trait à des risques qui présentent un caractère collectif ou à des risques qui présentent un caractère individuel.

1. ***Lorsque la demande a un caractère principalement collectif***

Le conseiller en prévention informe l’employeur par écrit du fait qu’une telle demande a été introduite sans mentionner l’identité du travailleur qui a introduit la demande. Il informe le travailleur du caractère collectif de sa demande.

La demande à caractère principalement collectif est traitée par l’employeur. Il analyse la situation à risques et prend les mesures nécessaires au niveau collectif pour résoudre cette situation. Pour ce faire, il peut réaliser une analyse des risques, éventuellement avec l’assistance du conseiller en prévention aspects psychosociaux. S’il existe un comité pour la prévention et la protection au travail (un comité de concertation pour le secteur public) ou une délégation syndicale dans l’entreprise, l’employeur devra se concerter avec ces organes.

L’employeur décide des suites qu’il va donner à la demande dans un délai de 3 mois maximum après qu’il a été mis au courant de l’introduction de la demande. Lorsqu’il réalise une analyse des risques en respectant les exigences légales, ce délai peut être prolongé jusqu’à 6 mois maximum. Le travailleur est informé de la décision de l’employeur par le conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Si l’employeur décide de ne pas prendre de mesures ou omet de prendre une décision dans les délais, ou si le travailleur considère que les mesures de l’employeur ne sont pas appropriées à sa situation individuelle, le travailleur peut demander par écrit au conseiller en prévention de traiter sa demande comme une demande à caractère principalement individuel (voir ci-dessous) à la condition que le conseiller en prévention aspects psychosociaux ne soit pas intervenu lors de l’analyse des risques de la situation.

1. ***Lorsque la demande a un caractère principalement individuel***

Le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe par écrit l’employeur du fait qu’une telle demande a été introduite. Il lui communique l’identité du travailleur qui a introduit la demande.

Le conseiller en prévention examine ensuite la demande en toute indépendance et impartialité. Il transmet un avis écrit à l’employeur dans un délai de 3 mois maximum à partir de l’acceptation de la demande. Ce délai peut être prolongé une fois de 3 mois maximum. Cet avis analyse les causes du problème et suggère des mesures à l’employeur. Le conseiller en prévention avertit les parties de la date de remise de son avis à l’employeur et leur communique les propositions de mesures qu’il a faite à l’employeur pour la situation spécifique.

L’employeur, en tant que responsable du bien-être des travailleurs, décide lui-même des mesures qu’il prend (ou ne prend pas). S’il décide de prendre des mesures individuelles vis-à-vis d’un travailleur, il informe la personne visée par ces mesures dans le mois de la réception de l’avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux. Si ces mesures peuvent modifier les conditions de travail du travailleur, l'employeur transmet au travailleur une copie de l'avis du conseiller en prévention et entend ce travailleur qui peut se faire assister lors de cet entretien. Au plus tard deux mois après avoir reçu l’avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux, l’employeur informe les parties de sa décision finale.

1. ***Lorsque le travailleur estime être l’objet de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail*** sa demande formelle portera le nom de « demande d’intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail ».

Cette demande est traitée de la même manière que la demande d’intervention psychosociale formelle à caractère principalement individuel (voir ci-dessus) avec un certain nombre de particularités :

* Les éléments suivants doivent être mentionnés dans la demande : une description précise des faits constitutifs, selon le travailleur, de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, éventuellement la description du lien entre ces faits et un critère de discrimination, 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 des mesures appropriées pour mettre fin aux faits.
* Le conseiller en prévention aspects psychosociaux informe l’employeur de la nature des faits mentionnés dans la demande du travailleur.
* Le travailleur qui introduit la demande formelle et les témoins directs bénéficient de la protection contre les représailles. Cela signifie que l’employeur ne peut pas mettre fin à la relation de travail, ni prendre d’autres mesures préjudiciables vis-à-vis de ce travailleur, en représailles des démarches du travailleur et de la situation dénoncée. Le conseiller en prévention informe l’employeur de la protection du demandeur et du témoin direct (sous réserve du consentement de ce dernier).
* Le conseiller en prévention aspects psychosociaux communique à la personne mise en cause les faits qui lui sont reprochés.
* Si la gravité des faits le justifie, le conseiller en prévention aspects psychosociaux doit proposer des mesures conservatoires à l’employeur avant de lui rendre son avis.
* Si le travailleur qui a introduit la demande ou la personne mise en cause envisagent d’agir en justice, l’employeur leur transmet à leur demande une copie de l’avis du conseiller en prévention aspects psychosociaux.

Le ***travailleur d’une entreprise extérieure*** qui estime être l’objet de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail de la part d’un travailleur d’un employeur dans l’établissement duquel il exécute de façon permanente des activités peut faire appel à la procédure interne de l’employeur auprès duquel ces activités sont exécutées.

* 1. **Heures de consultation de la personne de confiance et du conseiller en prévention aspects psychosociaux**

La personne de confiance et le conseiller en prévention aspects psychosociaux peuvent être consultés pendant les heures de travail. Le temps consacré à la consultation de la personne de confiance ou du conseiller en prévention aspects psychosociaux est dans ce cas considéré comme du temps de travail.

Les frais de déplacement sont à charge de l'employeur quel que soit le moment de la consultation.

Eventuellement: modalités particulières pour les travailleurs de nuit.

* 1. **Confidentialité**

La personne de confiance et le conseiller en prévention aspects psychosociaux sont tenus au secret professionnel. Ils ne peuvent pas communiquer à des tiers les informations qu’ils reçoivent dans le cadre de leur fonction sauf si la législation le leur permet.

L’employeur, les membres de la ligne hiérarchique et les personnes entendues par le conseiller en prévention s’engagent à faire preuve d’une discrétion absolue en ce qui concerne les personnes impliquées, les faits éventuels et les circonstances dans lesquelles les faits se sont déroulés.

* 1. **Sanctions disciplinaires**

Sans préjudice des règles applicables en matière de licenciement et des sanctions pouvant résulter d’une action judiciaire, la personne qui se sera rendue coupable de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail ou la personne qui a abusé de la procédure interne pourra se voir appliquer l’une des pénalités énumérées à   
[faire référence à l’article concerné du présent règlement du travail].

* 1. **Registre de faits de tiers**

Le travailleur qui estime être l’objet de violence ou de harcèlement de la part d’un tiers (non travailleur de l’entreprise) peut faire une déclaration dans un registre qui est tenu par [à préciser : 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 si aucune des deux personnes précédentes n’est interne à l’entreprise]. [à préciser : comment le travailleur peut compléter cette déclaration / comment elle est accessible].

Ces déclarations contiennent une description des faits de violence, de harcèlement moral ou sexuel au travail causés par d’autres personnes sur le lieu de travail, dont le travailleur estime avoir été l’objet ainsi que la date de ces faits.

Le travailleur ne doit pas obligatoirement y indiquer son identité. Cette déclaration n’équivaut pas au dépôt d’une demande d’intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail. Elle sert uniquement à améliorer la prévention de ces faits dans l’entreprise.

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

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

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

*Sans préjudice de l’application d’autres dispositions légales, l’employeur supporte les coûts de la mesure visée à l’alinéa 1er. »*

1. PROCÉDURES externes

Si la situation problématique persiste malgré les mesures prises par l’employeur dans le cadre de la procédure interne ou si elle persiste parce que l’employeur n’a pas pris de mesures, le travailleur peut faire appel à l’inspection du Contrôle du bien-être au travail. Pour les coordonnées de l’inspection: voir [référence de l’article concerné] du présent règlement de travail.

Dans le cadre d’une demande d’intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, le conseiller en prévention aspects psychosociaux est obligé de saisir l’inspection dans certaines hypothèses:

* lorsqu’il constate que l’employeur n’a pas pris des mesures conservatoires (appropriées) ;
* lorsqu’après avoir remis son avis à l’employeur, il constate que l’employeur n’a pas pris de mesures (appropriées) et
* soit il existe un danger grave et immédiat pour le travailleur;
* soit, la personne mise en cause est l’employeur ou fait partie du personnel de direction.

Cette obligation du conseiller en prévention aspects psychosociaux n’empêche pas le travailleur de faire appel lui-même à l’inspection.

Le travailleur peut à tout moment introduire une action en justice auprès du tribunal du travail ou devant les instances judiciaires compétentes.

1. AUTRES DISPOSITIONS : politique préventive en matière d’alcool et de drogues dans l’entreprise (pour le secteur privé)
   1. **Déclaration de politique (obligatoire)**
   2. **Mesures concrètes (le cas échéant, si la déclaration de politique l’exige)**