Procédure type à reprendre dans le règlement de travail

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 28 février 2014, complétant la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l’exécution de leur travail et du titre 3 du livre Ier du code du bien-être au travail relatif à la prévention des risques psychosociaux au travail, il incombe à chaque travailleur de prendre soin, selon ses possibilités, de sa sécurité et de sa santé ainsi que de celles des autres personnes concernées du fait de ses actes ou des omissions au travail, conformément à sa formation et aux instructions de son employeur.

À cet effet, les travailleurs doivent en particulier, conformément à leur formation et aux instructions de leur employeur, participer positivement à la politique de prévention mise en œuvre dans le cadre de la protection des travailleurs contre la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail. Tout travailleur doit s’abstenir de tout acte de violence, harcèlement moral ou sexuel au travail et s’abstenir de tout usage abusif des procédures, c’est-à-dire de les utiliser à des fins autres que celles prévues dans la loi du 28 février 2014.

1. **DÉFINITIONS**

Conformément à la loi du 28 février 2014 relative au bien-être des travailleurs lors de l’exécution de leur travail quant à la prévention des risques psychosociaux au travail, dont, notamment, la violence et le harcèlement moral ou sexuel au travail, nous entendons par :

***Risques psychosociaux :***

« La 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 présente section est d'application[[1]](#footnote-1), est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution 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 présente section 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 peau, 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 ».

1. **PROCÉDURES**
   1. **Généralités**

Outre la possibilité de s’adresser directement à l’employeur, aux membres de la ligne hiérarchique, à un membre du comité ou à un délégué syndical, le travailleur qui estime subir un dommage psychique, qui peut également s’accompagner d’un dommage physique, découlant de risques psychosociaux au travail, dont, notamment la violence, le harcèlement moral ou sexuel au travail, peut faire appel à la procédure interne.

Dans le cadre de cette procédure, l’employeur prend, dans la mesure où il a un impact sur le danger, les mesures de prévention appropriées pour mettre fin au dommage en appliquant les principes généraux de prévention visés par la loi.

La procédure interne permet au travailleur de demander à la personne de confiance ou au Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux :

1. soit une intervention psychosociale informelle ;
2. soit une intervention psychosociale formelle (uniquement auprès du Conseiller en prévention – Aspects psychosociaux).

Les travailleurs doivent avoir la possibilité de consulter la personne de confiance ou le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux pendant les heures de travail.

*[Facultatif]* Lorsque l’organisation habituelle du temps de travail qui est d’application chez l’employeur ne permet pas au travailleur de pouvoir consulter la personne de confiance ou le Conseiller en prévention – Aspects psychosociaux pendant les heures de travail, cette consultation peut avoir lieu en dehors des heures de travail si une convention collective de travail ou, à défaut, le règlement de travail, le prévoit.

Dans les deux cas, le temps consacré à la consultation de la personne de confiance ou du Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux est considéré comme du temps de travail.

Les frais de déplacement occasionnés pour se rendre auprès de la personne de confiance ou du Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux sont à charge de l’employeur quel que soit le moment de la consultation.

* 1. **Phase préalable à une demande d’intervention psychosociale**

Au plus tard dix jours calendriers après le premier contact avec le demandeur, la personne de confiance ou le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux entend celui-ci et l’informe sur les possibilités d’intervention.

Si cette consultation a lieu lors d’un entretien personnel, l’intervenant remet au travailleur, à sa demande, un document qui atteste de cet entretien.

Le travailleur choisit, le cas échéant, le type d’intervention qu’il souhaite utiliser.

* 1. **Demande d’intervention psychosociale informelle**

L’intervention psychosociale informelle consiste en la recherche d’une solution de manière informelle par le demandeur et la personne de confiance ou le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux par le biais, notamment :

1. d’entretiens comprenant l’accueil, l’écoute active et le conseil ;
2. d’une intervention auprès d’une autre personne de l’entreprise, notamment auprès d’un membre de la ligne hiérarchique ;
3. d’une conciliation entre les personnes impliquées moyennant leur accord.

Le type d’intervention psychosociale informelle choisi par le demandeur est acté dans un document daté et signé par l’intervenant et le demandeur qui en reçoit une copie.

* 1. **Demande d’intervention psychosociale formelle**

1. *Définition*

La demande d’intervention psychosociale formelle consiste pour un travailleur à demander à l’employeur de prendre les mesures collectives et individuelles appropriées suite à l’analyse de la situation de travail spécifique et aux propositions de mesures, faites par le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux et reprises dans un avis.

1. *Introduction de la demande*

Si le travailleur ne désire pas faire usage de l’intervention psychosociale informelle ou si celle-ci n’aboutit pas à une solution, le travailleur peut exprimer au Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux sa volonté d’introduire une demande d’intervention psychosociale formelle.

Le travailleur a un ***entretien personnel obligatoire*** avec le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux avant d’introduire sa demande. Cet entretien a lieu dans un délai de dix jours calendriers suivant le jour où le travailleur a exprimé sa volonté d’introduire sa demande. Le travailleur et 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 et en remet copie au travailleur.

La ***demande d’intervention psychosociale formelle est*** ***actée*** dans un document daté et signé par le demandeur. Ce document contient la description de la situation de travail problématique et la demande faite à l’employeur de prendre des mesures appropriées.

Ce document est transmis au Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux qui signe une copie de celui-ci et le transmet au demandeur. Cette copie a valeur d’accusé de réception.

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

Le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux refuse l’introduction de la demande d’intervention psychosociale formelle lorsque la situation décrite par le demandeur ne contient manifestement pas de risques psychosociaux au travail.

La notification du refus ou de l’acceptation de la demande a lieu au plus tard dix jours calendriers après la réception de la demande. A défaut de notification endéans ce délai, la demande est réputée acceptée à son expiration.

***La procédure qui suit dépend de la situation décrite par le demandeur : soit elle a trait à des risques présentant un caractère collectif, soit elle a trait à des risques présentant un caractère individuel.***

1. *Demande à caractère principalement collectif*

***Information à l’employeur***

Le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux informe l’employeur, dans les meilleurs délais, par écrit, du fait qu’une demande d’intervention psychosociale formelle à caractère principalement collectif a été introduite. Il ne transmet pas l’identité du demandeur. Il informe l’employeur de la date à laquelle il doit rendre sa décision relative aux suites qu’il donne à la demande.

***Information au demandeur***

Le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux informe le demandeur du fait que sa demande a principalement trait à des risques qui présentent un caractère collectif. Il informe le demandeur de la date à laquelle l’employeur doit rendre sa décision quant aux suites qu’il donne à la demande.

***Suivi de la demande formelle à caractère collectif***

L’employeur prend une décision relative aux suites qu’il donne à la demande et la communique par écrit dans un délai de 3 mois maximum à partir de l’introduction de la demande auprès de lui. L’employeur peut réaliser une analyse des risques en vue de prendre cette décision.

La décision est communiquée :

* au Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux qui en informe le demandeur ;
* au 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 ;
* au comité ou à la délégation syndicale, dans les entreprises où ces instances existent.

Lorsque l’employeur réalise l’analyse des risques, ce délai peut être prolongé de 3 mois maximum.

L’employeur met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qu’il a décidé de prendre.

***Mesures de prévention à caractère conservatoire***

Si nécessaire, le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux communique par écrit à l’employeur, directement et en tous cas avant l’expiration du délai de 3 mois, des propositions de mesures de prévention, qui peuvent avoir un caractère conservatoire, pour éviter au demandeur de subir une atteinte grave à sa santé.

L’employeur met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qui ont été proposées par le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux ou celles qui offrent un niveau de protection équivalent.

***Sortie de la procédure collective***

Lorsque l’employeur n’a pas réalisé une analyse des risques ou lorsque cette analyse n’a pas été réalisée en association avec le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux, le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux traite la demande comme une demande à caractère principalement individuel, pour autant que le demandeur donne son accord écrit, dans les hypothèses suivantes :

1. l’employeur ne communique pas sa décision motivée dans le délai prévu ;
2. l’employeur décide de ne pas prendre de mesures de prévention ;
3. le demandeur considère que les mesures de prévention ne sont pas appropriées à sa situation individuelle.

Le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux en avertit par écrit l’employeur dans les meilleurs délais et communique à ce dernier ***l’identité du demandeur***.

Le délai dans lequel le Conseiller en prévention rend son avis rédigé dans le cadre d’une demande à caractère principalement individuel, prend cours à partir de la date de l’écrit dans lequel le demandeur exprime son accord.

1. *Demande à caractère principalement individuel*

***Information à l’employeur***

Le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux informe, par écrit, l’employeur du fait qu’une demande d’intervention psychosociale formelle a été introduite et qu’elle présente un caractère principalement individuel. Il lui communique l’identité du demandeur.

***Examen de la demande***

Le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux examine en toute impartialité la situation de travail en tenant compte des informations transmises par les personnes qu’il juge utile d’entendre. Ces informations peuvent être reprises dans des déclarations datées et signées, dont une copie est remise aux personnes entendues.

***Avis du Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux***

Le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux rédige un avis contenant :

1. la description de la demande et de son contexte ;
2. l’identification des dangers pour le demandeur et l’ensemble des travailleurs ;
3. les éléments qui ont une influence positive et 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 ou des relations interpersonnelles au travail ;
4. le cas échéant, les démarches entreprises antérieurement pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages ;
5. les propositions de mesures de prévention collectives et individuelles nécessaires à mettre en œuvre dans la situation de travail spécifique pour éliminer le danger éventuel et limiter les dommages et les justifications de ces propositions ;
6. les propositions de mesures de prévention collectives à mettre en œuvre pour prévenir toute répétition dans d’autres situations de travail et les justifications de ces propositions.

***Remise de l’avis***

Le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux remet l’avis, dans un délai de 3 mois maximum à partir de l’acceptation de la demande :

1. à l’employeur ;
2. avec l’accord du demandeur, à la personne de confiance lorsqu’elle est intervenue pour la même situation dans le cadre d’une demande d’intervention psychosociale informelle.

Ce délai peut être prolongé de trois mois maximum pour autant que le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux justifie cette prolongation en transmettant les motifs par écrit à l’employeur, au demandeur et à l’autre personne directement impliquée.

***Information au demandeur***

Le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux informe par écritle demandeur et l’autre personne directement impliquée dans les meilleurs délais :

1. de la date de remise de son avis à l’employeur ;
2. des propositions de mesures de prévention et leurs justifications, dans la mesure où ces justifications facilitent la compréhension de la situation et l’acceptation de l’issue de la procédure.

***Information au Conseiller en prévention du SIPP[[2]](#footnote-2)***

Simultanément à l’information au demandeur, le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux, lorsqu’il fait partie d’un service externe pour la prévention et la protection au travail, communique par écrit au Conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail les propositions de mesures de prévention et leur justification, dans la mesure où elles permettent au Conseiller en prévention du service interne d’exercer ses missions de coordination.

***Suivi par l’employeur***

Si l’employeur envisage de prendre des mesures individuelles vis-à-vis d’un travailleur, il en avertit par écrit préalablement ce travailleur au plus tard un mois après avoir reçu l’avis du Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux.

Si ces mesures modifient les conditions de travail du travailleur, l’employeur transmet à ce dernier une copie de cet avis et entend ce travailleur qui peut se faire assister par une personne de son choix lors de cet entretien.

Au plus tard deux mois après avoir reçu l’avis, l’employeur communique par écrit sa décision motivée quant aux suites qu’il donne à la demande :

1. au Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux ;
2. au demandeur et à l’autre personne directement impliquée ;
3. au 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.

L’employeur met en œuvre dans les meilleurs délais les mesures qu’il a décidé de prendre.

*Le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux rend son avis à l’employeur même si le demandeur ne fait plus partie de l’entreprise ou de l’institution en cours d’intervention.*

1. *Demande d’intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail*

***Contenu de la demande***

La demande d’intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail est actée dans un document, daté et signé par le demandeur comprenant :

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

***Introduction de la demande***

Un entretien personnel préalable à l’introduction de cette demande est obligatoire. Le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux réceptionne la demande remise en mains propres, signe une copie de cette demande et la remet au demandeur. Cette copie a valeur d’accusé de réception.

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

***Refus de l’introduction de la demande***

Le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux refuse l’introduction de la demande d’intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail lorsque la situation décrite par le demandeur ne contient manifestement pas de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail. La notification du refus ou de l’acceptation de la demande a lieu au plus tard dix jours calendriers après la réception de la demande. A défaut de notification endéans ce délai, la demande est réputée acceptée à son expiration.

***Information à l’employeur***

Le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux, dès que la demande est acceptée, informe l’employeur du fait que le demandeur qui a introduit cette demande bénéficie de la protection visée à l’article 32tredecies de la loi à partir de la date de réception de la demande :

*« L’employeur ne peut pas mettre fin à la relation de travail des travailleurs visés au §1er/1, 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, à la plainte, à l’action en justice ou au témoignage.*

*En outre, pendant l’existence des relations de travail, l’employeur ne peut, vis-à-vis de ces mêmes travailleurs, prendre une mesure préjudiciable qui est liée à la demande d’intervention psychosociale formelle pour faits de violence ou de harcèlement moral ou sexuel au travail, à la plainte, à l’action en justice ou au témoignage. La mesure prise dans le cadre de l’obligation de l’article 32septies qui présente un caractère proportionnel et raisonnable ne constitue pas une mesure préjudiciable ».*

***Examen de la demande***

Dans le cadre de l’examen de la demande, le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux :

1. communique à la personne mise en cause les faits qui lui sont reprochés dans les plus brefs délais ;
2. entend les personnes, témoins ou autres, qu’il juge utile et examine la demande en toute impartialité ;
3. avise immédiatement l’employeur du fait que le travailleur qui a déposé un témoignage au sens de la loi et dont il transmet l’identité bénéficie de la protection visée à l’article 32tredecies de la loi.

La personne mise en cause et les témoins reçoivent une copie de leurs déclarations datées et signées.

***Mesures conservatoires***

Si la gravité des faits le requiert, le Conseiller en prévention fait à l’employeur des propositions de mesures conservatoires avant la remise de son avis.

L’employeur communique aussi vite que possible et par écrit au Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux sa décision motivée quant aux suites qu’il va donner aux propositions de mesures conservatoires.

***Interpellation du fonctionnaire chargé de la surveillance***

Le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux saisit le fonctionnaire chargé de la surveillance dans les hypothèses visées à l’article 32septies,§2, de la loi :

*« Le Conseiller en prévention est tenu de saisir le fonctionnaire chargé de la surveillance :*

1. *lorsque l’employeur ne prend pas les mesures conservatoires nécessaires visées au §1er;*
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 et que :*
   * 1. *soit il existe un danger grave et immédiat pour le travailleur ;*
     2. *soit la personne mise en cause est l’employeur ou fait partie du personnel de direction ».*

***Action en justice***

Lorsque le demandeur ou la personne mise en cause envisagent d’introduire une action en justice, l’employeur leur communique, à leur demande, une copie de l’avis du Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux.

***Travailleur d’une entreprise extérieure***

Le travailleur d’une entreprise extérieure (visée à la section 1re du chapitre IV de la loi), 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.

Lorsque des mesures de prévention individuelles doivent être prises vis-à-vis d’un travailleur d’une entreprise extérieure, l’employeur chez qui sont exécutées les activités de façon permanente prendra tous les contacts utiles avec l’employeur de l’entreprise extérieure pour que les mesures puissent effectivement être mises en œuvre.

**3.5. Registre d’actes de violence extérieure, de harcèlement moral ou sexuel au travail**

L’employeur dont les travailleurs entrent en contact avec d’autres personnes sur les lieux de travail lors de l’exécution de leur travail tient compte de cet élément spécifique dans l’analyse des risques et la détermination des mesures de prévention.

A cet effet, l’employeur tient compte, entre autres, des déclarations des travailleurs qui sont reprises dans le registre de faits de tiers.

Ce registre est tenu par la personne de confiance ou le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux.

Il est tenu par le Conseiller en prévention chargé de la direction du service interne pour la prévention et la protection au travail si le Conseiller en prévention - Aspects psychosociaux fait partie d’un service externe et qu’aucune personne de confiance n’a été désignée.

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. Elles ne comprennent pas l’identité du travailleur sauf si ce dernier accepte de la communiquer.

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.

L’employeur conserve les déclarations des faits repris dans le registre pendant cinq ans à dater du jour où le travailleur a consigné ces déclarations.

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. »*

Toute personne qui souhaite un rendez-vous ou des informations, peut :

1. contacter la personne de confiance de votre entreprise : spécifier les données de contact
2. contacter le département psychosocial de Cohezio :

Du lundi au vendredi pendant les heures de bureau aux numéros d’appel :

02 533 74 88 (FR) ou 02 533 74 44 (NL) ou par e-mail [sec.rim@cohezio.be](mailto:sec.rim@spmt-arista.be)

1. *Article 2 de la loi du 4 août 1996 relative au bien-être des travailleurs lors de l’exécution de leur travail.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *Service interne de prévention et protection au travail* [↑](#footnote-ref-2)